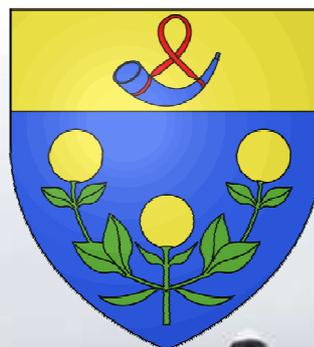


# service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2017  
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

ORANGE





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	12
1.3	Les indicateurs de performance.....	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les évolutions réglementaires .....	16
1.5	Les perspectives .....	17
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat .....	21
2.2	L'inventaire du patrimoine .....	23
2.2.1	Les biens de retour.....	23
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte .....	31
3.1.1	La pluviométrie .....	31
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte.....	31
3.1.3	L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage .....	41
3.1.4	L'exploitation des postes de relèvement .....	42
3.1.5	La conformité du système de collecte.....	47
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement .....	50
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique .....	50
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement .....	52
3.2.3	La conformité des rejets du système de traitement .....	57
3.3	Le bilan clientèle.....	60
3.3.1	Le nombre de clients assainissement collectif.....	60
3.3.2	Les statistiques clients.....	60
3.3.3	Les volumes assujettis à l'assainissement .....	61
3.3.4	La typologie des contacts clients .....	61
3.3.5	Les principaux motifs de dossiers clients .....	62
3.3.6	L'activité de gestion clients .....	62
3.3.7	La relation clients.....	63
3.3.8	L'encaissement et le recouvrement.....	66
3.3.9	Les dégrèvements pour fuite.....	67
3.3.10	La mesure de la satisfaction client .....	68
3.3.11	Le prix du service de l'assainissement.....	69
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation .....</b>	<b>73</b>
4.1	Le CARE.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.1.1	Le CARE .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.1.2	Le détail des produits.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2	Les reversements.....	75
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	86
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	86
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	87
4.3.1	La situation sur les installations .....	87
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	88
4.3.3	La situation sur les branchements.....	89
4.4	Les investissements contractuels .....	90
4.4.1	Le renouvellement .....	90

<b>5   Votre délégataire .....</b>	<b>93</b>
5.1 Notre organisation .....	96
5.1.1 La Région .....	96
5.1.2 Nos implantations .....	101
<b>6   Glossaire .....</b>	<b>109</b>
<b>7   Annexes .....</b>	<b>121</b>
7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	123
7.2 Annexe 2 : Facture 120 m <sup>3</sup> .....	134



# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### RESEAU

#### CURAGE

En 2017, **153** interventions d'hydrocureur ont été réalisées sur le réseau d'eaux usées dont :

- **99** interventions curatives pour la désobstruction de branchements ;
- **54** interventions curatives sur le réseau de collecte.

Le taux de désobstructions est de 0,49 intervention par km de réseau ; ratio qui a diminué de moitié par rapport à 2014 prouvant l'efficacité des curages préventifs.

#### CURAGE PREVENTIF

**27 625** mètres linéaires de réseau d'assainissement collectif ont été curés préventivement soit **100 %** du linéaire contractuel.

La cartographie du curage est jointe au bilan de l'exploitation.

#### TEST A LA FUMEE

Dans la poursuite de la suppression des eaux claires parasites sur la commune, nous avons réalisé des tests à la fumée Route de Châteauneuf, Impasse du Languedoc et rue Bel Enfant.

Les anomalies détectées ont fait l'objet d'un courrier aux usagés.

#### LES DEVERSOIRS D'ORAGE

Suite au schéma directeur, le déversoir d'orage des Collégiens sera considéré comme un DO supérieur à 10 000 EH et le DO Saint-Jean sera, quant à lui, conservé, bien que réceptionnant une charge de pollution inférieure à 2 000 EH.

Le point A2 entrée STEP doit être revu (technologie de mesure) afin de mesurer les débits et les volumes transités précisément.

## SYNTHESE DES AUTRES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU

Synthèse des interventions sur le réseau	
Type d'intervention	Total
Activité gestion bureau	55
Activité gestion logistique	4
Activité gestion terrain	20
Branchement assainissement créer	11
Branchement assainissement déboucher	99
Branchement assainissement enquêter	57
Branchement assainissement raccordement contrôler hors vente	1
Branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	6
Branchement assainissement raccordement enquêter	6
Branchement assainissement renouveler	3
Branchement assainissement réparer	9
Déplacement improductif	27
Devis métré assainissement réaliser	9
Ouvrage assainissement enquêter	30
Ouvrage assainissement entretenir	14
Ouvrage assainissement remplacer	8
Ouvrage assainissement réparer	3
Ouvrage assainissement sceller, mettre à niveau	5
Réseau assainissement déboucher	54
Réseau assainissement enquêter	71
Réseau assainissement géo-référencement réaliser	1
Réseau assainissement inspecter	5
Réseau assainissement modifier	1
Réseau assainissement renouveler	1
Réseau assainissement réparer	1
Usine assainissement déposer matériel	4
Voirie enquêter problème	1
<b>Total</b>	<b>506</b>

### STATION D'EPURATION

En fin d'année 2017, le bassin d'aération n°1 a été entièrement vidangé et nettoyé. Une quantité élevée de filasses a été retirée sur les diffuseurs.

Cette opération a permis :

- Le renouvellement des diffuseurs
- La modification des purges auparavant inefficaces
- Le renouvellement de l'agitateur du bassin d'aération

La présence importante d'eaux claires parasites, notamment d'origine météoritique, entraîne des déversements fréquents en tête de station, malgré la présence du bassin d'orage qui permet d'absorber 2 500 m<sup>3</sup> à chaque épisode pluvieux.

Le dégrillage présent en entrée de station n'est pas suffisamment efficace pour éliminer la totalité des déchets arrivant à la station. La présence de filasses occasionne de nombreux dysfonctionnements sur la station d'épuration (dégradation de la qualité de l'aération, bouchage des suceurs des clarificateurs, bouchage des pompes de recirculation, blocages et casses des différents agitateurs).

Il serait intéressant d'étudier la mise en place d'équipements supplémentaires à l'aval des dégrilleurs, type tamis rotatifs ou dégrilleurs fins.

L'étude de l'analyse des risques de défaillance a permis d'identifier les sujets d'amélioration suivant :

- Gestion des risques d'échauffement des armoires électriques,
- Etude sur le devenir des batteries de condensateur,
- L'intégration dans le plan technique d'un collecteur à bagues de secours,
- Le lancement d'un avenant projet sur l'installation d'un tamis en aval des dégrilleurs actuels.

### FAITS MARQUANTS 2017 :

#### Janvier

- Réparation système extraction d'air salle centrifugeuse suite casse
- Changement des courroies ventilateur désodorisation
- Intervention INEO et automaticien pour modification mode de communication des débitmètres entrée station
- Remise en service dégrilleur temps sec : décalage du peigne
- Remplacement sangle de levage des deux dégrilleurs et remplacement du capteur fin de course bas du dégrilleur orage.

#### Février

- Pompage surnageant dégraisseur / dessableur ,
- Nettoyage et remise en service Agitateur Lent 3 BA2
- Réception SAV SULZER Agitateur lent de prêt,
- Réparation armoire préparation polymère
- Dégât des eaux local sortie station suite fuite circuit eau industrielle
- Renouvellement des deux pompes poste toutes eaux
- Modification circuit eau industrielle, déplacement du piquage à l'extérieur du local sortie station
- Intervention SAV SULZER pour l'agitateur saponification suite défaut
- Intervention SOMEGEC pour entretien des climatisations.

#### Mars

- Intervention espaces verts : entretien + tonte du site + plantation de lavandes
- Intervention et diagnostique sur Agitateur Lent 3 BA1 + Agitateur rapide anaérobie 2 BA1 : Matériels HS
- Recalibrage débitmètre eau traitée
- Journée distribution de compost

- Intervention INEO débitmètre électromagnétique eau brute.

### Avril

- Test et diagnostic du système de traitement des matières de vidange. Clavier numérique H,
- Intervention soudeur CSB pour raccourcissement des cannes d'aspiration eau industrielle
- Réparation douche sécurité cuve chlorure ferrique
- Réparation fuite chlorure ferrique sur la file 1
- Remplacement des piles automates des armoires A0, A1 et A2
- Visite OZONIA pour diagnostic du système de traitement UV
- Surpresseur air N°2 => casse bloc surpresseur. mise en service surpresseur secours
- Pompage surnageant dégraisseur / dessableur 2
- Intervention TECHSIM => préparation chantier démontage surpresseur air N°2
- Recherche de fuite sur canalisation alimentation air BA1 et BA2.

### Mai

- Terrassement suite fuite sur les canalisations refoulement d'air vers BA1 et BA2
- Intervention SOMEGEC : climatisation local électrique
- Intervention TECHSIM : Entretien préventif surpresseur air secours et N°1
- Intervention Automaticien pour création Alarme "Aération mode Table"
- Renouvellement de la protection thermique pompe relèvement temps secs 1
- Renouvellement bloc surpresseur air N°2
- Intervention ANDRITZ : maintenance préventive des centrifugeuses 1 et 2
- Pompage surnageant dégraisseur / dessableur 2.

### Juin

- Sonde Ultra Son du bassin d'orage en défaut, diagnostic et commande pour remplacement
- Intervention ENERIA pour entretien groupe électrogène annuel
- Intervention espaces verts : tonte du site
- Coupure Alimentation générale STEP : Remplacement bobine dans le disjoncteur général
- Renouvellement pompe à sable curage
- Intervention BRENNUS pour réparation portail relèvement
- Intervention TECHSIM pour remplacement et remise en service surpresseur air
- Renouvellement de la protection thermique pompe temps secs 2
- Renouvellement relais électrique clarificateur 1
- Renouvellement électrovanne bac préparatrice polymère.

### Juillet

- Vérification ballon anti-bélier des réseaux d'eaux industrielle,
- Renouvellement tubine pompe d'aspiration préleveur eau traitée
- Pompage surnageant dégraisseur / dessableur 2
- Contrôle Groupe Electrogene + Masterpack
- Passage de Maitre BLONDEAU, huissier de justice pour constatation fuites canalisations de refoulement air surpressé
- Renouvellement sonde redox bassin aération 1 et 2.

