

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2017

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

ORANGE



Copyright : Antoinette Mey soummer

prêts pour la révolution de la ressource



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
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	10
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4	Les évolutions réglementaires	12
1.5	Les perspectives	13
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat	17
2.2	L'inventaire du patrimoine	19
2.2.1	Les biens de retour.....	19
2.2.2	Les biens de reprise	23
3	 Qualité du service.....	25
3.1	Le bilan hydraulique	27
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	27
3.1.2	Les volumes prélevés	28
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits.....	28
3.1.4	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	29
3.1.5	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	29
3.1.6	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	30
3.1.7	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	32
3.1.8	L'ILC et rendement grenelle 2.....	34
3.2	La qualité de l'eau	35
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	35
3.2.2	Le plan vigipirate	35
3.2.3	La ressource.....	36
3.2.4	La production.....	36
3.2.5	La distribution	37
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	38
3.3	Le bilan d'exploitation	40
3.3.1	La consommation électrique	40
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	41
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	41
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	41
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	42
3.3.6	La recherche des fuites.....	43
3.4	Le bilan clientèle.....	44
3.4.1	Le nombre de clients	44
3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	44
3.4.3	Le nombre d'abonnements	44
3.4.4	Les volumes vendus	45
3.4.5	La typologie des contacts clients	45
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	46
3.4.7	L'activité de gestion clients	46
3.4.8	La relation clients.....	47
3.4.9	L'encaissement et le recouvrement.....	50
3.4.10	Le fonds de solidarité.....	51
3.4.11	Les dégrèvements	51
3.4.12	La mesure de la satisfaction client	52
3.4.13	Le prix du service de l'eau potable.....	53
4	 Comptes de la délégation	57

4.1	Le CARE.....	Erreur ! Signet non défini.
4.1.1	Le CARE	Erreur ! Signet non défini.
4.1.2	Le détail des produits.....	Erreur ! Signet non défini.
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	Erreur ! Signet non défini.
4.2	Les reversements	68
4.2.1	Les reversements à la collectivité	68
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	68
4.3	La situation des biens et des immobilisations	69
4.3.1	La situation sur les installations	69
4.3.2	La situation sur les canalisations	70
4.3.3	La situation sur les branchements.....	70
4.3.4	La situation sur les compteurs	72
4.4	Les investissements contractuels	74
4.4.1	Le renouvellement	74
4.4.2	Le remplacement en domaine privé	75
4.4.3	Les travaux neufs du domaine concédé.....	75

5 | Votre délégataire 77

5.1	Notre organisation	80
5.1.1	La Région	80
5.1.2	Nos implantations	85
5.1.3	Nos moyens logistiques.....	90
5.2	La relation clientèle	91
5.2.1	Le site internet et l'information client	91
5.3	Nos offres innovantes.....	94
5.3.1	Notre organisation VISIO	94
5.3.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	95

6 | Glossaire 99

7 | Annexes 111

7.1	Annexe 1	113
7.2	Facture 120 m3	124

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Au cours de l'année 2017, l'avenant n°3 a permis la mise en œuvre opérationnelle de certaines orientations du plan d'action Grenelle II élaboré par la commune et qui sera achevé en 2018 :

- Aquadvanced
- Déploiement des pré localisateurs fixes
- Augmentation du nombre de renouvellement des branchements plomb.

Le rendement poursuit son amélioration avec une valeur de 75 % qui récompense les efforts fait sur le plan du renouvellement et des réparations avec notamment 117 fuites réparées au total sur le réseau et les branchements.

L'Agence Régionale de la Santé est venue inspecter, le 9 juin 2017, les ouvrages de production et de stockage d'eau potable

Le rapport d'inspection a notamment listé le besoin de rédiger :

- Une étude de vulnérabilité (sous 2 ans)
- Modifier le dispositif de chloration afin de permettre notamment les prélèvements d'eau brute non chloré.

Ce dispositif nécessitera la reprise partielle des canalisations de refoulement internes à la station et permettra de raccorder le départ DN 100 à l'aval du point d'injection du chlore.

1.2 Les chiffres clés



155 km de réseau de distribution d'eau potable

12 570 clients desservis



1 558 373 m³ d'eau facturée

75,1 % de rendement du réseau de distribution



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques



1,74918 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'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 apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que «préalimentées», il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	12 794	12 570	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	156,3	155	km	A
Tarifification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,70375	1,74918	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	73,5	75,05	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	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	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	12,34	12,3	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	10,62	10,57	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	209	149	Nombre	A

COMMENTAIRES

En 2017, la facturation des compteurs divisionnaires pour les lotissements « le Vivarais » (59 clients) et « le Clos des Saules » (123 clients) a été stoppée car les installations intérieures étaient non conformes aux dispositions de la convention SRU. Cette disposition a occasionné la perte de 180 clients (part fixe)

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	5	5,65	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	5,39	4,06	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,66	6,37	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	-	3,9	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique.
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique.
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

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

1.5 Les perspectives

Les perspectives à retenir pour le service de l'eau de la Ville d'Orange sont les suivantes :

RESEAU :

La priorité doit rester la mise en œuvre et l'organisation des plans d'actions permettant l'amélioration du rendement de réseau avec la fonction des dispositions de l'avenant n°3 et le renouvellement des conduites les plus fragiles.

Une action particulière est à mener sur les réseaux privés, notamment lorsqu'ils ne sont pas équipés de compteurs généraux, un inventaire est en cours de réalisation.

CLIENTELE ET FACTURATION :

De manière générale, une réflexion doit être menée sur les opportunités de mise en œuvre de la télérelève en lien notamment avec la position des compteurs principalement à l'intérieur des habitations et le taux de compteurs non vus importants qui impacte négativement le rendement du réseau.

QUALITE DE L'EAU (EN LIEN AVEC LE RENDEMENT DE RESEAU) :

Poursuivre les efforts de renouvellement patrimonial des branchements en plomb.

PRODUCTION D'EAU ET USINE DE RUSSAMP :

- Sécuriser le fonctionnement de la chloration et permettre les prélèvements d'eau brute
- L'intégration du captage de Russamp dans la ZRE de la nappe de l'Aygues discutée lors du schéma directeur AEP, a entraîné des enjeux supplémentaires sur l'amélioration du rendement de réseau cible Grenelle et oblige la ville à identifier des ressources en dehors de la nappe de l'Aygues
- Prévoir à moyen terme les travaux de réhabilitation du forage de Russamp suite au diagnostic de puits réalisé en 2016
- Finaliser le projet de clôture du site des réservoirs de la colline qui présente une fragilité et un défaut de protection
- Finaliser les travaux de communication inter site par ratio entre la station de production et les réservoirs de la Colline.

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	04/06/2014	03/06/2026	Affermage
Avenant n°01	01/01/2015	03/06/2026	Réglementation Construire sans détruire, complément du bordereau de prix, mise à jour de l'inventaire des ouvrages et modification de la formule de révision des tarifs.
Avenant n°02	01/01/2016	03/06/2026	Modification de la structure tarifaire afin d'intégrer les spécificités de desserte des copropriétés distribuant plusieurs unités foncières par compteur général.
Avenant n°03	01/05/2017	03/06/2026	Prise en compte des Lois "Hamon" et "brottes" Intégration au patrimoine de 76 points d'écoute acoustique du réseau de distribution Soluton logicielle "Aquadvanced" Modification de la formule de révision des tarifs

L'avenant n° 3 a été délibéré le 14/04/17 et est entré en vigueur au 01/05/2017.

LE CONTRAT

Dans les limites du périmètre délégué, le Délégataire a les missions suivantes :

- L'exploitation du champ captant et des forages de Russamp
- L'exploitation de la source de la Baussenque et de son réseau de distribution servant à l'alimentation des fontaines
- La production, le transport, et la distribution publique d'eau potable,
- La gestion, l'entretien, la surveillance des installations,
- La relation avec les usagers du service,
- Le droit de percevoir auprès des abonnés du service les rémunérations prévues par le présent contrat.

LES ENGAGEMENTS SPECIFIQUES

Ce contrat met à la charge du Délégataire en début de contrat les travaux concessifs suivants :

- La fourniture et la pose d'un analyseur de chlore en continu et d'un turbidimètre
- La fourniture et la pose de 10 compteurs de sectorisation sur le réseau d'eau potable

Par ailleurs, le Délégataire s'engage à :

- Renouveler 12 branchements d'eau potable (PE ou plomb) par an
- Améliorer le rendement de réseau pour atteindre 80.4 % en fin de contrat
- Procéder à l'aménagement de l'accueil clientèle en Centre-Ville et à promouvoir la consommation d'eau du robinet en distribuant aux usagers une carafe d'eau à l'effigie de la Ville d'Orange.

AVENANT N°3

L'avenant n° 3 au contrat de Délégation du Service Public d'Eau Potable a permis de :

- Intégrer les nouvelles dispositions clientèles en termes de recouvrement des impayés et de contractualisation des abonnements suite aux Lois Brottes et Hamon
- Acter le changement de régime de TVA suite à l'application de nouvelles directives applicables aux contrats de délégation de service public depuis le 01/01/2014
- Faire évoluer les engagements pris au contrat en termes de performance de réseau afin de répondre aux enjeux définis par la Collectivité dans le cadre du plan d'action Grenelle II. En particulier, le Déléataire participera au plan d'actions avec la mise en place :
 - 76 pré-localisateurs en poste fixe pour l'écoute permanente du réseau Centre-Ville et secteur Nord
 - 1 solution informatique avancée de suivi permanente et d'alerte du rendement de réseau : Aquadvanced.
 - d'un programme de renouvellement renforcé du 12 à 20 branchements par an

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de 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

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

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
ORANGE	Source La Baussenque	1769	2 016	m ³ /j

COMMENTAIRE :

Source captive équipée d'un traitement de désinfection et dédiée à l'alimentation des fontaines. Cette ressource ne dispose pas de DUP et est considérée comme une production d'eau brute.

• 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
ORANGE	Pompape Russamp	1980	12 960	m ³ /j

COMMENTAIRE :

Le pompage du Jonquier est existant mais non titulaire d'une DUP et donc non utilisé.

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
ORANGE	Réservoir Bas Service		5 000	m ³

COMMENTAIRE :

4 cuves composent le réservoir de la Colline : 3 x 1000 m³ et 1 x 2000 m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ORANGE	Surpresseur Haut Service (réservoir Bas service)		58	m ³ /h
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	2012	60	m ³ /h

COMMENTAIRE :

Le surpresseur Haut Service désigne le surpresseur de la Colline alimentant le réseau surpressé de la Colline.

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	127	177	-	106	-	890	1 300
50-99 mm	8 407	6 306	4 425	-	97	7 603	26 837
100-199 mm	64 879	-	4 265	-	-	3 164	72 308

Linéaire de canalisation (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Autres	Inconnu	Total
200-299 mm	28 883	-	1 824	436	-	577	31 720
300-499 mm	1 275	-	-	-	-	-	1 275
500-700 mm	2 074	-	-	-	-	-	2 074
Inconnu	-	-	-	-	-	20 136	20 136
Total	105 645	6 483	10 514	542	97	32 370	155 651

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	10	10	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	419	443	5,7%
Vannes	962	982	2,1%
Vidanges, purges, ventouses	48	47	- 2,1%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	3
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	12
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	25
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	90

2.2.2 Les biens de reprise

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

- **LES COMPTEURS**

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	3 348	56	85	3 489
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	1 371	30	52	1 453
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	528	8	25	561
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	7 781	63	91	7 935
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	11	-	-	11
Eau froide	F > 25 ans	-	8	-	-	8
Eau froide	Inconnu	-	183	-	1	184
Total		-	13 230	157	254	13 641

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

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

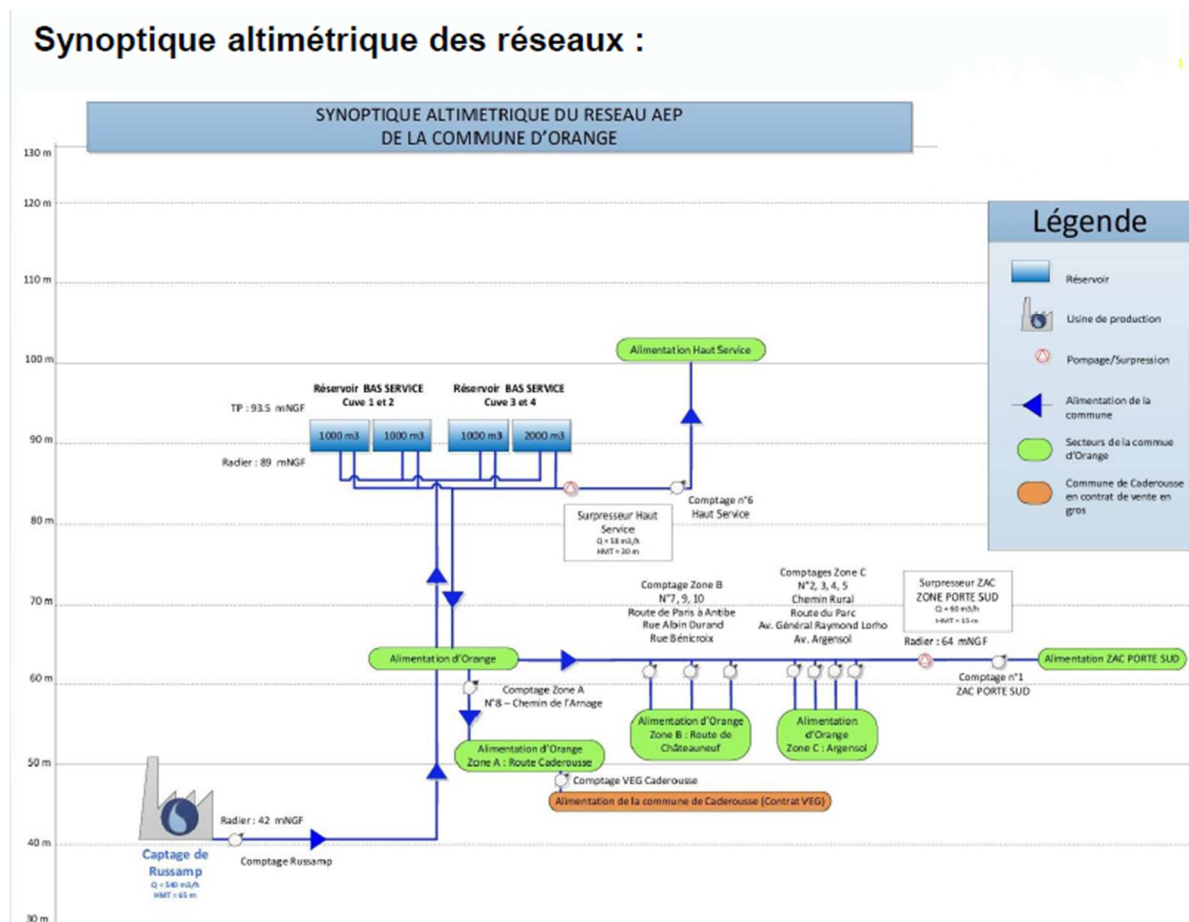
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

L'alimentation en eau de la ville d'Orange est assurée par la station de pompage de Russamp. L'eau distribuée provient de la nappe alluviale de l'Aggues.

La capacité de production est de 560 m³/h (2 pompes en secours), la désinfection est assurée par injection de chlore gazeux.

Une canalisation de refoulement/distribution en fonte 500 mm puis en 350 mm alimente les divers secteurs de la ville et les réservoirs de stockage de la colline (étage principal).

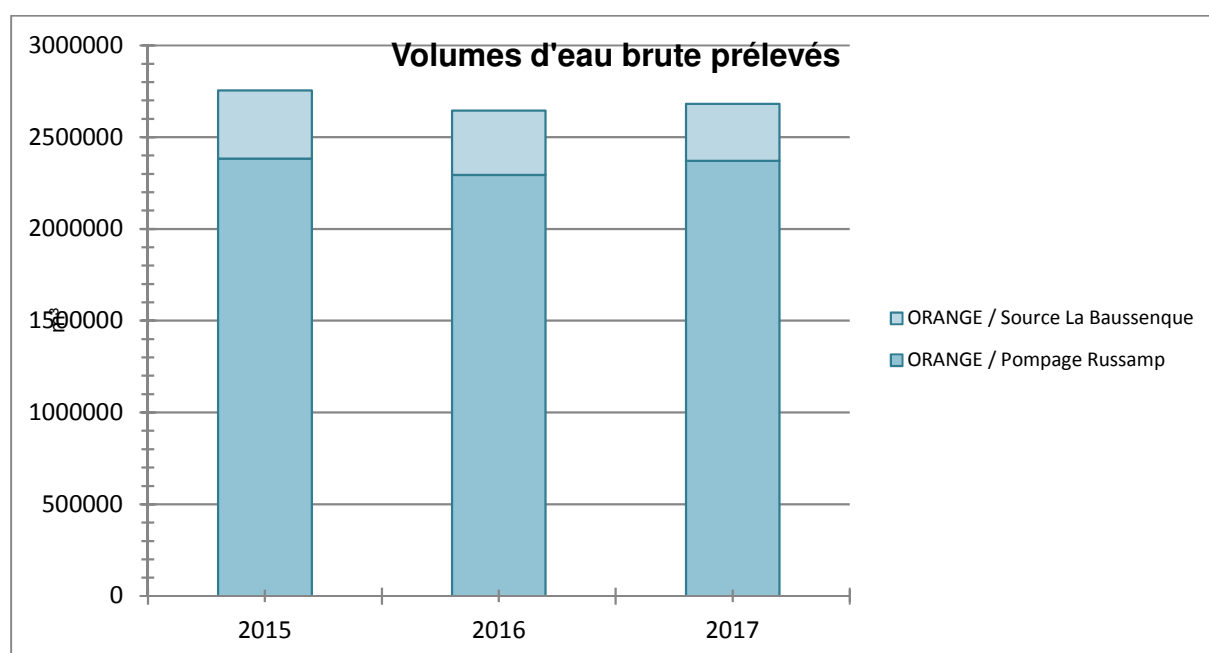
A partir de ces réservoirs, une station de surpression alimente le réseau de la colline



3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés au nombre de jour depuis le début du contrat :

Volumes d'eau brute prélevés (m³)					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	Pompage Russamp	2 383 696	2 293 460	2 370 300	3,4%
ORANGE	Source La Baussenque	370 704	351 622	310 766	- 11,6%
Total des volumes prélevés		2 754 400	2 645 082	2 681 066	1,4%



3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m³)					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	Débitmètre Sectorisation Chemin de l'Arnage	-	0	0	0,0%
ORANGE	Débitmètre Sectorisation Rte de Chateauneuf	-	0	0	0,0%
ORANGE	Pompage Le Jonquier	-	0	0	0,0%
ORANGE	Pompage Russamp	2 383 696	2 293 460	2 396 637	4,5%

Volumes eau potable produits (m ³)					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total des volumes produits		2 383 696	2 293 460	2 396 637	4,5%

3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m ³)					
Site	Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Compteur VEG Caderousse Les Mians	Volume d'eau potable exporté	130 589	129 405	126 552	- 2,2%
	Total volumes eau potable exportés (C)	130 589	129 405	126 552	- 2,2%

COMMENTAIRES

Les volumes d'eau facturés sont en baisse en 2017 malgré un printemps chaud et un été caniculaire car il s'agit de volumes facturés comptables et non de volumes consommés.

En effet, sur 2017, d'un point de vue volumes facturés, nous avons enregistré :

- un dégrèvement de – 74 703 m³
- une régularisation au titre de la facturation émise en « doublon » dans le cadre d'une loi SRU de – 31 795 m³.