### Août

- Casse griffe Pompe recirculation 1 BA1, mise à l'arrêt pour renouvellement
- Réparation fuites air canalisation BA1
- Intervention SUFFREN TP : remblaiement fuites air N°1.

### Septembre

- Casse barre de guidage agitateur Lent 2F1. Agitateur au fond du BA
- Préparation chantier renouvellement diffuseur air BA1

### Octobre

- Pompe recirculation 1 BA1 : remplacement griffe et remise en service
- Ventilateur surpresseur secours en défaut
- Préparation chantier renouvellement diffuseur air BA1.

### Novembre

- Mise en place SELWOOD pour vidange BA1 et préparation chantier renouvellement diffuseur air BA1
- Correction défaut ventilateur caisson surpresseur air secours
- Vidange Bassin Aération 1
- Intervention SOMEGEC pour control annuel climatisation
- Renouvellements des bobines thermiques surpresseur.

### Décembre

- Nettoyage des rampes diffuseurs et évacuation filasse
- Renouvellement des diffuseurs BA1
- Découpe trappe vidange rampes, Reprise des filetages diffuseurs (environ 100/rampes), découpe et création purge
- Grutage anciens diffuseur pour évacuation et grutage nouveau diffuseur vers BA1
- Nettoyage déchet issus des rampes + pompage eau fond de bassin
- Renouvellement barre de guidage agitateur lent + pied d'assise
- Remplissage eau claire BA1 pour essais de bullage 50 cm
- Essais de bullage, présence de déchets gravier sable dans la nourrice
- Remplissage BA1
- Remise en service BA1
- Mise en service agitateur zone de contact BA2
- Test dépotage matières de vidange.

## 1.2 Les chiffres clés

	<b>465,23 TMS</b> de boues évacuées	
<b>1 921 MWh</b> d'énergie électrique facturée		
	<b>12 151</b> clients assainissement collectif	
<b>3 291 775 m<sup>3</sup></b> (m <sup>3</sup> ) d'eau traitée		
	<b>366 mm</b> de pluie	
<b>111,4 km</b> de réseau total d'assainissement		
	<b>27 625,14 ml</b> de réseau curé	
<b>1,5896 € TTC/m<sup>3</sup></b> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>		

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Agence Française pour la Biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous 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.

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

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

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

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

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

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	26 100	30 502	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	12 103	12 151	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	2	5	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	18,82	19,28	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	90,18	92,06	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	437,3	465,23	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,5843	1,5896	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	15	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%	A

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

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000

habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	10,1	9,9	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	100	%	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	70	100	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	5,21	4,1149	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	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,66	6,9685	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

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

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

## 1.5 Les perspectives

### GESTION TECHNIQUE

#### Réseau de collecte

La réduction des eaux claires parasites est l'enjeu prioritaire du service. L'actualisation du schéma directeur d'assainissement permettra de compléter la connaissance du réseau et de prioriser les travaux de renouvellement à engager par la Collectivité (réseau et branchement).

Par ailleurs, nous préconisons le géo-référencement en classe A de l'ensemble du réseau de collecte et de ses accessoires. Nous nous tenons à la disponibilité de la Ville pour étudier toute mise en œuvre de cette prestation.

#### Station d'épuration

Sur la station d'épuration, étudier la mise en place d'un équipement complémentaire en aval des dégrilleurs afin d'améliorer le dégrillage devient une urgence. Le bassin d'aération n° 2 sera nettoyé et les diffuseurs remplacés en cours d'année 2018.

Le volume de référence de la station d'épuration devrait être revu à la hausse par la Police de l'Eau qui considère désormais le centile 95 des 5 dernières années comme volume de référence. Cette nouvelle approche constitue un risque pour la conformité de la station d'épuration.

La mise en service du poste de dépotage des matières de vidange à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### ENJEUX CONTRACTUELS 2018

Fin 2017, l'administration fiscale a procédé au rattrapage sur 3 ans de la CFE calculée au titre de l'exploitation du service pour la station d'épuration pour un montant de 266 K€. Une réclamation a été portée auprès des impôts pour confirmer la base de calcul.

Cette charge vient augmenter de plus de 50 % le poste « impôts » initial du contrat et ouvrira droit en 2018 à révision de la rémunération du Délégué conformément aux dispositions de l'article 63.

En 2018, le Délégué devra également mettre à jour le programme de renouvellement et accélérer sa mise en œuvre afin de retrouver un suivi du fonds moins bénéficiaire.

De même, la Collectivité et le Délégué devront statuer sur le devenir du programme de renouvellement des branchements en termes de besoin (nombre) et de réaffectation des dotations prévues.

### ASSURER LA SECURITE DES INSTALLATIONS

Au regard des visites terrains réalisés et des remontées de nos agents d'exploitation, nous avons constaté des améliorations à réaliser pour mettre en conformité les installations afin de garantir la sécurité du personnel.



# 2 | Présentation du service





## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2013	31/12/2024	Affermage
Avenant n°01	01/10/2013	31/12/2024	Corriger l'erreur à l'annexe 3 du contrat initiale, Intégration de nouveaux ouvrages de relèvement, Nouveaux indices de prix dans la formule
Avenant n°02	01/01/2015	31/12/2024	Intégration des missions de pompage et traitement des effluents Prise en compte des nouvelles charges financières dans compte d'exploitation prévisionnel
Avenant n°03	12/07/2016	31/12/2024	PR Rte de Chateauneuf du Pape, PR Charles Peggy, PR Hélie Denoix de St Marc, PR impasse des Lavandes Lois Hamon et Brottes

### LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

La Ville d'Orange a opté pour la délégation de son service public d'assainissement collectif par affermage.

Cette délégation est matérialisée par un contrat entré en vigueur au 01/01/2013 avec la Lyonnaise-des-Eaux S.D.E.I. pour une durée de 12 ans et qui lui confère le droit exclusif d'assurer au profit des abonnés, le service de l'assainissement collectif à l'intérieur du périmètre affermé.

### PRINCIPE GENERAL DE FONCTIONNEMENT

Les clauses techniques d'exécution du service sont régies par le règlement du service de l'assainissement collectif de la Ville d'Orange, porté à la connaissance de tous les usagers.

Le délégataire est responsable du bon fonctionnement du service qu'il exploite à ses risques et périls. Il dispose du droit d'assurer la surveillance, le fonctionnement et d'entretenir tous ouvrages, équipements et canalisations nécessaires au service qu'il exploite conformément aux dispositions réglementaires et aux règles de l'art.

Le suivi des obligations contractuelles liées au contrat, est réalisé deux fois par an lors d'un Comité de Pilotage réunissant les deux parties (collectivité et délégataire). Ce Comité de Pilotage passe en revue la liste des obligations et leur état d'avancement par rapport aux objectifs fixés.

Le suivi d'exploitation du service est réalisé 2 fois par mois lors de réunion réunissant les services de l'Environnement de la Ville et du Délégataire. Il permet de réaliser le suivi des affaires quotidiennes relatives à la vie du service.

### LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Les principales obligations relevant du contrat et mises à la charge du Délégataire sont :

#### Suivi et contrôle du service

- Réunion mensuelle d'exploitation
- Comité de Pilotage du contrat (1x/an)
- Une information immédiate en cas d'incident ou d'interruption du service
- Rapport Annuel du Délégataire

### Garantie sur la continuité du service

- Intervention dans un délai d'1 heure en cas d'urgence dans 90% des cas
- Un service d'astreinte 24h/24
- Communication hebdomadaire du planning d'astreinte.

### Exploitation du réseau et des postes de relevage

- Diagnostic rapide (DiaGrap) sur l'ensemble du réseau en 2013
- Curage préventif des baches des postes de relevage : 1 fois / an (minimum)
- Une campagne annuelle de mesure H2S
- Le contrôle de 75 branchements par an
- Le renouvellement de 30 branchements par an
- Curage préventif de 25% du linéaire de réseau par an soit 25 km / an
- L'inspection télévisée par passage caméra de 5.2 km / an
- Fonds annuelle de renouvellement des équipements (PR, STEP et branchements) d'environ 175 000 €HT.

### Gestion clientèle

- Réalisation d'un devis pour un branchement sous 5 jours ouvrés
- Création d'un branchement neuf sous 15 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives
- Proposition d'un rendez-vous dans une plage horaire de deux heures.
- Réponse aux courriers sous 5 jours ouvrés,
- Délai de mise en eau d'un branchement existant : 24 heures
- Taux de réponses directement par téléphone 90 %
- Accueil clientèle basé à ORANGE
- Enquête de satisfaction clientèle spécifique au territoire tous les 4 ans.

### Communication environnementale

- Accompagnement des visites scolaires sur la station d'épuration
- Réalisation annuelle d'une journée porte ouverte, pédagogique ou distribution de compost sur un ouvrage du service
- Information presse sur les missions du service.

### AVENANT N°2

L'avenant n°2 a été transmis en préfecture le 15 décembre 2014. Il a pour objet d'intégrer les missions de pompage et de traitement des effluents contenus dans le bassin d'orage et de prendre en compte les nouvelles charges financières dans le compte d'exploitation.

### AVENANT N°3

En 2016, un avenant n°3 au contrat d'affermage est entré en vigueur afin d'intégrer au service affermé l'exploitation de 4 nouveaux PR, de modifier la doctrine fiscale en termes de recouvrement de la TVA, de prendre en compte les nouvelles dispositions prévues au titre de la loi Hamon et Brottes, de compléter le bordereau des prix travaux intégrant les modalités réglementaires d'intervention sur les canalisations en AC.

## 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 collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du 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 l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

#### • LES RESEAUX PAR TYPE

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	80 921	82 149	1,5%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	18 822	19 281	2,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	9 259	9 908	7,0%
Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	14	14	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>109 016</b>	<b>111 354</b>	<b>2,1%</b>

#### COMMENTAIRES

Suite à une enquête terrain en Novembre 2017, un agent a signalé la présence d'un réseau « unitaire » de 435 sur la Montée des Princes d'Orange.

Le SIG a été mis à jour en conséquence et une confirmation devra être apportée en 2018 sur la présence de ce réseau unitaire jusqu'alors non identifiée.

Un trop plein est un réseau de secours déclaré qui assure la surverse du poste de relevage lorsqu'il monte en charge.

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)								
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	14	14
Eaux pluviales	Gravitaire	-	-	-	-	-	2	2
Eaux usées	Autre	-	-	-	-	6	9	16
Eaux usées	Gravitaire	-	10 223	2 228	1 175	19 128	49 379	82 133
Eaux usées	Refoulement	397	-	-	956	5 596	2 959	9 908
Unitaire	Gravitaire	-	2 654	6 778	-	432	9 417	19 281
<b>Total</b>		<b>397</b>	<b>12 877</b>	<b>9 006</b>	<b>2 131</b>	<b>25 162</b>	<b>61 780</b>	<b>111 354</b>

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

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
ORANGE	Regards réseau	3 184	3 270	2,7%
ORANGE	Vannes	3	3	0,0%

- **LES POINTS DE REJET AU MILIEU NATUREL**

Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés dans le tableau suivant :

Inventaire des rejets au milieu naturel		
Commune	Site	Année de mise en service
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (Chateauneuf)	2010
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (pizzeria)	2010
ORANGE	Déversoir Orage Paul Bert	2010
ORANGE	Déversoir Orage St Jean	2010

## COMMENTAIRES

Le DO Brunette est sur le PR Pinay, il est donc comptabilisé avec ce dernier dans le paragraphe sur les postes de relèvement.

• **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

<b>Inventaire des installations de relevage</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Débit nominal</b>	<b>Unité</b>
ORANGE	PR Les Jardins D'Arais	1981	29	m³/h
ORANGE	PR Anthony Real	2003	36	m³/h
ORANGE	PR Association	2007	16	m³/h
ORANGE	PR Charles Peggy	2015	12	m³/h
ORANGE	PR Chênes d'Auguste	2008	8	m³/h
ORANGE	PR Clavin	2002	65	m³/h
ORANGE	PR Couavedel	2006	23	m³/h
ORANGE	PR Crématorium	1993	16	m³/h
ORANGE	PR Croix Rouge	2012	60	m³/h
ORANGE	PR Croze et Peyron	1996	25	m³/h
ORANGE	PR de l'Etang	1973	47	m³/h
ORANGE	PR Debussy	2001	94	m³/h
ORANGE	PR Déchetterie	2006	10	m³/h
ORANGE	PR Ecole Du Grés	2002	58	m³/h
ORANGE	PR Helie Denoix	2015	50	m³/h
ORANGE	PR Impasse des lavandes	2015	50	m³/h
ORANGE	PR Jean Giono	1990	25	m³/h
ORANGE	PR La Croix D'Or	1990	50	m³/h
ORANGE	PR Le Jonquier	1990	16	m³/h
ORANGE	PR Les Veyrières	1973	25	m³/h
ORANGE	PR Meyne Claire	1985	25	m³/h
ORANGE	PR Palais Des Vins	2001	100	m³/h
ORANGE	PR Paquerettes	2006	10	m³/h
ORANGE	PR Peyrière Blanche	2002		m³/h
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	2009	1 050	m³/h
ORANGE	PR Pontillac	2001	35	m³/h

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ORANGE	PR Prés de Croze	1982	35	m³/h
ORANGE	PR Rieu	1989	30	m³/h
ORANGE	PR Route de Chateauneuf	2015	50	m³/h
ORANGE	PR Route de Jonquières	1995	30	m³/h
ORANGE	PR Rue du Bourbonnais	1995	46	m³/h
ORANGE	PR Rue du limousin	1983	77	m³/h
ORANGE	PR Rue du Roussillon	1992	90	m³/h
ORANGE	PR ZAC Portes Sud	2000	95	m³/h
ORANGE	PR Crémade	2012	35	m³/h

## COMMENTAIRES

35 postes de relèvement sont exploités.

Le PR ZI anc STEP n'existe plus mais a été remplacé par le PR Crémades.  
Il s'agit d'une erreur de dénomination qui est corrigée dans le RAD mais le PR existe bien.

### • LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

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

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
ORANGE	STEP Orange	2009	45 000

### • 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.**

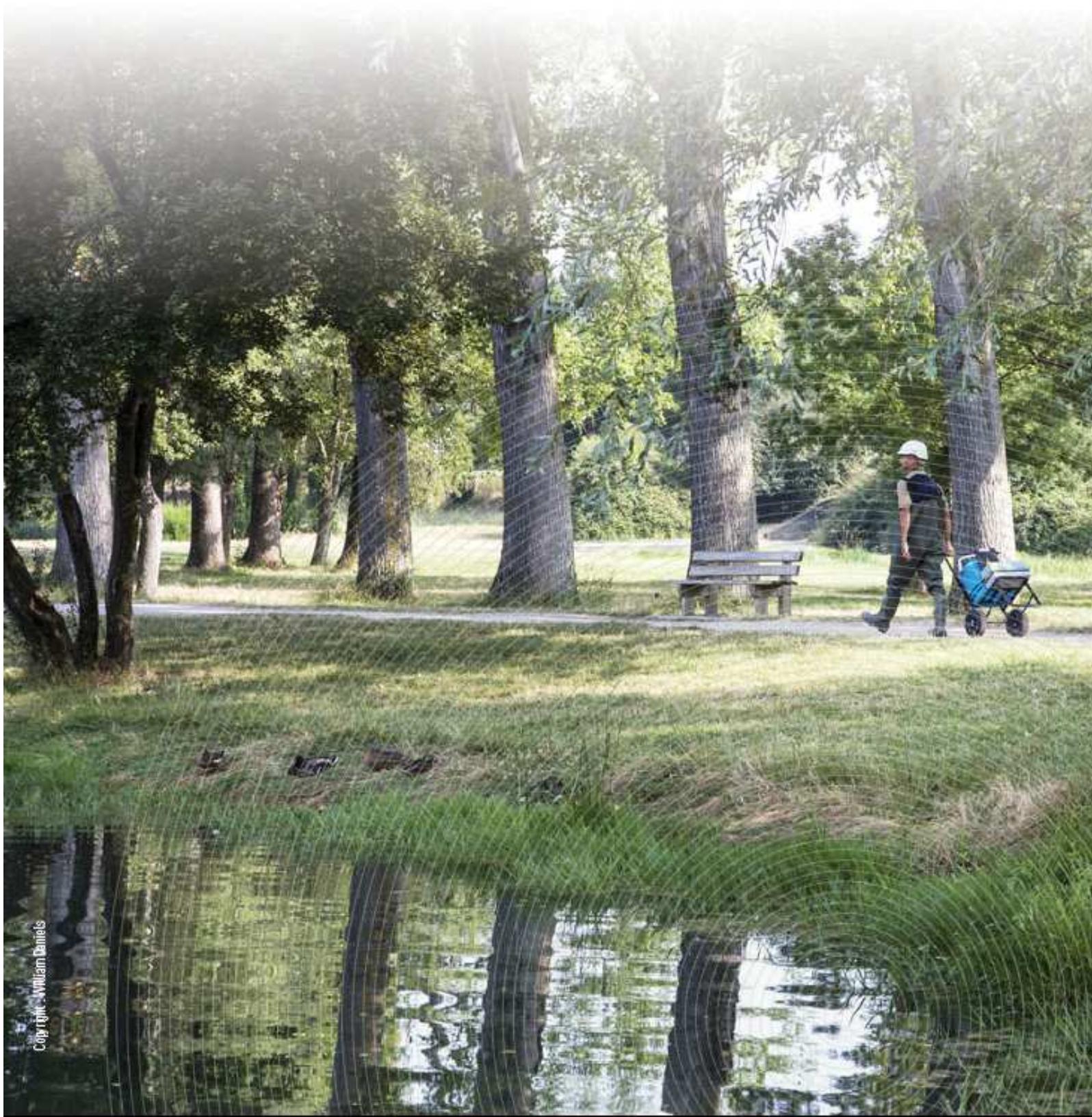
Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des

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.

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2017</b>
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	13
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2017</b>
et de gestion des réseaux		
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)	53
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>15</b>

# 3 | Qualité du service





## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)				
Finalité	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	835,2	642	366	- 43,0%

#### COMMENTAIRE

La station d'épuration est sensible aux eaux claires parasites, notamment d'origine météorique. Cependant la pluviométrie de l'année 2017 reste faible.

### 3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- l'inspection pedestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).

Inspections réseau			
	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	5 702	3 867	- 32,2%
dont ITV (ml)	5 702	3 867	- 32,2%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml)	3 436	360	- 89,5%
dont ITV (ml)	3 436	360	- 89,5%
Linéaire total inspecté (ml)	9 138	4 227	- 53,7%
dont ITV (ml)	9 138	4 227	- 53,7%

**COMMENTAIRES**

Le programme d'inspections télévisées a été établi en tenant compte des résultats de l'étude DiagRap réalisée en 2013 mais également des besoins en termes de travaux de la Collectivité.

<b>Détail des ITV 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
ALLEE GEORGES BRASSENS	71,92
ANCIENNE ROUTE ROYALE (C.R.E9)	356,51
ANCIENNE ROUTE ROYALE (C.R.N° 9 E)	337,49
AVENUE DE COURREGES	195,88
AVENUE DE L'ARC DE TRIOMPHE	127,82
AVENUE DE L'ARGENSOL	142,47
AVENUE DE VERDUN (R.N.NO7 DE PARIS A ANTIBES)	109,25
AVENUE DES ETUDIANTS	67,89
AVENUE JACQUES IMBERT	17,65
AVENUE RODOLPHE D'AYMARD	399,81
CHEMIN DU MARQUIS	214,94
DESCENTE DES PRINCES DES BAUX	38,65
IMPASSE DE VERDUN	160,32
IMPASSE DU MUGUET	60,66
ROUTE NATIONALE NO7 DE PARIS A ANTIBES	121,71
RUE ABEL GANCE	231,65
RUE ALBERT CAMUS	232,88
RUE ALBIN DURAND	34,76
RUE ANDRE GIDE	124,05
RUE D'AQUITAINE (C.R N°19 E)	194,56
RUE DE GUYENNE	8,15
RUE DES LILAS	74,45
RUE DES PRIMEVERES	80,85
RUE DES VIEUX REMPARTS	63,65
RUE DU PALAIS ROYAL	135,35
RUE DU TERRIER	36,08
RUE GERARD DE NERVAL	31,23
RUE GIRAUD	43,34

Détail des ITV 2017	
Adresse	Linéaire inspecté (mL)
RUE HENRI DUNANT	58,34
RUE KIELCE	126,71
RUE MOSSE BAZE	28,71
RUE PAUL PAINLEVE	106,86
RUE SAINT-JEAN	72,78
RUE SPOLETO	119,28
<b>Total</b>	<b>4 226,65</b>

- **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	21 873,05	21 219,4	25 000,27	17,8%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	3 586,89	5 481,14	2 624,87	- 52,1%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	25 459,94	26 700,54	27 625,14	3,5%
Taux de curage préventif (%)	23,8%	24,5%	24,8%	1,3%

## COMMENTAIRES

Le détail des curages préventifs réalisés en 2017 est présenté ci-après.