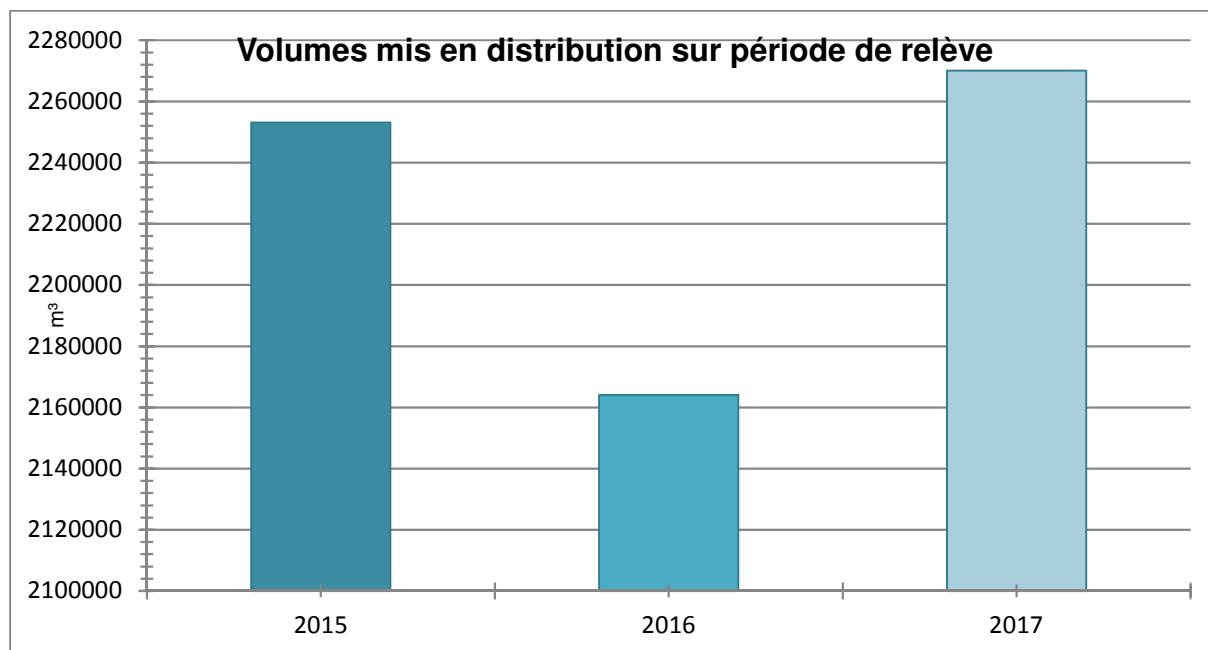
VEG : Vente En Gros

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

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours.

Volumes mis en distribution sur période de relève (m ³)				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	2 383 696	2 293 460	2 396 637	4,5%
dont volumes eau brute prélevés (A')	2 383 696	2 293 460	2 396 637	4,5%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0,0%

Volumés mis en distribution sur période de relève (m ³)				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumés eau potable exportés (C)	130 590	129 405	126 552	- 2,2%
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	2 253 106	2 164 055	2 270 085	4,9%



3.1.6 Les volumés consommés autorisés calculés sur une période de relève

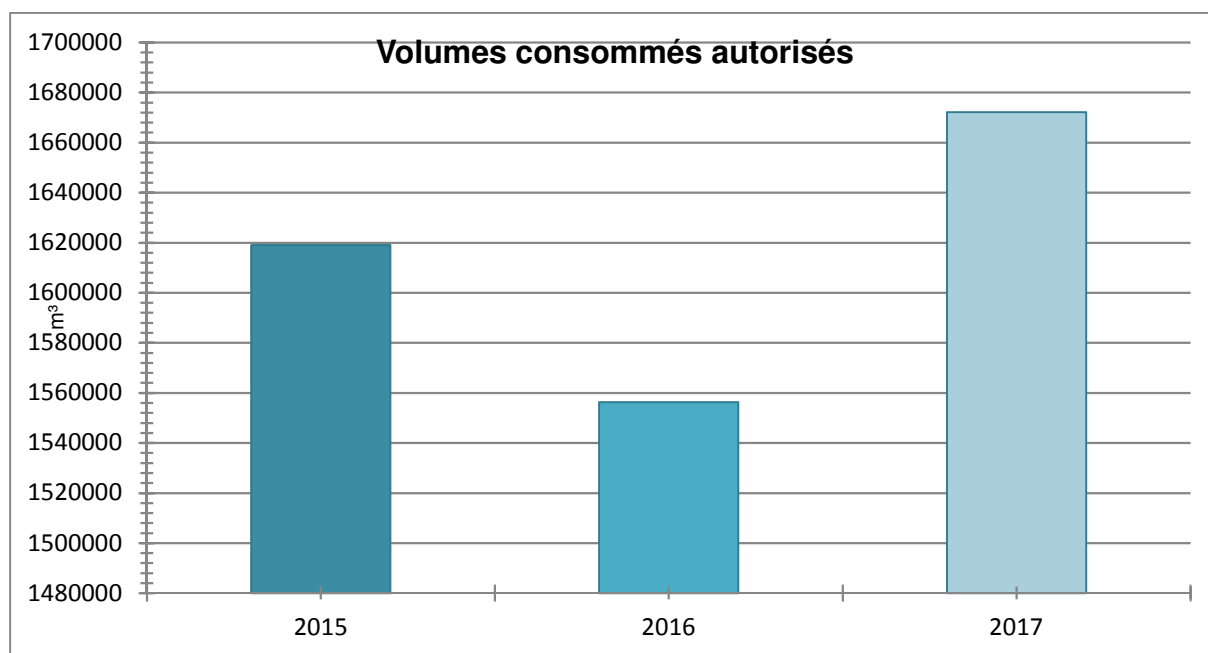
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumés consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

Les volumés consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumés consommés autorisés (m ³)				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	1 519 040	1 458 372	1 574 138	7,9%
- dont Volumés facturés (E')	1 505 169	1 458 372	1 558 373	6,9%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	13 871	0	15 765	0,0%
Volumés consommés sans comptage (F)	87 993	85 852	80 681	- 6,0%
Volumés de service du réseau (G)	12 008	12 127	17 332	42,9%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	1 619 040	1 556 351	1 672 151	7,4%



COMMENTAIRES

Le détail du calcul des eaux de services et des volumés d'eau potable consommés autorisés est présenté ci-dessous :

Détail des volumés des eaux de service en 2017				
Indicateur	Nb	Durée (h)	Vol. unitaire (m ³)	Total volume annuel (m ³)
Analyseurs en continu sans pompe	2	-	700	1 400
Purges de conduites	105	5	10	5 250
Désinfection après travaux branchement	172	-	0,2	34
Surpresseurs et « pissettes »	2	-	90	180
Surverses diverses réservoir	0	-		0

Indicateur	Nb	Vol. cana (m3)	Coef. appliqué	Total volume annuel (m3)
Désinfection après travaux réseau	116	4	12	5 568
Désinfection après travaux « gros transit »	0			1 500
Surverses au niveau des ouvrages de distribution	0			
Indicateur	Nb	Capacité (m3)	Coef. appliqué	Total volume annuel (m3)
Nettoyage réservoirs < 500 m3			1	0
Nettoyage réservoirs 500 < < 1 500 m3	3	1 000	1	2 400
Nettoyage réservoirs > 1 500 m3	1	2 000	1	1 000
TOTAL				17 332

Détail des volumes consommés autorisés sans comptage en 2016				
Indicateur	Nb	Volume (m3)	Durée moy (h)	Total volume annuel (m3)
Essais PI/BI	446	9	-	3 791
Eau livrée sans compteur			-	
Chasses d'eau/Lavage voirie/Hydrocurage	87,0	730	-	63 510
Manœuvre incendie	223	60	1	13 380
Indicateur	Nb rotations	Volume (m3)	Nb camions	Total volume annuel (m3)
Lavage de voirie				0
TOTAL				80 681

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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

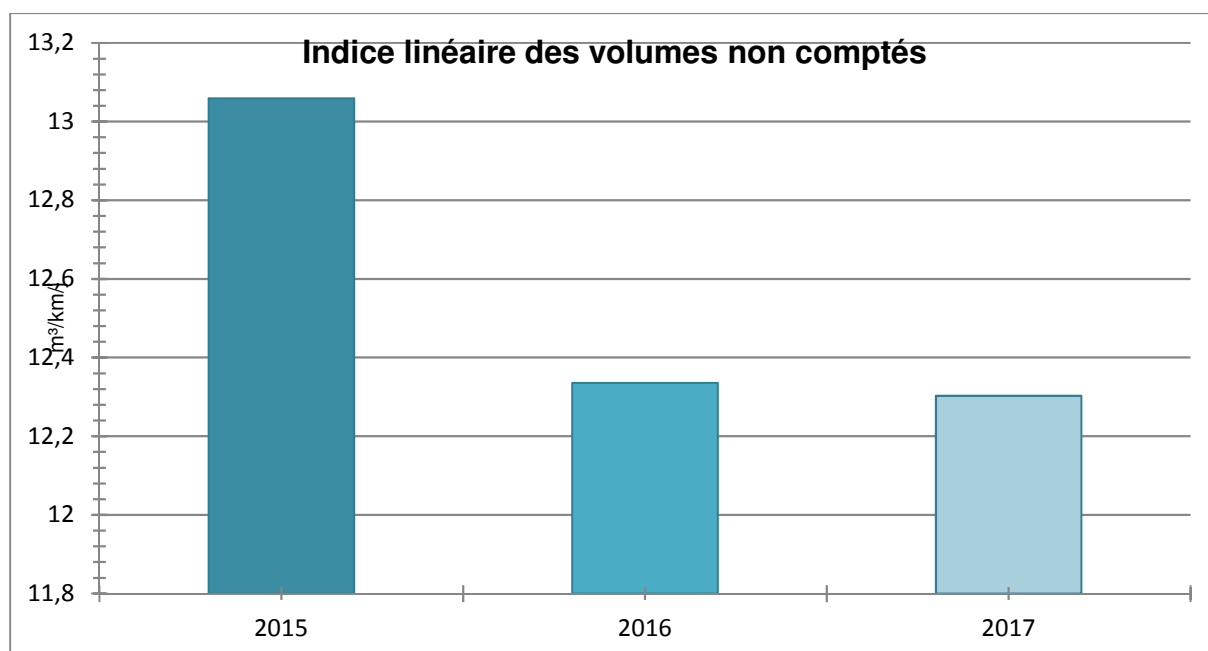
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	2 253 106	2 164 055	2 270 085	4,9%
Volumes comptabilisés (E)	1 519 040	1 458 372	1 574 138	7,9%
Volumes consommés autorisés (H)	1 619 040	1 556 351	1 672 151	7,4%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	634 066	607 704	597 934	- 1,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	734 066	705 683	695 947	- 1,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	154	156,3	154,983	- 0,8%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	11,28	10,62	10,57	- 0,5%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	13,06	12,34	12,3	- 0,3%



3.1.8 L'ILC et rendement Grenelle 2

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

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

Pour votre collectivité le rendement à atteindre selon le décret 2012-97 est de $70 + 0,2 \text{ ILC}$ soit 75,5 %.