Détail des curages préventifs 2017	
Adresse	Linéaire inspecté (mL)
ALLEE DES MAGNOLIAS	59,44
ALLEE DU THYM	46,37
ALLEE EMMANUEL VITRID	60,54
ALLEE ERNEST RENAN	42,88
ALLEE GEORGES BRASSENS	71,92
ALLEE MONGE	89,83
ALLEE NICEPHORE NIEPCE	43,62

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
ANCIENNE ROUTE ROYALE (C.R.E9)	356,51
ANCIENNE ROUTE ROYALE (C.R.N° 9 E)	337,49
AVENUE CHARLES DE GAULE	835,30
AVENUE DE CHAMPLAIN	217,56
AVENUE DE COURREGES	195,88
AVENUE DE FOURCHES-VIEILLES	227,46
AVENUE DE LA VIOLETTE	129,38
AVENUE DE L'ARC DE TRIOMPHE	188,41
AVENUE DE L'ARGENSOL	142,47
AVENUE DE L'EUROPE	78,13
AVENUE DE NOGENT	20,82
AVENUE DE VERDUN (R.N.NO7 DE PARIS A ANTIBES)	353,53
AVENUE DES CREMADES	23,69
AVENUE DES ETUDIANTS	67,89
AVENUE DES FOURCHES - VIELLES	1 104,32
AVENUE DU 18 JUIN 1940	48,81
AVENUE EDOUARD DALADIER	45,25
AVENUE FELIX RIPPERT	89,90
AVENUE FREDERIC MISTRAL	66,65
AVENUE GÉNÉRAL RAYMOND LORHO	263,15
AVENUE GUILLAUME TACITURNE	75,85
AVENUE JACQUES IMBERT	276,46
AVENUE JEAN MOULIN	143,35
AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY	33,03
AVENUE MARÉCHAL DE LATTRE DE TASSIGNY	44,46
AVENUE RODOLPHE D'AYMARD	399,81
CHEMIN DE LA SAUVAGEONNE	460,64
CHEMIN DEPARTEMENTAL N.17 D'AVIGNON A LA GARE D'ORANGE	7,24
CHEMIN DU MARQUIS	280,66
CHEMIN RURAL FONT DES GOTHS	104,77
DESCENTE DES PRINCES DES BAUX	7,63

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
CHEMIN DU GUE DE BEAULIE	48,31
ESPLANADE GIUSEPPE VERDI	34,06
IMPASSE GRENADIERS	346,98
IMPASSE BORA BORA	203,25
IMPASSE DE FLORES	89,17
IMPASSE DE LA CLOCHE	65,52
IMPASSE DE LANGES	32,76
IMPASSE DE VERDUN	236,21
IMPASSE DES ALPES	119,38
IMPASSE DES CÉVENNES	8,36
IMPASSE DES GLAIEULS	30,22
IMPASSE DES OLIVADES	108,07
IMPASSE DU LUBERON	39,31
IMPASSE DU MUGUET	60,66
IMPASSE DU TOURRE	37,27
IMPASSE DU VENTOUX	279,11
IMPASSE JOSEPH SEGURET	261,42
IMPASSE MALIBU	165,00
IMPASSE MEYNARD	33,67
PASSAGE FOUR CAPELU	25,85
PLACE ANDRE SOLINOT	106,15
PLACE DES CORDELIERS	33,00
PLACE LUCIEN LAROYENNE	24,63
PLACE SYLVAIN	20,74
PLACE DE LANGES	33,20
PLACE MICHELET	103,66
PL-PLAN-GAUTHIER	17,71
R-C-MOYNIER	25,66
R-DES-SEPT-CANTONS	21,26
ROUTE DE CADEROUSSE (R.D.NO17)	643,79
ROUTE DE CHATEAUNEUF	105,93

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
ROUTE DE JONQUIERES (R.D.NO950)	120,09
ROUTE DE JONQUIÈRES (R.D N°950)	566,55
ROUTE DU PARC	328,64
ROUTE NATIONALE NO7 DE PARIS A ANTIBES	243,42
RUE ABEL GANCE	231,65
RUE AGIS RIGORD	314,80
RUE ALBERT CAMUS	232,88
RUE ALBIN DURAND	69,52
RUE ALEXANDRE DUMAS	91,85
RUE ALEXIS CARREL	158,43
RUE ALFONSE-GENT	106,42
RUE ANCIEN COLLEGE	80,61
RUE ANCIEN HOTEL DE VILLE	48,77
RUE ANDRE GIDE	124,05
RUE BEAUDELAIRE	19,94
RUE BENICROIX	317,00
RUE BOILEAU	14,71
RUE CARASTIE	90,98
RUE CARISTIE	7,40
RUE CITE LEYDIER	29,28
RUE CLAUDE MONET	304,92
RUE CONDORCET	139,08
RUE CONTRESCARPE	98,93
RUE D'ALSACE LORRAINE	689,84
RU D'AQUITAINE	144,22
RUE D'AQUITAINE (C.R N°19 E)	194,56
RUE D'ARTOIS	77,94
RUE DE GUYENNE	296,27
RUE DE LA REINE WILHELMINE	188,24
RUE DE LA REPUBLIQUE	230,33
RUE DE LA VICTOIRE	92,93

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
RUE DE L'ANCIEN HÔPITAL	143,86
RUE DE PICARDIE	93,16
RUE DE PLAISANCE	179,55
RUE DE TOURRE	105,44
RUE DES ARDENNES	106,48
RUE DES AVESNES	139,18
RUE DES BARTAVELLES	779,71
RUE DES BRUYERES	213,95
RUE DES CHENES-VERT	125,70
RUE DES CHENES-VERTS	353,70
RUE DES DALHIAS	113,49
RUE DES FAGACÉES	179,00
RUE DES FLANDES	122,74
RUE DES JACINTHES	121,03
RUE DES JARDINS DE L'AIRÏS	387,82
RUE DES LILAS	74,45
RUE DES PRIMEVERES	80,85
RUE DES SABLES	625,32
RUE DES VIEUX FOSSES	4,81
RUE DES VIEUX FOSSÉS	163,40
RUE DES VIEUX REMPARTS	63,65
RUE DES VOSGES	33,44
RUE DESCARTES	247,80
RUE DU COMMANDANT GOUMIN	254,08
RUE DU DOCTEUR ALLAUZUN	276,77
RUE DU PALAIS ROYAL	135,35
RUE DU RENOYER	160,82
RUE DU TERRIER	36,08
RUE DU VILLAGE	28,42
RUE FÉLIX FAURE	106,28
RUE GENERAL LECLERC	53,45

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
RUE GERARD DE NERVAL	31,23
RUE GIRAUD	43,34
RUE GONZAGUE MILLET	23,47
RUE HENRI BARBUSSE	100,92
RUE HENRI DUNANT	169,27
RUE HENRI MATISSE	72,02
RUE HENRY NOGUERES	244,28
RUE JACQUES DUCLOS	317,87
RUE JACQUES PERRET	104,99
RUE JEAN HERVÉ	19,75
RUE JEAN-PAUL SARTRE	57,38
RUE KATYN	235,74
RUE KIELCE	126,71
RUE LAPISE	35,90
RUE LEON GAMBETTA	99,44
RUE MADELEINE ROCH	37,26
RUE MALESHERBES	26,00
RUE MAURICE THOREZ	333,15
RUE MOSSE BAZE	28,71
RUENOTRE DAME	95,79
RUE PASCAL	131,86
RUE PAUL CEZANNE	96,83
RUE PAUL MARQUION	81,15
RUE PAUL PAINLEVE	106,86
RUE PETITE FUSTERIE	19,97
RUE PIERRE CORNEILLE	56,09
RUE PIERRE ET MARIE CURIE	106,90
RUE PONTILLAC	25,36
RUE PROSPER MERIMEE	31,99
RUE RAMADE	121,54
RUE RAOUL FOLLEREAU	148,43

<b>Détail des curages préventifs 2017</b>	
<b>Adresse</b>	<b>Linéaire inspecté (mL)</b>
RUE RONSARD	39,93
RUE SADI CARNOT	27,88
RUE SAINT EXUPERY	193,87
RUE SAINT FLORENT	70,50
RUE SAINT MARTIN	16,87
RUE SAINTE-BEUVE	85,28
RUE SAINT-JEAN	72,78
RUE SALVADOR ALLENDE	216,85
RUE SANTOS DUMONT	106,03
RUE SECOND WEBER	13,80
RUE SPOLETO	119,28
RUE TILLET	67,87
RUE TOURGAYRANNE	28,11
RUE VICTOR HUGO	163,07
RUE VILLENEUVE	39,50
RUE YVONNE PERTAT	463,68
RUE-DE-L-UNIVERSITE	48,17
RUE-FOND-DU-SAC	36,75
RUE-J-FORMIGE	31,84
TRAVERSE DU TOURRE	38,66
V.C. NO 26 DE LA SAUVAGEONNE	140,41
VOIE COMMUNALE N.25 DE L'ECOLE D'AGRICULTURE	38,01
VOIE INCONNUE	870,34
<b>Total</b>	<b>27 625,12</b>

## COMMENTAIRES

L'engagement contractuel est atteint (25 000 ml/an). Les curages réguliers des réseaux ont permis de diminuer le nombre d'interventions sur les désobstructions réseau.

- LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées.

<b>Désobstructions</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Désobstructions sur réseaux	66	54	- 18,2%
Désobstructions sur branchements	63	99	57,1%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,61	0,49	- 19,9%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0,01	56,5%

### COMMENTAIRES

Les branchements ayant fait l'objet de plus de deux désobstructions feront l'objet d'un passage caméra jonc.

<b>Branchements pluri-obstrués 2017</b>		
<b>N°</b>	<b>Adresse</b>	<b>Nb d'intervention</b>
*	ROUTE DE CHATEAUNEUF	2
85	RUE ALEXANDRE BLANC	3
78	RUE DE PROVENCE	2
6	RUE HENRI BOSCO	2
35	RUE WILLIAM ET CATHERINE BOOTH	3
29	AVENUE FREDERIC MISTRAL	2
27	AVENUE HENRI FABRE	3
225	RUE DU POITOU	2
20	RUE AUGUSTE LACOUR	2
*	RUE PONTILLAC	5
2	ALLEE DES ROMARINS	2
191	CHEMIN DE LA SAUVAGEONNE	2
13	RUE FREDERIC VIDAL	6
13	AVENUE FREDERIC MISTRAL	2
10	RUE SAINTE BEUVE	3
1	RUE SADI CARNOT	3
1	RUE KIELCE	2

Branchements pluri-obstrués 2017		
N°	Adresse	Nb d'intervention
1	RUE DE LA VICTOIRE	11
*	ROUTE D'AVIGNON	2
*	RUE PETITE FUSTERIE	5

- **LES ENQUÊTES DE CONFORMITÉ BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de conformité des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquêtes de Conformité Branchements			
	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	9	6	- 33,3%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	9	1	- 88,9%
Nombre d'enquêtes sur branchement	42	63	50,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	60	70	16,7%

### 3.1.3 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les équipements du système de collecte. Les volumes correspondant sont soit mesurés soit estimés.

Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte			
Commune	Site	Finalité Type Volume	2017
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (Chateauneuf)	Temps de débordement en heures	61,6
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (Chateauneuf)	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	203,03
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (pizzeria)	Temps de débordement en heures	70,93
ORANGE	Déversoir Orage Avenue Foch (pizzeria)	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	470,64
ORANGE	Déversoir Orage Paul Bert	Temps de débordement en heures	0
ORANGE	Déversoir Orage Paul Bert	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0
ORANGE	Déversoir Orage St Jean	Temps de débordement en heures	0
ORANGE	Déversoir Orage St Jean	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0

Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte			
Commune	Site	Finalité Type Volume	2017
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	Temps de débordement en heures	45,32
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	7289,73
ORANGE	STEP Orange	Temps de débordement en heures	0
ORANGE	STEP Orange	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0

## COMMENTAIRES

En 2017, 7 963.40 m<sup>3</sup> ont été rejetés au milieu naturel depuis le système de collecte contre 59 273 m<sup>3</sup> en 2016 soit une baisse de 87 %.

La diminution des volumes déversés au milieu naturel est à mettre en corrélation avec la faible pluviométrie et la diminution des épisodes orageux sur 2017

NB : seuls les ouvrages équipés d'un système d'enregistrement des débordements par by-pass ont été reportés dans le tableau ci-dessus.

### 3.1.4 L'exploitation des postes de relèvement

#### • LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m <sup>3</sup> pompés
ORANGE	PR Les Jardins D'Arais	614	15 342
ORANGE	PR Anthony Real	364	14 562
ORANGE	PR Association	33	363
ORANGE	PR Charles Peggy	371	4 452
ORANGE	PR Chênes d'Auguste	70	770
ORANGE	PR Clavin	591	38 406
ORANGE	PR Couavedel	332	8 951
ORANGE	PR Crématorium	956	15 296
ORANGE	PR Croix Rouge	0	0
ORANGE	PR Croze et Peyron	49	1 225
ORANGE	PR de l'Etang	1 558	73 246
ORANGE	PR Debussy	1 025	31 682
ORANGE	PR Déchetterie	147	1 470

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m <sup>3</sup> pompés
ORANGE	PR Ecole Du Grés	96	6 254
ORANGE	PR Helie Denoix	16	800
ORANGE	PR Impasse des lavandes	97	4 850
ORANGE	PR Jean Giono	2 242	56 050
ORANGE	PR La Croix D'Or	2 048	102 400
ORANGE	PR Le Jonquier	3 075	49 200
ORANGE	PR Les Veyrières	137	3 425
ORANGE	PR Meyne Claire	2 148	53 700
ORANGE	PR Palais Des Vins	333	33 300
ORANGE	PR Paquerettes	256	2 816
ORANGE	PR Peyrière Blanche	390	0
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	680	42 034
ORANGE	PR Pontillac	10	350
ORANGE	PR Prés de Croze	248	8 680
ORANGE	PR Rieu	2 782	83 460
ORANGE	PR Route de Chateauneuf	13	650
ORANGE	PR Route de Jonquières	337	10 110
ORANGE	PR Rue du Bourbonnais	1 048	47 160
ORANGE	PR Rue du limousin	4 229	317 141
ORANGE	PR Rue du Roussillon	1 284	115 560
ORANGE	PR ZAC Portes Sud	5 142	488 490
ORANGE	PR ZI Anc STEP (Crémades)	2 741	95 935
Total		35 462	1 728 130

## COMMENTAIRES

Le PR Croix rouge n'étant pas équipé d'un compteur de temps de fonctionnement de la pompe, il est impossible de connaître les m<sup>3</sup> pompés.

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

Aucun poste de relèvement n'est équipé d'un poste de traitement des effluents. Nous n'enregistrons donc aucune consommation de réactifs sur les PR.

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	PR Les Jardins D'Arais	2 902	111	- 96,2%
ORANGE	PR Anthony Real	842	898	6,7%
ORANGE	PR Association	118	182	54,2%
ORANGE	PR Chênes d'Auguste	90	131	45,6%
ORANGE	PR Couavedel	1 344	1 545	15,0%
ORANGE	PR Crématorium	875	1 070	22,3%
ORANGE	PR Croix Rouge	403	410	1,7%
ORANGE	PR Croze et Peyron	52	249	378,8%
ORANGE	PR de l'Etang	10 338	10 152	- 1,8%
ORANGE	PR Debussy	2 398	5 436	126,7%
ORANGE	PR Déchetterie	1 730	524	- 69,7%
ORANGE	PR Ecole Du Grés	662	756	14,2%
ORANGE	PR Helie Denoix	- 6 691	332	- 105,0%
ORANGE	PR Impasse des lavandes	- 825	103 633	-12 661,6%
ORANGE	PR Jean Giono	2 395	2 606	8,8%
ORANGE	PR La Croix D'Or	6 440	5 007	- 22,3%
ORANGE	PR Le Jonquier	13 235	11 940	- 9,8%
ORANGE	PR Les Veyrières	342	274	- 19,9%
ORANGE	PR Palais Des Vins	1 661	1 821	9,6%
ORANGE	PR Paquerettes	728	1 104	51,6%
ORANGE	PR Peyrière Blanche	461	734	59,2%
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	14 312	16 799	17,4%
ORANGE	PR Pontillac	312	208	- 33,3%
ORANGE	PR Prés de Croze	3 802	955	- 74,9%
ORANGE	PR Rieu	4 768	3 633	- 23,8%
ORANGE	PR Route de Chateauneuf	11 415	- 11 786	- 203,3%
ORANGE	PR Route de Jonquières	865	848	- 2,0%
ORANGE	PR Rue du Bourbonnais	2 134	2 235	4,7%
ORANGE	PR Rue du limousin	9 396	11 036	17,5%
ORANGE	PR Rue du Roussillon	1 809	2 020	11,7%
ORANGE	PR ZAC Portes Sud	1 293	14 784	1 043,4%
ORANGE	PR ZI Anc STEP (Crémades)	12 677	10 311	- 18,7%

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2016	2017	N/N-1 (%)
Total		102 283	199 958	95,5%

## COMMENTAIRES

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

Le PR ZAC Portes Sud en est un exemple.

Concernant le PR des Lavandes, nous avons signalé l'écart à EDF et nous attendons la facture rectificative car il y a une erreur.

NB : le PR Meyne Claire possède un compteur commun avec le PR des Crémades.

### • LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

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

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
ORANGE	PR Les Jardins D'Arais	4	8
ORANGE	PR Anthony Real	2	5
ORANGE	PR Association	2	-
ORANGE	PR Charles Peggy	-	4
ORANGE	PR Chênes d'Auguste	2	-
ORANGE	PR Clavin	2	-
ORANGE	PR Couavedel	2	7
ORANGE	PR Crématorium	2	4
ORANGE	PR Croix Rouge	2	-
ORANGE	PR Croze et Peyron	2	-
ORANGE	PR de l'Etang	3	-
ORANGE	PR Debussy	2	-
ORANGE	PR Déchetterie	2	-
ORANGE	PR Ecole Du Grés	2	-
ORANGE	PR Jean Giono	1	3

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
ORANGE	PR La Croix D'Or	2	-
ORANGE	PR Le Jonquier	2	6
ORANGE	PR Les Veyrières	2	-
ORANGE	PR Meyne Claire	2	-
ORANGE	PR Palais Des Vins	2	-
ORANGE	PR Paquerettes	2	-
ORANGE	PR Peyrière Blanche	2	-
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	2	6
ORANGE	PR Pontillac	2	-
ORANGE	PR Prés de Croze	2	-
ORANGE	PR Rieu	2	6
ORANGE	PR Route de Chateauneuf	-	2
ORANGE	PR Route de Jonquières	2	-
ORANGE	PR Rue du Bourbonnais	2	-
ORANGE	PR Rue du limousin	2	1
ORANGE	PR Rue du Roussillon	2	-
ORANGE	PR ZAC Portes Sud	2	3
ORANGE	PR ZI Anc STEP (Crémades)	3	4
Total		65	59

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ORANGE	PR Les Jardins D'Arais	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Anthony Real	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Association	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Chênes d'Auguste	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Couavedel	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Crématorium	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Croix Rouge	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Debussy	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Ecole Du Grés	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire BT B	11/07/2017

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ORANGE	PR La Croix D'Or	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Les Veyrières	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Meyne Claire	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Palais Des Vins	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Paquerettes	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Peyrière Blanche	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	11/07/2017
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Pinay (DO Brunette)	Moyen de levage des postes de relèvement	pont roulant + chariot 16 T	10/07/2017
ORANGE	PR Prés de Croze	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Rieu	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Route de Jonquières	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR Rue du Roussillon	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017
ORANGE	PR ZAC Portes Sud	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires BT B	10/07/2017

## COMMENTAIRES

L'ensemble des postes de relevage a au moins été curé une fois conformément à l'engagement contractuel.

On note 7 interventions de débouchage sur le PR Couavedel, 4 curages et 8 débouchages sur le PR Les Jardins d'Arais ainsi que 6 débouchages sur le PR Le Jonquier.

### 3.1.5 La conformité du système de collecte

#### • L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Le tableau suivant indique le niveau d'instrumentation des déversoirs d'orage du contrat.

Instrumentation des déversoirs	
Type	2017
Taux de déversoirs d'orage (120 < charge < 600 kgDBO/j) instrumentés (%)	100

Instrumentation des déversoirs	
Type	2017
Taux de déversoirs d'orage (charge > 600 kgDBO/j) instrumentés (%)	100

**COMMENTAIRES :**

Suite au schéma directeur d'assainissement réalisé en 2017 par la ville d'Orange, un nouveau déversoir doit être équipé.

Il s'agit du déversoir d'orage Place des Collégiens (>600kg/j). Son instrumentation est en cours de validation par l'Agence de l'Eau pour l'année 2018.

L'instrumentation du déversoir Saint-Jean va être modifié après la validation de l'Agence de l'Eau.

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée.

Autorisations de déversement 2017						
Raison sociale	Dossier	Activité	Adresse	Contact	Date de signature de l'arrêté de l'autorisation	Date d'échéance de l'autorisation
Hydrau'Bleu	Arrêté 2016	Traitement de surface	Avenue de Fourchesvieilles 696 avenue Maréchal de Lattre de Tassigny 84100 ORANGE	HOUCARDE Jean-Daniel 06 07 08 66 58 jd.hourcade@atpfrance.com	24/11/2016	31/12/2024
Centre Hospitalier Louis Giorgi	Arrêté 2016	Etablissement de santé	Avenue de Lavoisier 84100 ORANGE	GUIZZARDI Raphaël 04 90 11 22 71 rguizzardi@ch-orange.fr	12/09/2016	31/12/2024
SARL Car Wash	Arrêté 2017	Traitement de surface	351 avenue Guillaume le Taciturne 84100 ORANGE	THEROND Florian 06 42 50 99 04 florian.therond@wanadoo.fr	30/01/2017	31/12/2024
LOCATION FRECHE	Arrêté 2017	Métiers de l'automobile	30 rue Roussanne 84100 ORANGE	DUVAL Fabienne 06.12.85.56.03 fduval@freche.fr	04/04/2017	31/12/2024
QUARTIER LABOUCHE	Arrêté 2017	Armée (Défense)	Avenue du Maréchal Foch 84100 ORANGE	FENIOU Loïc loic.feniou@intrade.gov.fr	08/08/2017	31/12/2024

Convention de dépotage 2017						
Raison sociale	Activité	Date de signature	Date d'échéance	Volume autorisé	Volume déversé	Commentaire
Sté Chimirec Malo	Vidangeur	19/10/2017	31/12/2024	8 m <sup>3</sup> / jour	0 m <sup>3</sup>	Pas de dépotage en 2017, la convention démarrant au 01/01/2018.

## COMMENTAIRES

A ce jour, aucune convention de déversement n'est en projet ou en application.

- **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

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

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2016	2017	N/N-1 (%)
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	10,1	9,9	- 2,0%

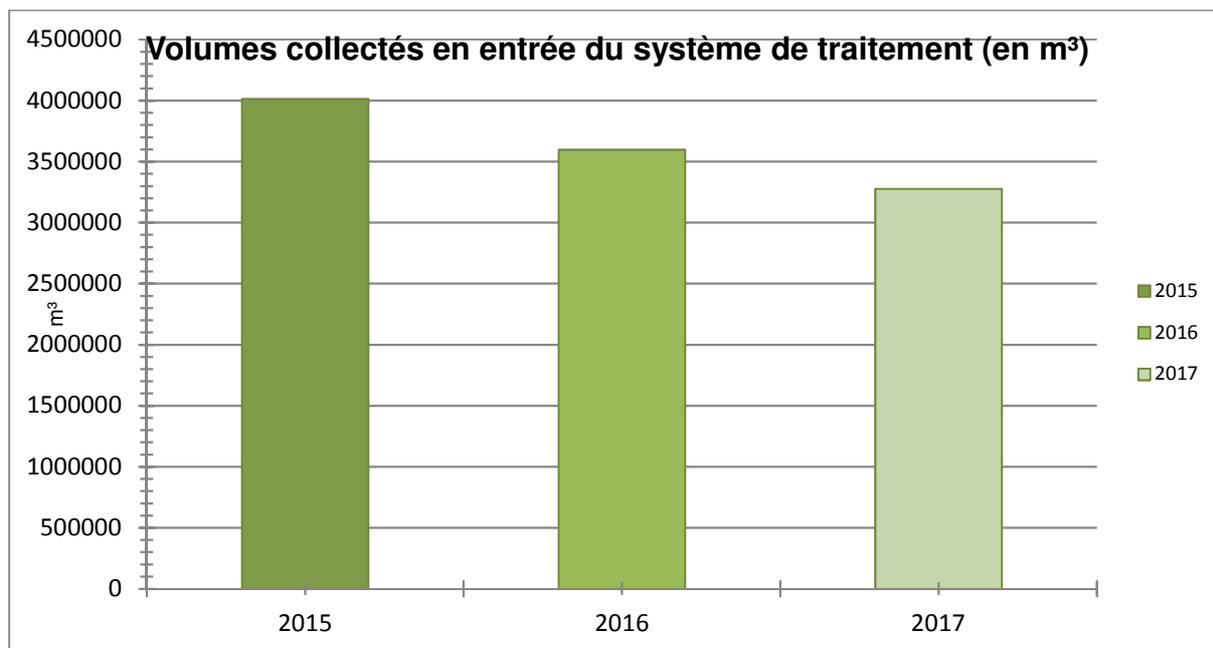
## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

### 3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

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

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

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m <sup>3</sup> )					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	STEP Orange	4 014 671	3 596 703	3 276 701	- 8,9%
Total		4 014 671	3 596 703	3 276 701	- 8,9%



### COMMENTAIRES

La baisse de la pluviométrie ainsi que la réduction d'eaux claires parasites en entrée de système de traitement sont responsables de la baisse de volumes collectés.

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

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

Volumés déversés en tête de station (en m <sup>3</sup> )					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	STEP Orange	56 349	33 622	3 218	- 90,4%
Total		56 349	33 622	3 218	- 90,4%

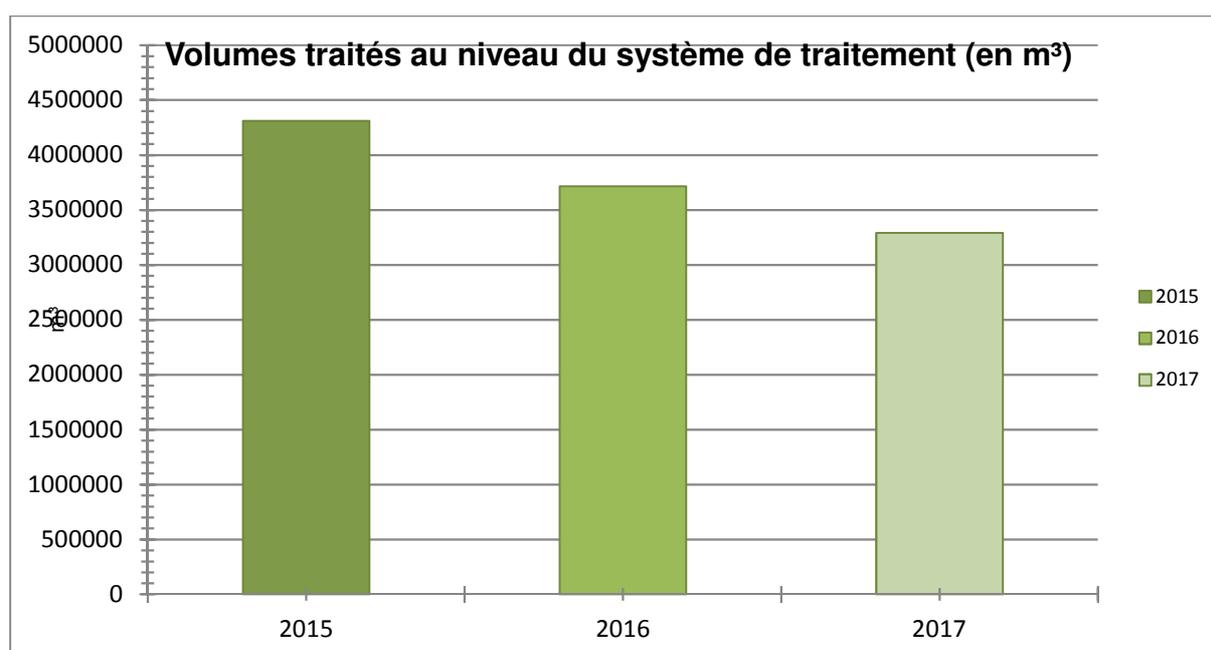
### COMMENTAIRES

Les volumes reçus en tête de station sont en baisse. Cela s'explique par 2 années consécutives avec des conditions climatiques favorables (chaud et moins pluvieux occasionnant une baisse du niveau de nappe) qui ont un impact sur le volume d'eaux claires parasites drainé par le réseau de collecte.