Performance rendement de réseau				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	1 619 040	1 556 351	1 672 151	7,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	154	156,3	155	- 0,8%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	31,1	29,5	31,8	7,6%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	70,70	71,70	72,50	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	71,23	70,91	71,36	0,6%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	73,4	73,5	75,05	2,1%

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

- La qualité organoleptique
- La qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux
- Les substances indésirables
- Les substances toxiques
- Les pesticides et les produits apparentés
- La qualité microbiologique.

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

- **La valeur de qualité limite, appelée également conformité** : pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli, ...) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée. Un dépassement implique de déclarer l'eau non-conforme et de rechercher et mettre rapidement en œuvre une solution de mise en conformité de l'eau distribuée car la récurrence du dépassement peut représenter à terme une menace pour la santé des consommateurs.
- **La valeur de qualité de référence** : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs imposées par le Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, ...). Toutefois le dépassement récurrent de la valeur de référence doit conduire à trouver une solution pour éliminer le problème ainsi mis en évidence, en raison des incidences sur les installations de production, les réseaux de distribution publics ou privés ou bien encore le confort d'utilisation par les consommateurs.

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) au titre du contrôle officiel des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en divers points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la qualité sanitaire 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 distribuée. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- **La surveillance d'exploitation** : pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. 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 2016 ; parmi les plus significatives :

- 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 sites industriels,
- 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.

3.2.3 La ressource

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

Autorisation de prélèvement et périmètre de protection					
Ouvrage	Autorisation prélèvement	Débit autorisé	Date rapport hydrologique	Date avis du CDC	Date arrêté préfectoral
Pompage Russamp	O	937.5 m3/h	20/05/1981	20/05/1981	20/05/1981
Pompage le Jonquier	N	-			
Source la Baussenque	N	-	15/01/1992		

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	2	0	100,0%	4	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	2	0	100,0%	388	0	100,0%

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

Aucune non-conformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau prélevée en 2017.

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 et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	Nbr	%	Nbr	%
			HR	Référence	NC	Conformité		HR	Référence	NC	Conformité
Bulletin	Microbiologique	11	0	100,0%	0	100,0%	4	1	75,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	11	1	90,9%	0	100,0%	4	1	75,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	55	0	100,0%	0	100,0%	16	1	93,8%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	745	1	99,9%	0	100,0%	108	1	99,1%	0	100,0%

Les 3 valeurs anormales relevées dans le cadre du suivi sont :

- Un dépassement de l'équilibre calco carbonique non expliqué et non reproduit
 - Un dépassement du COT
 - Un dénombrement de germes non représentatif.
- **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	
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/06/2017	STATION DE TRAIT. RUSSAMP	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	<=2	>=1	
ORANGE	Surveillance	Hors référence	22/06/2017	STATION DE TRAIT. RUSSAMP	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	25	nombre/100 ml	=0		
ORANGE	Surveillance	Hors référence	22/06/2017	STATION DE TRAIT. RUSSAMP	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.3	mg/litre	<=2		

COMMENTAIRES

Aucune non-conformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau produite en 2017.

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologique	58	0	100,0%	0	100,0%	1	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	58	5	91,4%	0	100,0%	1	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	291	0	100,0%	0	100,0%	3	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	698	5	99,3%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%

• **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	
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/06/2017	ECOLE DU COUDOULET	TEMPERATURE	27.5	degré Celsius	<=25		
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2017	HOPITAL LOUIS GIORGI	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25		
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2017	HOPITAL LOUIS GIORGI	TEMPERATURE	26.8	degré Celsius	<=25		
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2017	CENTRE AERE BOISFEUILLET	TEMPERATURE	26.7	degré Celsius	<=25		
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/09/2017	ECOLE DU COUDOULET	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25		

COMMENTAIRES

Aucune non-conformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau distribuée en 2017.

Les valeurs hors référence correspondent à un dépassement de température.

3.2.6 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	69	0	100%
Physico-chimique	14	0	100%

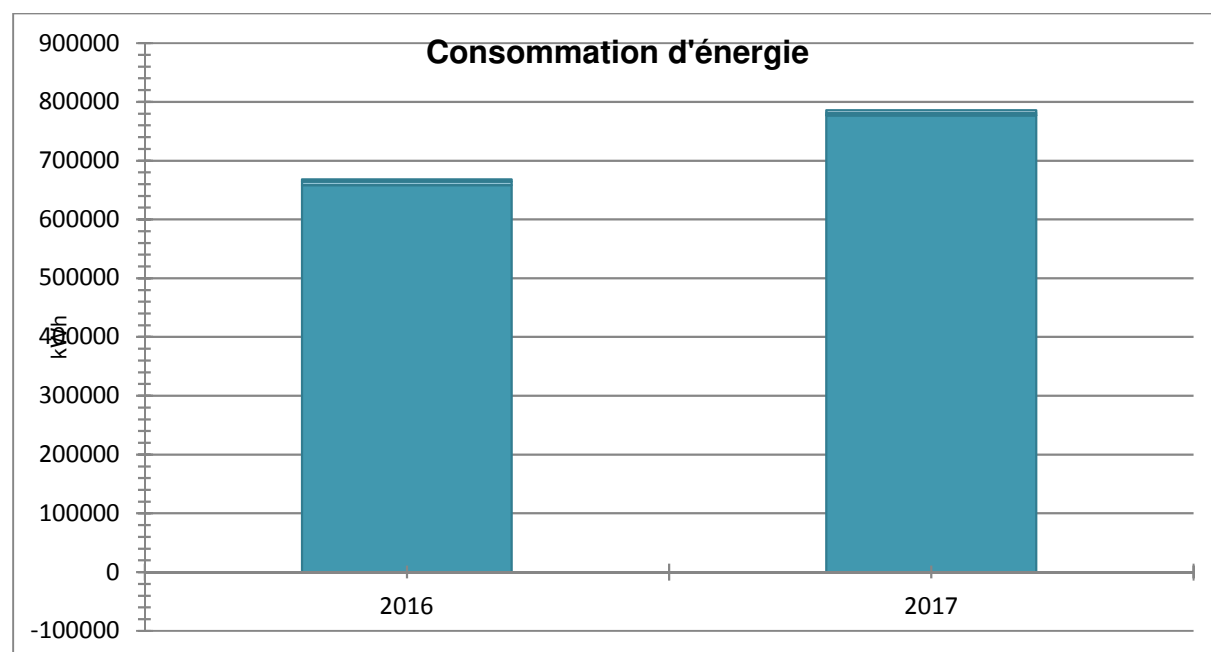
3.3 Le bilan d'exploitation

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

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 facturée (kWh)				
Commune	Site	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	Pompage Le Jonquier	195	180	- 7,7%
ORANGE	Pompage Russamp	658 280	777 097	18,0%
ORANGE	Source La Baussenque	- 694	121	- 117,4%
ORANGE	Surpresseur Haut Service(réservoir Bas service)	5 754	3 516	- 38,9%
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	4 090	4 764	16,5%
Total		667 625	785 678	17,7%



COMMENTAIRES

En 2017, la consommation électrique est en hausse de 17,7 % par rapport en 2016 ; tendance à mettre en corrélation avec la hausse des volumes produits.

Le pompage de Russamp représente 98,6 % de la consommation électrique.

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 s'ont :

La consommation de produits de traitement					
Commune	Site	Réactifs	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	Pompage Russamp	Chlore gazeux (kg)	1 078	980	- 9,1%
ORANGE	Source La Bausseque	Chlore gazeux (kg)	343	294	- 14,3%

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs				
Sites		Nb de cuves	Capacité m3	Date intervention
ORANGE – Réservoir Haut et Bas Service	Cuve 1	4	5000	19/04/2017
	Cuve 2			20/04/2017
	Cuve 3			19/04/2017
	Cuve 4			20/04/2017

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
ORANGE	Compteur VEG Caderousse Les Mians	27	-	1	28
ORANGE	Débitmètre Sectorisation Chemin de l'Arnage	-	-	3	3
ORANGE	Débitmètre Sectorisation Surpresseur de la Colline	1	-	5	6
ORANGE	Pompage Le Jonquier	-	-	2	2
ORANGE	Pompage Russamp	52	5	60	117
ORANGE	Réservoir Bas Service	73	3	-	76

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ORANGE	Réservoir Haut Service	56	-	3	59
ORANGE	Source La Baussenque	58	1	14	73
ORANGE	Surpresseur Haut Service(réservoir Bas service)	104	-	14	118
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	21	3	7	31

COMMENTAIRES

Sur l'année 2017, il y a eu 482 interventions d'exploitation ou de maintenance effectuées dont 105 pour opérations correctives.

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	5	-	-100,0%
Accessoires	renouvelés	6	3	-50,0%
Appareils de fontainerie	créés	3	1	-66,7%
Appareils de fontainerie	renouvelés	9	5	-44,4%
Appareils de fontainerie	réparés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	14	4	-71,4%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	186	237	27,4%
Branchements	créés	27	21	-22,2%
Branchements	modifiés	17	22	29,4%
Branchements	renouvelés	11	24	118,2%
Compteurs	déposés	3	13	333,3%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	1	0,0%
Compteurs	posés	113	171	51,3%
Compteurs	remplacés	863	1012	17,3%
Devis métrés	réalisés	72	69	-4,2%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Enquêtes	Clientèle	892	1054	18,2%
Fermetures d'eau	à la demande du client	38	24	-36,8%
Fermetures d'eau	autres	9	4	-55,6%
Eléments de réseau	mis à niveau	18	11	-38,9%
Remise en eau	sur le réseau	268	303	13,1%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	4	1	-75,0%
Réparations	fuite sur branchement	46	46	0,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	51	71	39,2%
Autres		3 250	2 959	-9,0%
Total actes		5 907	6 056	2,5%

3.3.6 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

La recherche des fuites			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	90 950	95 661	5,2%

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 Le nombre de clients

Le nombre de clients			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	12 226	11 563	- 5,4%
Collectivités	189	196	3,7%
Professionnels	379	811	114,0%
Total	12 794	12 570	- 1,8%

3.4.2 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Nombre de clients gros consommateur hors VEG	
Désignation	2017
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	27
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	21
Total	48

3.4.3 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnements				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	12 485	12 432	12 487	0,4%
Autres abonnements	180	362	83	- 77,1%
Total	12 665	12 794	12 570	- 1,8%

COMMENTAIRES

Suite à la bascule vers le logiciel ODYSSEE, une régularisation du type d'abonné a été effectuée ce qui explique les variations entre 2016 et 2017 sur le nombre « d'autres abonnements ».

3.4.4 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus (m ³)				
Désignation	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	1 304 609	1 196 127	1 028 448	- 14,0%
Volumes vendus aux collectivités	64 476	97 275	129 712	33,3%
Volumes vendus aux professionnels	-	218 574	241 853	10,7%
Total des volumes facturés	1 369 085	1 511 976	1 400 014	- 7,4%

COMMENTAIRES

Suite à un changement de méthode dans la classification de nos clients, la répartition des volumes vendus 2016 n'est pas comparable à celles des années précédentes.

Les volumes vendus exprimés ci-dessus ne comprennent pas ceux de la vente en gros de Caderousse soit 129 405 m³.

Le volume 2017 a été corrigé car il comprenait la vente en gros de Caderousse.

3.4.5 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	6 047
Courrier	969
Internet	641
Visite en agence	4 085
Total	11 742

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	8 351	1
Facturation	422	363
Règlement/Encaissement	757	98
Prestation et travaux	196	-
Information	5 575	-
Dépose d'index	886	4
Technique eau	446	444
Total	16 633	910

COMMENTAIRES

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

En effet, suite à la bascule vers le nouveau logiciel client (ODYSSEE), un contact client peut désormais être classifié dans plusieurs rubriques de « motifs de contacts ».

En d'autres termes, un contact client peut donner lieu à plusieurs demandes et/ou réclamations.

3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2017, près de 338 échéanciers ont été accordés pour les clients de la commune/contrat/collectivité d'ORANGE
- Au 31 décembre 2017, 4 914 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

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

Activité de gestion	
Désignation	2017
Nombre de relevés de compteurs	30 040
Nombre d'abonnés mensualisés	4 914
Nombre d'abonnés prélevés	1 129
Nombre d'échéanciers	338
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	26 456
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	1 878
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	414
Nombre total de factures comptabilisées	28 748

3.4.8 La relation clients

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

• **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. En 2017, près de 30 040 compteurs ont été relevés dans votre territoire.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.



La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 88 %

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

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




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.



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



• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations par le biais de différents canaux de communication (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 lig.

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 :

- L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), chat, courrier, réseaux sociaux.
- Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
- Des informations sur la gestion des données personnelles
- Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients



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

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

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

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ...

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

Septembre 2017

Eau Services n°6

Sujet principal : qualité de l'eau

Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la réglementation sur l'open source

**Newsletters Eau Services**

Février 2017 – Qualité de l'eau

Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau

Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades

Novembre 2017 – Actualités

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

La relation clients				
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)	
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-	
Taux de prise d'appel au CRC	79,7	77,5	- 2,8%	
Satisfaction Post Contact	7,5	7,1	- 5,3%	
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,5	7,1	- 5,3%	
Pourcentage de clients satisfaits	79,1	75	- 5,2%	
Nombre de réclamations écrites FP2E	69	51	- 26,1%	
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	714	429	- 39,9%	
Nombre d'arrivées clients dans la période	803	520	- 35,2%	
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	88,9	82,5	- 7,2%	
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	5,4	4,1	- 24,8%	

3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

- Le taux des impayés à plus de 6 mois est à **6.3 7%**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois.

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2017
Créances irrécouvrables (€)	32 272,18
Délai Paiement client (j)	14
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	564 708,46
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,36
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	6,37

3.4.10 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité	
Désignation	2017
Nombre de dossiers FSL	149
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	126
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	5 174,72
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	4 904,45
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	2 338,53
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0
Montant Total HT "solidarité"	4 904,45
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0

3.4.11 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2017
Nombre de demandes acceptées	45

Les dégrèvements	
Désignation	2017
Nombres de demandes de dégrèvement	54
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1
Volumes dégrévés (m ³)	89 107

3.4.12 La mesure de la satisfaction client

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

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

> La méthodologie

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

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

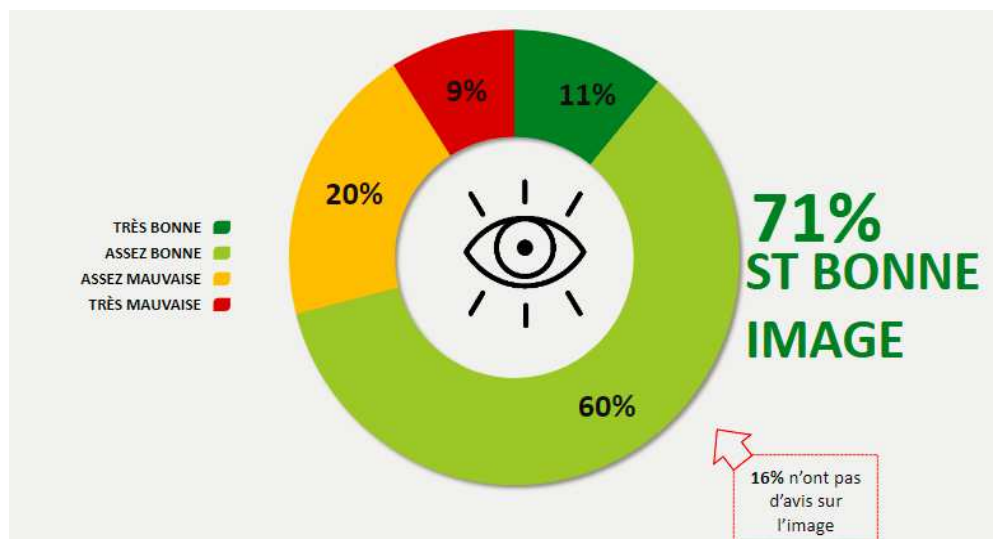
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 602 clients directs sur les communes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

71 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

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



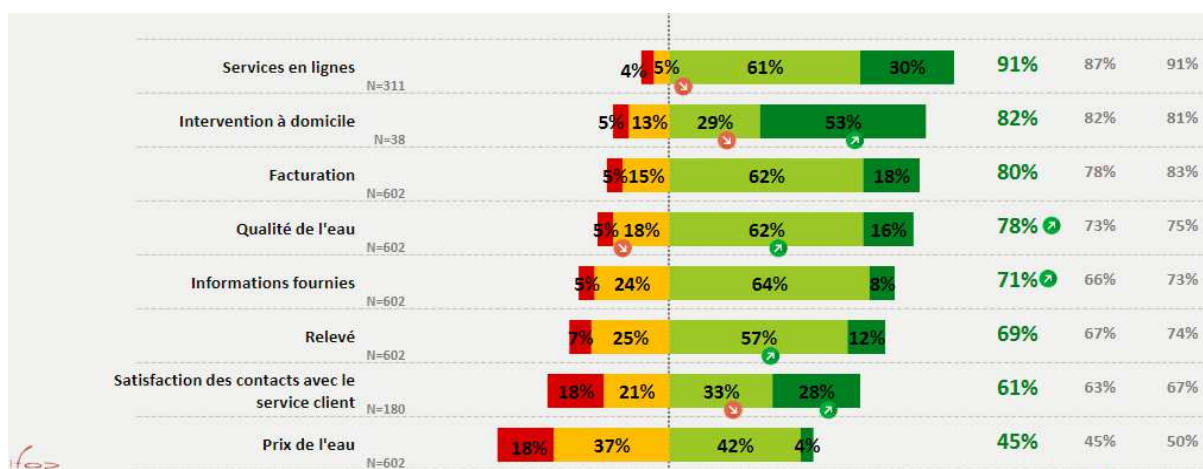
> La satisfaction clients :

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

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

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

Rappel
2016



3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux France en application du contrat de délégation du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

- **LE TARIF**

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	18,38	22,48	22,3%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,04175	1,04575	0,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	12,82%	15,19%	18,5%

Le tarif				
Détail prix eau		01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³		1,70375	1,74918	2,7%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³		1,61492	1,65808	2,7%

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


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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	18,38	22,48	22,3%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,4418	0,4458	0,9%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,6	0,6	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,29	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,13	0,135	3,8%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0888	0,0911	2,6%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

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

Evolution des révisions de la tarification	
Désignation	01/01/2018
Coefficient d'indexation K eau potable	1,0297

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

 (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)	SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M ³ EAU					
ORANGE	Quantité	Prix Unitaire 2018	Montant 2018	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Evolution
Part du Déléataire						
Abonnement annuel	1	22,48	22,48	18,38	18,38	22,31%
Consommation de 0 à 75 m3	75	0,3754	28,16	0,3720	27,90	0,91%
Consommation de 75 à 250 m3	45	0,5631	25,34	0,5581	25,11	0,90%
Total part délégataire			75,97		71,39	
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel	1	0,00	0,00	0,00	0,00	
Consommation (m3)	120	0,6000	72,00	0,6000	72,00	0,00%
Total part collectivité			72,00		72,00	
Organismes publics (Agence de l'eau)						
Redevance modernisation des réseaux	120	0,1350	16,20	0,1300	15,60	3,85%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,2900	34,80	0,2900	34,80	0,00%
Total organismes publics			51,00		50,40	
Sous-total H.T.			198,97		193,79	2,67%
TVA à 5,5 %			10,94		10,66	2,67%
TOTAL TTC			209,92		204,45	2,67%
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120m³ par an			1,75		1,70	2,67%
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an			1,49		1,48	0,62%

La facture 120 m3 est disponible en annexe 2.