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumés traités (en m <sup>3</sup> )					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	STEP Orange	4 310 081	3 715 314	3 291 775	- 11,4%
Total		4 310 081	3 715 314	3 291 775	- 11,4%





*Clarificateur de la STEP d'Orange*

### 3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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

- **LES CHARGES ENTRANTES**

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

Charges entrantes (kg/j)				
STEP Orange	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	1 256,1	1 454,4	1 111,4	- 23,6%
DCO	2 822,1	3 170,9	3 122,7	- 1,5%
MeS	1 684,8	1 430	1 347,8	- 5,7%
NG	354,2	336,5	357,6	6,3%
Pt	36,7	36,7	39,2	6,7%

#### COMMENTAIRES

Les charges de pollution reçues et traitées sont sensiblement identiques à celles de 2016.

Les taux de charges de pollution sont représentés dans les tableaux suivants.

<b>DBO5 - 2700 kg/j</b>				
<b>Année</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Taux de charge moyen</b>	<b>Centile 95</b>	<b>Taux de charge max</b>
2015	1256	47%	2015	75%
2016	1454	54%	2690	100%
2017	1111	41%	1652	61%
En moyenne la STEP travaille à 41% de sa charge organique				

<b>DCO - 5400 kg/j</b>				
<b>Année</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Taux de charge moyen</b>	<b>Centile 95</b>	<b>Taux de charge max</b>
2015	2822	52%	4477	83%
2016	3171	59%	4696	87%
2017	3123	58%	4080	76%
En moyenne la STEP travaille à 60% de sa charge				

<b>MES - 4050 Kg/j</b>				
	<b>Moyenne</b>	<b>Taux de charge moyen</b>	<b>Centile 95</b>	<b>Taux de charge max</b>
2015	1685	42%	2967	73%
2016	1430	35%	2252	56%
2017	1348	33%	2114	52%
En moyenne la STEP travaille à 33% de sa charge				
Attention en période de pointe la STEP peut travailler à sa capacité				

<b>NTK - 675 Kg/j</b>				
	<b>Moyenne</b>	<b>Taux de charge moyen</b>	<b>Centile 95</b>	<b>Taux de charge max</b>
2015	354	52%	517	77%
2016	336	50%	413	61%
2017	358	53%	420	62%
En moyenne la STEP travaille à 50% de sa charge organique				

PT - 180 kg/j				
	Moyenne	Taux de charge moyen	Centile 95	Taux de charge max
2015	37	21%	52	29%
2016	37	21%	48	27%
2017	39	22%	46	26%
En moyenne la STEP travaille à 20% de sa charge organique				

Qjour traitée STEP							
	Pluie annuelle	Moyenne	Taux de charge moyen	Nb jour > capa	Respect capacité nominale (9000m <sup>3</sup> /j)	Centile 95	Taux de charge max
2015	835.2	11001	122%	263	72%	17626	196%
2016	642	9826	109%	247	68%	14146	157%
2017	366	8977	100%	169	55%	12361	157%
La station d'ORANGE est très clairement surchargée hydrauliquement.							

- **LES APPORTS EXTERIEURS**

Il n'y a eu aucun dépotage d'apport extérieur en 2017. Le traitement des apports extérieurs est fonctionnel. En 2017, une convention a été signée entre la Collectivité et CHIMIREC MALO pour le dépotage de matière de vidange à partir du 01/01/2018.

- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

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

Consommation de réactifs					
STEP Orange	Nature	Unité	2016	2017	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	0	24 000	0,0%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	7 550	19 000	151,7%

## COMMENTAIRES

L'augmentation de la consommation de réactif est justifiée par une volonté d'obtenir les meilleurs rendements épuratoires notamment avec une concentration en boues la plus faible possible (cible CBA : 2.5 g/l). L'augmentation de la consommation de polymère est directement liée à l'augmentation de la production et a permis une amélioration de la siccité.

- **LA FILIERE BOUE**

**La production de boues**

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

<b>Production des boues</b>				
<b>STEP Orange</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
MS boues (T)	448,5	474,2	493,3	4,0%
Production (m <sup>3</sup> /an)	77 004	92 540	82 982	- 10,3%
Siccité moyenne (%)	0,6	0,5	0,6	17,3%

**COMMENTAIRES**

Le tonnage de boues présenté ci-dessus est le tonnage mesuré avant atelier de déshydratation. Il est différent du tonnage précisé aux paragraphes « chiffres clés » ou « indicateurs du décret du 2 mai 2007 » qui s'élève à 437.3 TMS et qui correspond au volume de boues déshydratées pesé en entrée de filière d'élimination et/ou de valorisation.

<b>Production de boues traitées par compostage</b>				
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
MS boues (T)	385	437	465	6%
Production (m <sup>3</sup> /an)	2 185	2 279	2 369	4%
Siccité moyenne (%)	17,6%	19,2%	19,6%	2%

**L'analyse des boues**

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

<b>Nombre d'analyses (valorisation agricole des boues)</b>			
<b>Station</b>	<b>Type</b>	<b>Nombre</b>	<b>Conformité (O/N)</b>
STEP Orange	Composés organiques	4	Oui
STEP Orange	Eléments traces	4	Oui
STEP Orange	Valeur agronomique	6	Oui

Nombre d'analyses (valorisation agricole des boues)			
Station	Type	Nombre	Conformité (O/N)
STEP Orange	Composés organiques	6	Oui
STEP Orange	Éléments traces	4	Oui
STEP Orange	Valeur agronomique	7	Oui

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

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

Bilan sous produits évacués					
STEP Orange	Nature	Filière	2016	2017	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Poids (kg)	ISDND	37 200	31 400	- 15,6%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	28 880	39 400	36,4%

## COMMENTAIRES

Quantité relativement stable pour le sable et en augmentation sur les refus. Augmentation liée à la vidange du bassin d'aération N°1 est à la forte présence de filasse, en partie traitée sur site.

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2016	2017	N/N-1 (%)
ORANGE	STEP Orange	1 915 124	1 721 145	- 10,1%
Total		1 915 124	1 721 145	- 10,1%

## COMMENTAIRES

Les ratios sur la consommation énergétique de la station d'épuration sont les suivants :

- Consommation moyenne mensuelle : 159 594 kWh.
- Ratio kWh/kg DBO5 éliminé : 3.9
- Ratio kWh/kg MS produite : 4.3
- Ration kWh/m3 traité : 2.0

### 3.2.3 La conformité des rejets du système de traitement

#### • L'ARRETE PREFECTORAL

Les principaux documents réglementaires régissant l'autosurveillance sont le décret du 3 juin 1994 sur le calendrier de mise en conformité de la collecte et du traitement ainsi que l'arrêté assainissement du 22 juin 2007 qui remplace les arrêtés du 22 décembre 1994 concernant les installations de plus de 2 000 EH et du 21 juin 1996 pour les installations de moins de 2 000 EH.

Il est à noter que la recommandation du 12 mai 1995 et la circulaire de 6 novembre 2000 concernant les installations de plus de 2 000 EH ainsi que la circulaire du 17 février 1997 pour les installations de moins de 2 000 EH ne sont pas abrogées contrairement aux arrêtés ci-dessus car juridiquement une circulaire n'a aucune valeur.

Par contre, une nouvelle circulaire du 15 février 2008 qui rappelle aux préfets les avancées de l'arrêté du 22 juin 2007, précise en outre qu'un guide des définitions relatives à l'application de la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines en version 1.3 datant de février 2008 ainsi qu'un commentaire technique (dont seule la première partie est actuellement disponible) sont parus. Ce commentaire technique a vocation à remplacer l'ensemble des circulaires et autres documents existants et permettre de mieux expliciter le contenu de l'arrêté du 22 juin 2007. Ce commentaire technique dont la rédaction est pilotée par le Ministère se veut un document évolutif dans le temps de façon à coller au plus près aux exigences et à leur mise en pratique.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Synthèse de l'arrêté							
Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	Température eau		25		
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	NG		15		
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	NH4		2		
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	Pt	180	1		
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	DBO5	2 700	13	OU	95
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	MeS	4 050	35	OU	92
STEP Orange	SI2004-12-22-0060DDAF	normal	DCO	5 400	44	OU	92

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

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

Conformité du planning d'analyses					
STEP Orange	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
SI2004-12-22-0060DDAF	DBO5	24	52	52	216,7%
SI2004-12-22-0060DDAF	DCO	52	52	52	100,0%
SI2004-12-22-0060DDAF	MeS	52	52	52	100,0%
SI2004-12-22-0060DDAF	NG	12	24	24	200,0%
SI2004-12-22-0060DDAF	NH4	12	24	23	200,0%
SI2004-12-22-0060DDAF	Pt	12	24	23	200,0%

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEP Orange	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
SI2004-12-22-0060DDAF	DBO5	1 111,43	3,06	21,38	98	0	5	0	Oui
SI2004-12-22-0060DDAF	DCO	3 122,67	15,07	105,23	97	0	5	0	Oui
SI2004-12-22-0060DDAF	MeS	1 347,81	2,55	17,81	99	0	5	0	Oui
SI2004-12-22-0060DDAF	NG	357,56	5,18	35,69	91	1	3	0	Oui
SI2004-12-22-0060DDAF	NH4	302,3	0,78	5,39	98	2	3	0	Oui
SI2004-12-22-0060DDAF	Pt	39,15	0,61	4,23	89	3	3	0	Oui

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

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

<b>Conformité annuelle globale</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
ORANGE	STEP Orange	Oui	Oui	Oui

## 3.3 Le bilan clientèle

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

### 3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant :

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	11 675	11 297	- 3,2%
Collectivités	81	78	- 3,7%
Professionnels	347	776	123,6%
Autres	0	-	0,0%
Total	12 103	12 151	0,4%

### COMMENTAIRES

En 2017, grâce à notre nouveau logiciel clientèle (Odysée), il est désormais possible de distinguer plus précisément les différentes catégories de client, notamment avec la création d'une nouvelle catégorie : « Professionnels » (agriculteur, hôpitaux, gendarmerie, lycées, pompiers). Ceux-ci étaient précédemment comptabilisés dans la classe client « Particuliers ».

La notion d'abonné a évolué pour se rapprocher d'une vision "domaine clientèle". Ce chiffre correspond désormais au nombre de comptes actifs en fin de période et étant redevables d'au moins une facture. En conséquence, un compte redevable d'une facture comportant plusieurs branchements ou plusieurs compteurs ne comptera que pour un seul abonné.