4 | Comptes de la délégation



○ Le CARE

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

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

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

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

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

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

▪ Le CARE

Orange Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en Euros	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	2 879 605	2 702 175	-6,2%
Exploitation du service	1 231 679	1 192 874	
Collectivités et autres organismes publics	1 511 275	1 410 153	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	136 650	99 148	
CHARGES	2 844 325	2 802 995	-1,5%
Personnel	611 653	626 422	
Energie électrique	49 468	53 069	
Produits de traitement	4 334	3 779	
Analyses	7 700	4 661	
Sous-traitance, matières et fournitures	148 740	141 159	
Impôts locaux et taxes	20 607	19 622	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	278 838	294 937	
• télécommunication, postes et télégestion	55 475	23 404	
• engins et véhicules	38 983	48 231	
• informatique	83 099	126 221	
• assurance	9 512	6 815	
• locaux	17 455	19 136	
Frais de contrôle	6 138	6 119	
Ristournes et redevances contractuelles	6 000	6 000	
Contribution des services centraux et recherche	39 745	39 154	
Collectivités et autres organismes publics	1 511 275	1 410 153	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	35 532	44 390	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	6 921	17 041	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	71 904	73 342	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	11 181	9 408	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	34 289	53 738	
Résultat avant impôt	35 280	-100 820	
Apurement des déficits antérieurs	386	0	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	11 630	0	
RESULTAT	23 264	-100 820	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

- **Le détail des produits**

Orange Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

Détail des produits

en Euros	2016	2017	Ecart en %
TOTAL	2 879 605	2 702 175	-6,2%
Exploitation du service	1 231 679	1 192 874	-3,2%
• Partie fixe	299 123	339 261	
• Partie proportionnelle	905 053	841 736	
• Cession d'eau	27 504	11 876	
Collectivités et autres organismes publics	1 511 275	1 410 153	-6,7%
• Part Collectivité	897 188	833 434	
• Redevance prélèvement	207 540	201 316	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	406 547	375 403	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
Produits accessoires	136 650	99 148	-27,4%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	6 250	7 615	
• Autres produits accessoires	130 400	91 533	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

▪ La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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. Éléments 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. Éléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Un traitement particulier a été appliqué aux dotations clients douteux affectées à chaque contrat compte tenu d'un changement d'outil de gestion des impayés et de méthode de détermination des dotations de type statistiques et des dotations rattachées à des créances de type contentieuses. La méthode suivante a été appliquée : moyenne des dotations figurant aux CARE sur 2 années (2016 et 2017).
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b La contribution des services centraux et recherche

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

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 de 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 4,51%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

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

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

4.1 Les reversements

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

4.1.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
201703	15/03/2017	230 990,36
201705	06/05/2017	6 128,58
201706	15/06/2017	278 653,17
201709	15/09/2017	63 600,47
201712	15/12/2017	304 127,75
		883 500,33

4.1.2 Les reversements de T.V.A.

Aucun reversement de TVA n'a été réalisé au cours de l'année 2017.

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 Déléгатaire 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 Déléгатaire, 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 Déléгатaire : 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 (€)
ORANGE-Surpresseur Haut Service(réservoir Bas service)-RVT-Automate avec coffret	27,88
ORANGE-Pompage Russamp-RVT-Partiel Chloration	2 540,73
ORANGE-Pompage Russamp-RVT-Partiel chloration	1 282,39
-	3 851

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

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

Travaux neufs effectués sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ORANGE-Surpresseur ZAC Porte Sud-TN-Mise en place débitmètre de secto avec télétrans	0
-	0

4.2.2 La situation sur les canalisations

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

Les travaux de renouvellement sur les canalisations d'eau potable ne sont pas à la charge du Délégué dans le cadre du contrat.

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

Travaux neufs effectués sur les réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ORANGE--TN-Mise en place prélocalisateurs	25 041,24
-	25 041,24

4.2.3 La situation sur les branchements

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

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	30 347,58
Total	30 347,58

Renouvellement des branchements			
2015	2016	2017	N/N-1
11	11	24	118%

L'engagement contractuel est de 12 renouvellements de branchements en moyenne par an sur la durée du contrat.

Liste des branchements renouvelés en 2017		
N°	Rue	Date
641	RUE SAINT CLEMENT	14/12/17
23	ROUTE DE CAMARET	07/02/17
9	ROUTE DE CAMARET	17/05/17
12	RUE SEGOND WEBER	10/07/17

Liste des branchements renouvelés en 2017		
N°	Rue	Date
1	RUE PETITE FUSTERIE	10/07/17
192	RUE CLAUDE MONET	11/07/17
20	CITE FAYARD	12/07/17
19	RUE GERARD DE NERVAL	19/07/17
45	AVENUE LE TACITURNE	02/08/17
31	RUE LAMARTINE	02/08/17
18	RUE DES PRES	25/08/17
5	RUE DE LA LIBERTE	05/09/17
132	ALLEE D'AUVERGNE	18/09/17
104	RUE DES SABLES	19/09/17
.	AVENUE JACQUES IMBERT	29/09/17
360	RUE DE L'ETANG	11/10/17
567	ROUTE DE CHATEAUNEUF	30/10/17
412	AVENUE DES THERMES	31/10/17
38	RUE SAINT CLEMENT	03/11/17
0	CHEMIN DE LA COLLINE	09/11/17
728	RUE DES CHENES VERTS	16/11/17
.	LOTISSEMENT DU SOLEIL	30/11/17
684	RUE SAINT CLEMENT	20/12/17
708	RUE SAINT CLEMENT	20/12/17

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

Les travaux neufs réalisés par le Délégué sur les branchements sont des travaux de création de branchements neufs.

Branchements neufs 2017			
2015	2016	2017	N/N-1
35	27	21	-22%

Liste des branchements neufs en 2017			
N°	Rue	Date	Nombre
	RUE SAINT CLEMENT	06/11/2017	1
950	ROUTE DU GRES	24/10/2017	1
2708	ROUTE DU GRES	05/10/2017	1
2628	ROUTE DU GRES	05/10/2017	1
7	IMPASSE LAUGIER	21/09/2017	1
	RUE ALBERT DE BELLEROCHÉ	18/09/2017	1
2	RUE HENRI NOGUERES	08/09/2017	1
	RUE DE MEYNE CLAIRE	17/07/2017	1
	RUE DU ROUSSILLON	26/04/2017	1
	RUE HERNEST ROCHE	26/04/2017	3
43	RUE SAINT CLEMENT	24/04/2017	1
	RUE ROUSSANNE	21/04/2017	1
	CHEMIN DE CHAMPLAIN	16/03/2017	1
52	AVENUE FREDERIC MISTRAL	24/11/2016	1
127	BOULEVARD EDOUARD DALADIER	01/03/2017	1
	RUE CHARLES PEGUY	18/01/2017	1
	ROUTE DE CHATEAUNEUF	18/01/2017	2
	CHEMIN DE MAUCOIL	15/12/2016	1

4.2.4 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2017
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	7,1%

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2017
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	945
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	13230
20 à 40 mm remplacés (%)	14,6%
- 20 à 40 mm remplacés	23
- 20 à 40 mm Total	157
> 40 mm remplacés (%)	13,4%
- > 40 mm remplacés	34
- > 40 mm Total	254
Age moyen du parc compteur	13,1

- **LES COUTS COMPTABILISES**

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	80 917,78
Total	80 917,78

4.3 Les investissements contractuels

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

- 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 Lyonnaise des Eaux 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

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	3 851
Réseaux	0
Branchements	30 347,58
Compteurs	0
Total	34 198,58

• LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	34 198,58
Total	34 198,58

COMMENTAIRES

Suite aux modalités de suivi précisées dans l'avenant n° 1 du contrat, la comptabilisation du renouvellement se fait maintenant par une gestion de fonds avec 100 % d'obligation de dépense.

4.3.2 Le remplacement en domaine privé

Le remplacement en domaine privé	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Compteurs	80 917,78
Total	80 917,78

4.3.3 Les travaux neufs du domaine concédé

- LES OPERATIONS REALISEES**

Les travaux neufs réalisés ont été décrits ci-avant. Le tableau suivant récapitule ces opérations et leur traduction dans le CARE :

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Réseaux	25 041,24
Total	25 041,24

- LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE**

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	25 041,24

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	25 041,24

5 | Votre délégataire



SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

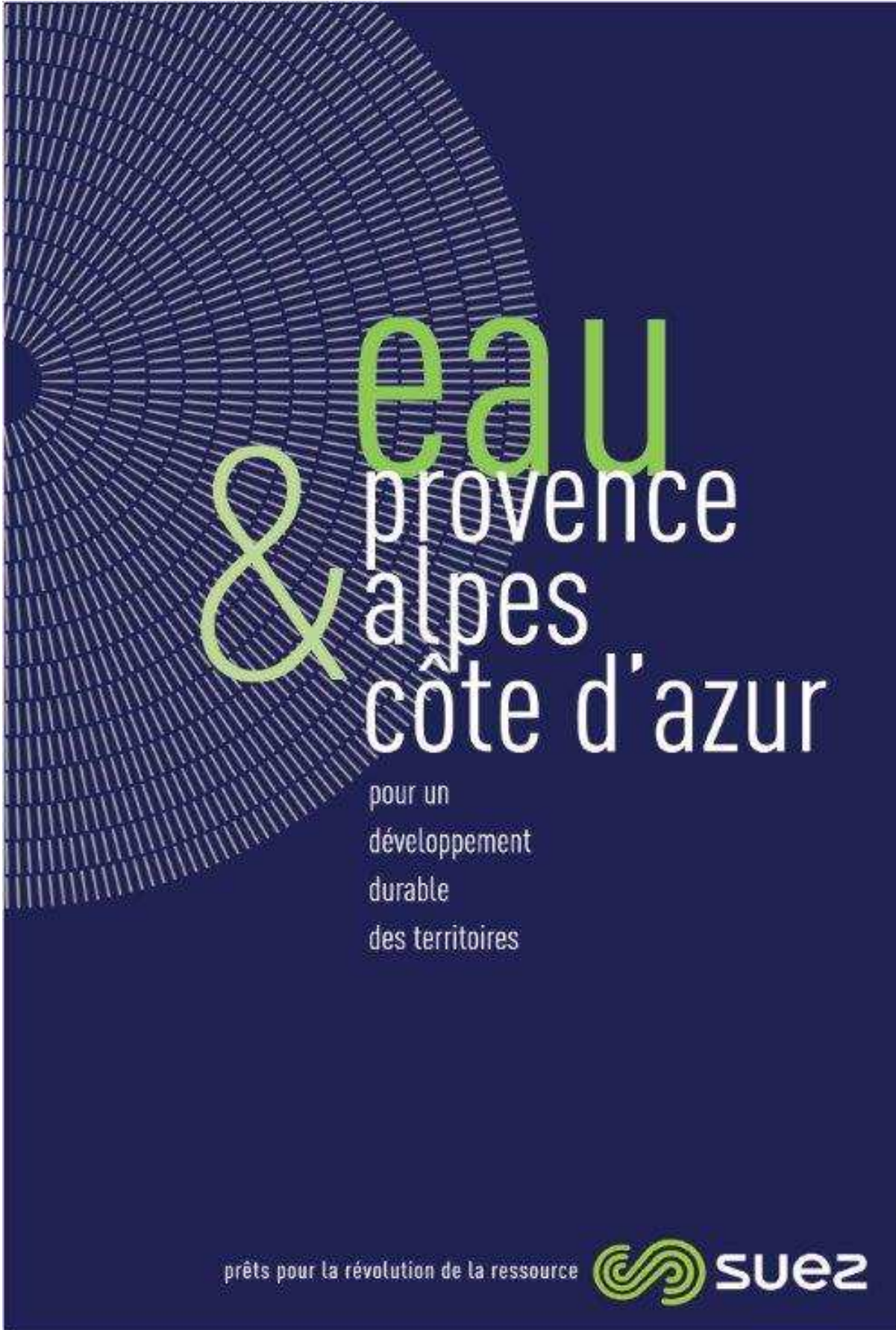
Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.




5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

The graphic features a dark blue background with a large, stylized circular pattern on the left side, composed of many thin, parallel lines that create a sense of depth and movement, resembling a water droplet or a ripple effect. The text is overlaid on this background.

eau
& provence
alpes
côte d'azur

pour un
développement
durable
des territoires

prêts pour la révolution de la ressource  **suez**

Innover pour rendre l'eau « intelligente »

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



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

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

Hervé Madiec,

Directeur SUEZ

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

SUEZ assure la production et la distribution de l'eau potable et couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution des eaux usées afin de rejeter une eau propre sans impact sur les milieux naturels.

SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des entreprises tout au long du grand cycle de l'eau pour préserver la ressource.

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et l'assainissement, SUEZ gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence clientèle.

S'appuyant sur son maillage territorial en Provence-Alpes-Côte d'Azur, SUEZ tient son rôle d'entreprise citoyenne et responsable en participant activement au développement durable des territoires.

une performance opérationnelle démontrée

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

au service des usagers

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

employeur responsable

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

6

départements

240

collectivités partenaires

60

industriels & entreprises

1.200

collaborateurs

1.000.000

habitants desservis en eau potable

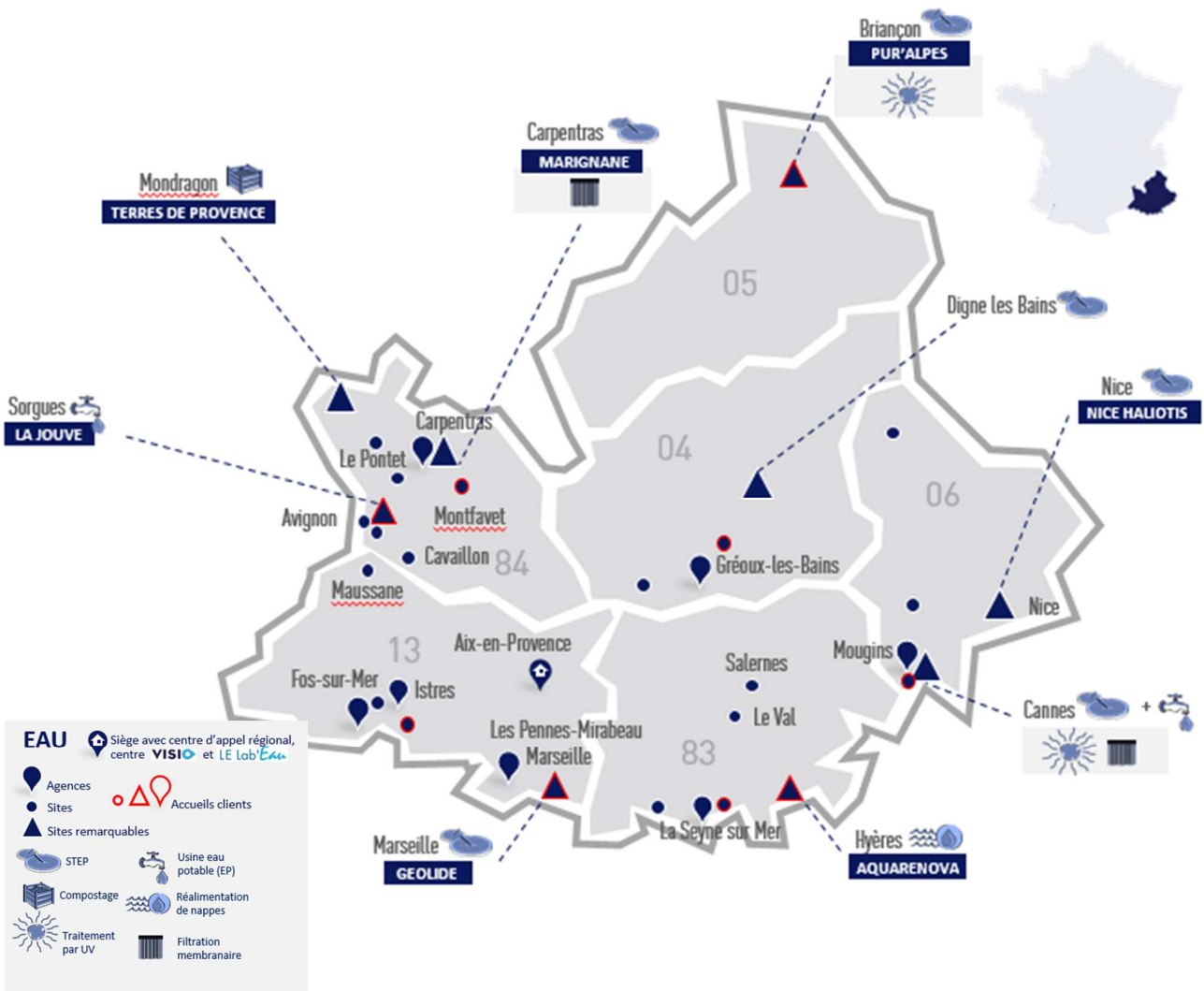
3.000.000

habitants bénéficiant de l'assainissement collectif



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

Les sites Eau de SUEZ en Région PACA



5.1.2 Nos implantations



AU SERVICE DES USAGERS

Assurer le dialogue & proposer de nouveaux services

190 000

contacts*
usagers
traités

Pour répondre aux attentes des usagers, 14 accueils clientèle sont à leur disposition.

Le Centre de Relations Clientèle de SUEZ basé au Pontet (84) permet de réceptionner tous les appels des usagers.

20 téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir 160 000 appels par an.

Parallèlement, un service d'urgence peut intervenir 24h sur 24, 365 jours sur 365.

*téléphoniques, courriers et mails.

80 000 compteurs communicants déployés par SUEZ sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Grâce à **ON'connect**, les usagers peuvent maîtriser leur consommation d'eau et être alertés immédiatement en cas de fuite. Ce service leur permet de réduire leur facture et de protéger l'environnement, mais également de gagner en confort grâce à la relève automatique des compteurs.

METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE (13)

2 MILLIONS D'HABITANTS

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

TOUT SAVOIR SUR SON EAU sur tablette et smartphone

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



Découvrez
sur Youtube

« Marseille

Infos

Plages »

depuis leur compte en ligne et de gérer leurs factures.

www.toutsurmoneau.fr

AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DES ENTREPRISES

S'engager pour la protection de la ressource

SYNDICAT RHÔNE VENTOUX (84)

180 000 HABITANTS

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

HYÈRES-LES-PALMIERS (83)

57 000 HABITANTS

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

www.aquarenova.fr

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU BRIANÇONNAIS (05)

21 000 HABITANTS

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

CANNES (06)

75 000 HABITANTS

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

AÉROPORT DE NICE (06)

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

AIX-EN-PROVENCE (13)

142 000 HABITANTS

Une station d'épuration peut cumuler bien d'autres fonctions que de traiter des eaux usées. C'est le cas de l'installation d'Aix-en-Provence qui permet de traiter les eaux usées d'environ 30 000 équivalents-habitants. Une zone humide de rejets végétalisée a été créée pour assurer la dernière phase de traitement et contribuer à restaurer la biodiversité du site.

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



AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DES ENTREPRISES

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

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

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

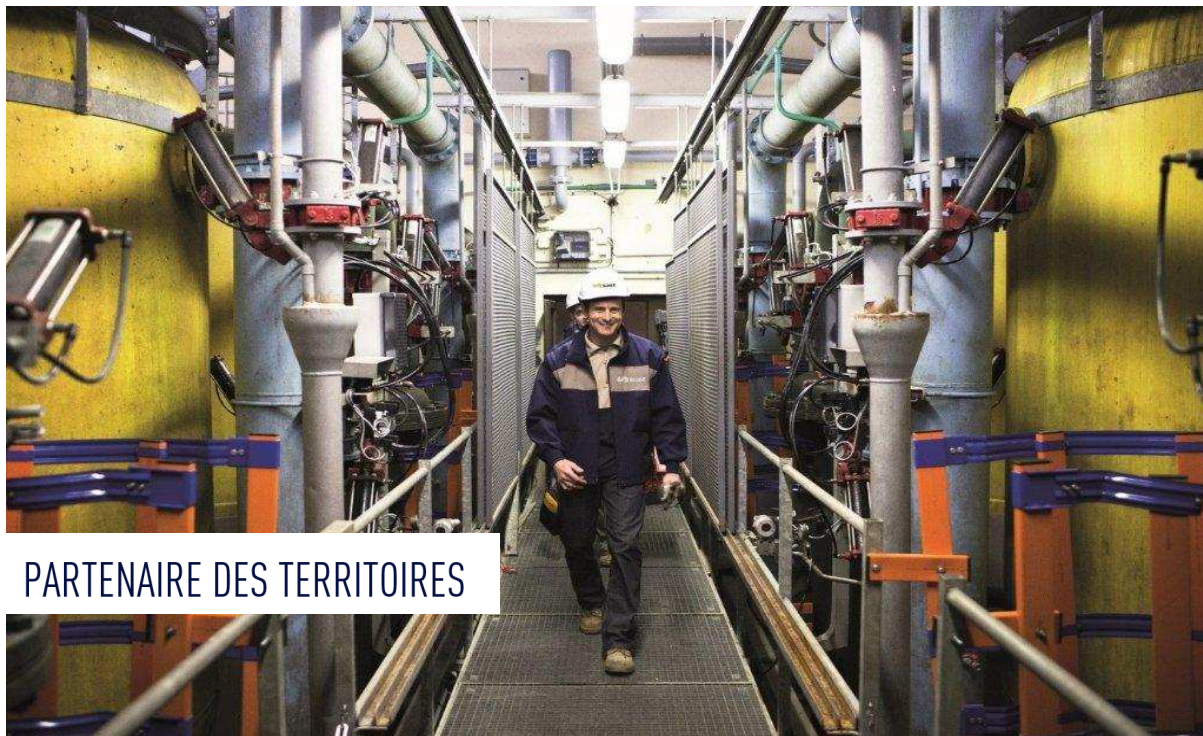
Face aux enjeux liés à l'urbanisation croissante et à la raréfaction de la ressource en eau, les collectivités s'engagent dans une politique de gestion durable de l'eau. Avec le centre VISIO, SUEZ les accompagne en leur proposant un dispositif digital de gestion des services d'eau et d'assainissement.

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

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

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

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



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

Être un acteur citoyen & responsable

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

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

L'ALTERNANCE, UN ENGAGEMENT PARTAGÉ



68 jeunes en alternance en région PACA

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

SUEZ TOP EMPLOYEUR

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

LA BIODIVERSITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

LES CHEVALIERS DE L'ONDE

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

LABEL ECOCERT

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



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

L'agence Vaucluse



L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également

que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, de la formation et de la vie associative via des partenariats.

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

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

Julien Nialon,
Directeur d'agence Vaucluse





PARTENAIRE DES TERRITOIRES

L'agence Vaucluse

L'agence en quelques chiffres

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

Une équipe à votre service

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



5.2 La relation clientèle



5.2.1 Le site internet et l'information client

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

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

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

 A screenshot of the SUEZ website dashboard for the commune of Saint-Rambert-d'Albon. The page is titled "Tableau de bord" and features several data cards:

- TRAVAUX**: Shows 0 works in progress and 0 to be done.
- QUALITÉ**: Shows 8 bacteriological analyses in the last 12 months.
- PRIX**: Shows 1.82 euros for 1 m3 of water consumed.
- CALCAIRE**: Shows a hardness of 28.2°f, indicating "votre eau est dure".

 The dashboard also includes a navigation menu on the left and a header with the SUEZ logo and user account options.

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

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et contacts - vos gestes - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

VOUS SOUHAITEZ AVOIR
UNE ESTIMATION
DE VOTRE CONSOMMATION
D'EAU ANNUELLE?

En quelques clics, identifiez les postes de consommation courants les plus importants et découvrez comment les maîtriser et... réaliser ainsi des économies sur votre facture.




COMMENCER



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).

☰ menu 
aide et contact  vous avez une urgence ?  bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

DEMARCHES ET CONSEILS

- EAU DANS MA COMMUNE
- SERVICES
- CONTACT

TABLEAU DE BORD
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (inf. client 98-9735137478)
 01 Rambert D Albon - Rue De L Ouest

MON SOLDE

-21,53€

Aucune facture à payer

choisir la mensualisation >

MES FACTURES

11/02/2016

Montant : 104,66€
Référence : N° 78703001658

voir toutes mes factures >

afficher ma dernière facture >

MA CONSOMMATION

63

Votre dernier index relevé le : 30/01/2017

suivre mes consommations >

ALERTE FUITE

✓

Il n'y a pas de présomption de fuite.
Alerte fuite activée le 26 janvier 2016

paramétrer mes alertes >

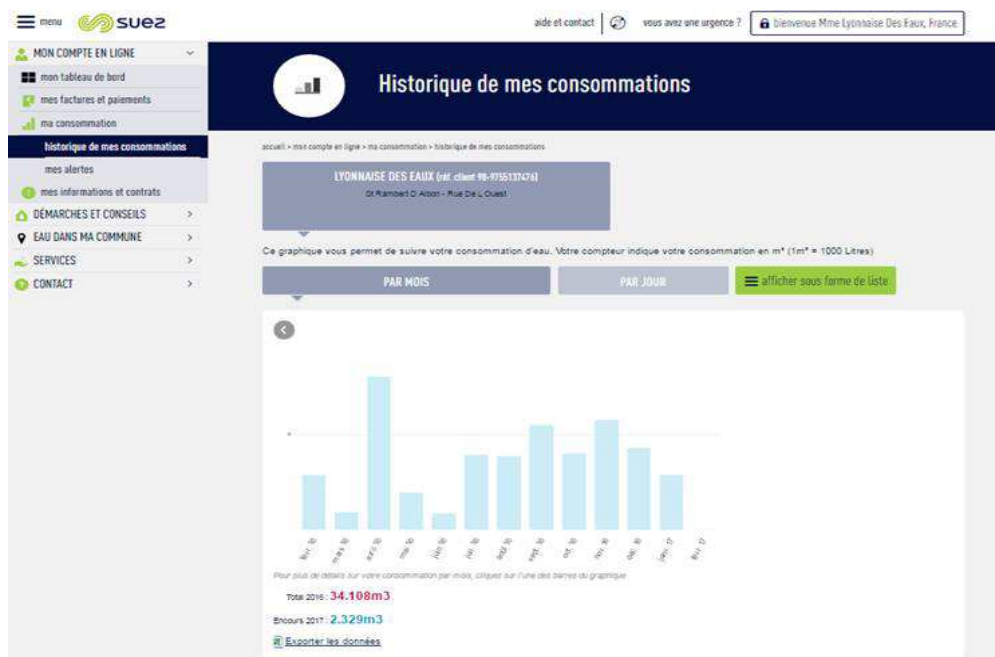
ALERTE SURCONSOMMATION

✓

En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.
Alerte surconsommation activée le 28 janvier 2018

paramétrer mes alertes >

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



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

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

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

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

5.3 Nos offres innovantes

5.3.1 Notre organisation VISIO

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



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

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

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

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

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



5.3.2 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.

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en m³/km/j

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

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en 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'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes



7.1 Annexe 1

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

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

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

Les seuils sont ainsi portés de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ **RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT**

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

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.

Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

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

Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.

- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;
- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;
- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

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

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

❖ LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT**>CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901**

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

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

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

❖ IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT**>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431**

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

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

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

MARCHES PUBLICS**❖ RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER****>Loi n° 2017-256 du 28 février 2017, de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique**

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

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

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

❖ **MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »**

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

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

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

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

❖ **CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »**

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

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

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de « *certaines prestations de formation* ».

Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ **VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHÉ PUBLIC**

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

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

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

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

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :

- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

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

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

Toute convention de fourniture d'eau gratuite est donc illégale.

ASSAINISSEMENT

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

>CE, 24 novembre 2017, n°396046

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

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

>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903

Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.

En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

EAU POTABLE**❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE**

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

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

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
 - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
 - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
 - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
 - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.
- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

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

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

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

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

❖ ORSEC EAU POTABLE

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

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).

Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.

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

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

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

Le décret modifie les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, en application de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement.

Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.

Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.

Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.

Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).

S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

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

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

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.

Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

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

❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

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

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

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

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

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

❖ **GEMAPI**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ **BIODIVERSITE**

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

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

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.

Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.

Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ **INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA**

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

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

DROIT PRIVE

❖ **MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL**

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

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

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

❖ **EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE**

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

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.

La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.

Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

7.2 Facture 120 m³



réf. client : 98-5908444275
 identifiant * : 9610
 facture n° : F120-0043398

contacts

- www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de
 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
 ☎ 0977 408 408
- urgence 24h/24
 ☎ 0 977 401 136
- SUEZ Eau France - service client
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex
- www.toutsurmoneau.fr/acceo

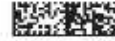
message personnel

Adresse Accueil Clientèle : 9 rue Auguste
 Lacour. Heures d'ouverture : du lundi au
 vendredi de 9h00 à 12h30 et 14h à 16h (fermé le
 mercredi après-midi)

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M ORANGE EAU 120 M3 RAD
 SUEZ EAU FRANCE
 8 1 RUE CAPEAU
 ZAC DE TRIGANCE
 13800 ISTRES

Service de l'Eau d'ORANGE

SPECIMEN 120 M3		13 Mars 2018	
	m ³	prix m ^{3**}	montant TTC
Votre abonnement			23,72 €
Votre consommation	120 m ³	1,55 €	186,20 €
Net à payer			209,92 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 14 mars 2018
 Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux
 appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage.
 ** Prix TTC hors abonnement, et rendu au compteur.

Répartition



Adresse desservie :
MME M ORANGE EAU 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
84100 ORANGE

Date et Lieu	Signature	MME M ORANGE EAU 120 M3 RAD SUEZ EAU FRANCE 8 1 RUE CAPEAU ZAC DE TRIGANCE 13800 ISTRES	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR7022236497 RUM : TIP50218498F120-004339810000000000
			Montant : 209,92 €
			TIPSEPA
			CENTRE D'ENCAISSEMENT 69148 RILLIEUX CEDEX
218462887749		502184000748 7798F120-00433981000000000913105 20992	

Mandat de prélèvement SEPA pré-régistré : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA pré-régistré. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsumoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			164,18		173,21
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2018 au 01/01/2019	2	11,24	22,48	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France				0,0	
T1 de 0 M3 à 75 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019	75 m ³	0,3754	28,16	5,5	
T2 de 75 M3 à 250 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019	45 m ³	0,5631	25,34	5,5	
Part Commune de ORANGE du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,60	72,00	5,5	
Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,1350	16,20	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			34,80		36,71
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m ³	0,29	34,80	5,5	
TOTAL HT			198,98		
MONTANT TVA (5,5 %)			10,94		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					209,92
Net à payer					209,92 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent de même qu'un droit d'opposition que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Service droit d'accès, SUEZ Eau France SAS, SUEZ Eau France - service client TSA 70001 54578 Laxou cedex



TREJ398F00F120-0043398000209924N

Comment régler votre facture ?

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

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

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsumoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1020041000010626290F02037 en indiquant votre référence client [98-5988444275].

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsumoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



Prêts pour la révolution de la ressource