*Exemple* : Les Mairies qui ne reçoivent qu'une seule facture, ne comptent que pour 1 client. Un industriel qui a trois compteurs ne sera comptabilisé que pour 1.

### 3.3.2 Les statistiques clients

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

Statistiques clients			
Type	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	12 103	12 151	0,4%

## COMMENTAIRES

Le nombre d'abonnés présenté ci-dessus est le nombre de clients actifs du service de l'assainissement collectif référencé dans notre base clientèle au 31/12/2017. Ce chiffre correspond à un nombre de compteurs actifs au 31/12/2017.

La notion d'abonné a évolué pour se rapprocher d'une vision "domaine clientèle". Ce chiffre correspond désormais au nombre de comptes actifs en fin de période et étant redevables d'au moins une facture. En conséquence, un compte redevable d'une facture comportant plusieurs branchements ou plusieurs compteurs ne comptera que pour un.

*Exemple* : Les Mairies qui ne reçoivent qu'une seule facture, ne comptent que pour 1 client. Un industriel qui a trois compteurs ne sera comptabilisé que pour 1.

### 3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement				
Type volume	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m <sup>3</sup> )	1 383 324	1 353 512	1 371 678,8	1,3%

### 3.3.4 La typologie des contacts clients

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

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

## COMMENTAIRES

Le nombre de contacts clients peut être inférieur à 2016 compte tenu d'un décalage de période de facture, principalement dû à la mise en œuvre du nouvel outil de facturation (Odyssee).

### 3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
ORANGE	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	-
Technique assainissement	93	93
Total	15 394	555

#### COMMENTAIRES

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

En effet, suite à la bascule de notre logiciel client (Odysée), 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.

### 3.3.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2017, près de 314 échéanciers ont été accordés pour les clients de la commune/contrat/collectivité de d'ORANGE
- Au 31 décembre 2017, 4 853 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	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	22 810	27 985	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	4 028	4 575	4 853	6,1%
Nombre d'abonnés prélevés	4 609	769	931	21,1%
Nombre d'échéanciers	592	460	314	-31,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	-	-	24 438	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	-	1 720	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	-	166	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	0	0	26 324	0,0%

## COMMENTAIRES

En 2017, grâce à notre nouveau logiciel clientèle Odyssee, il est désormais possible de connaître le nombre de factures comptabilisées par catégorie clients.

Odyssee nous permet dorénavant de distinguer le nombre d'abonnés prélevés, qui était anciennement comptabilisé dans le nombre de clients mensualisés.

### 3.3.7 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.

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 %**



copyright : William Daniels

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](http://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](http://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: \_\_\_\_\_

REFFERENCE 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](http://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 ligne
  
- 2) **Information sur :**
  - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
  - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
  - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
  
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
  - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
  - b. Actions sur le compteur : relève, changement
  - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) Amélioration de la qualité relationnelle par :

- L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, 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/>



Relation client			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	79,7	77,5	- 2,8 %
Satisfaction Post Contact	7,5	7,1	- 5,3 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,5	7,1	- 5,3 %
Pourcentage de clients satisfaits	79,09	75	- 5,2 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	63	50	- 20,6 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	5,21	4,11	- 20,9 %

### 3.3.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

- Le taux des impayés à plus de 6 mois est à **6,97 %**, soit **151 453 euros**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	96 128,61	34 266,44	- 64,4%
Délai Paiement client (j)	11,7	14	19,7%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	170 367,75	564 708,46	231,5%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,07	3,26	57,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,66	6,97	90,4%

#### COMMENTAIRES

Nous constatons une forte augmentation du délai de paiement, notamment lié à la période de gel des factures suite à la bascule vers le nouvel outil de Gestion Client (Odysée).

#### 3.3.9 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	33	45	36,4%
Nombres de demandes de dégrèvement	34	54	58,8%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	1	0,0%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	11 694	16 985	45,2%

#### COMMENTAIRES

Le nombre de dégrèvements est en augmentation en 2017 dû au retard pris en 2016 suite au changement de l'outil clientèle.

### 3.3.10 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.

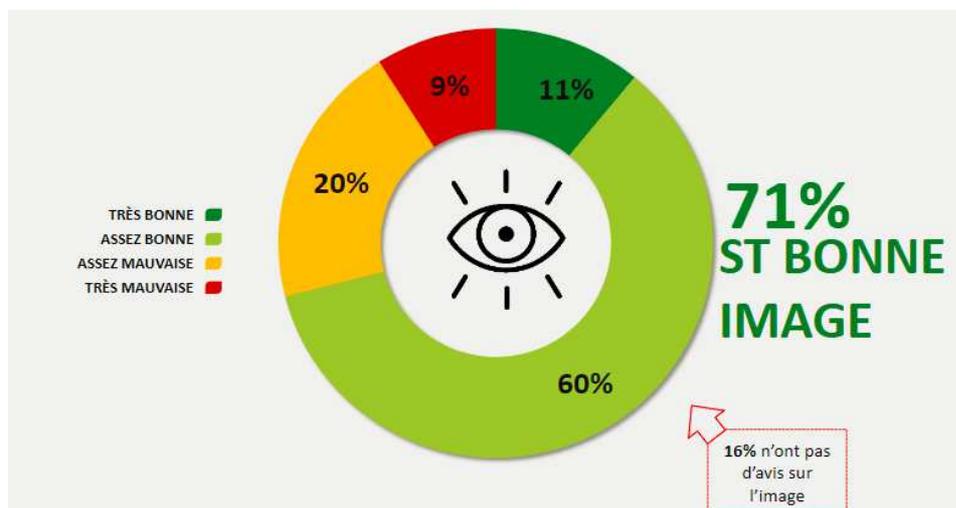
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 602 clients directs sur les communes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

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 :

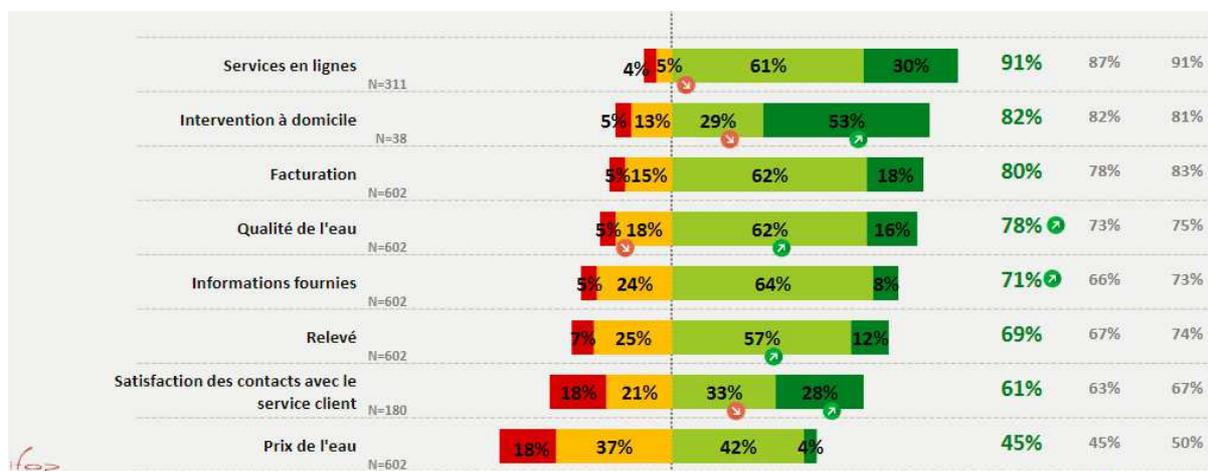
Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation puisque 72 % des clients se déclarent satisfaits (66 % en 2016). De la même manière, l'intention de fidélité progresse, 66 % des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (60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



### 3.3.11 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

- LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	0	0	0,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,2853	1,2901	0,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	0%	0%	0,0%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,5843	1,5896	0,3%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,4403	1,4451	0,3%

- LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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'assainissement		
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2018
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	0
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,7049
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,5852
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,155
Redevances Tiers	Autres Contrat	0
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1445

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

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

Evolution des révisions de la tarification		
Réseau	Désignation	01/01/2018
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,0232

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

 (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)		SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M <sup>3</sup> ASSAINISSEMENT				
ORANGE	Quantité	Prix Unitaire 2018	Montant 2018	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Evolution
<b>Part du Délégataire</b>						
Abonnement annuel	1	0,00	0,00	0,00	0,00	
Consommation de 0 à 75 m <sup>3</sup> /an	75	0,6627	49,70	0,6582	49,37	0,68%
Consommation de 75 à 250 m <sup>3</sup> /an	45	0,7753	34,89	0,7700	34,65	0,69%
<b>Total part Délégataire</b>			<b>84,59</b>		<b>84,02</b>	
<b>Part de la Collectivité</b>						
Abonnement annuel	1	0,00	0,00	0,00	0,00	
Consommation (m <sup>3</sup> )	120	0,5852	70,22	0,5852	70,22	0,00%
<b>Total part Collectivité</b>			<b>70,22</b>		<b>70,22</b>	
<b>Organismes publics (Agence de l'eau)</b>						
Redevance modernisation des réseaux	120	0,1550	18,60	0,1550	18,60	0,00%
<b>Total part Organismes Publics</b>			<b>18,60</b>		<b>18,60</b>	
<b>Sous-total H.T.</b>			173,42		172,84	0,33%
<b>TVA à 10 %</b>			17,34		17,28	0,33%
<b>TOTAL TTC</b>			190,76		190,12	0,33%
Soit le m <sup>3</sup> avec abonnement TTC pour 120m <sup>3</sup> par an			1,59		1,58	0,33%
Soit le m <sup>3</sup> sans abonnement TTC pour 120m <sup>3</sup> par an			0,90		0,89	0,55%

La facture type 120 m<sup>3</sup> est disponible en annexe 3.





# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Orange Asst

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en €uros	2016	2017	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>2 030 761</b>	<b>2 098 458</b>	<b>3,3%</b>
Exploitation du service	1 049 668	1 105 809	
Collectivités et autres organismes publics	981 094	992 845	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	0	-196	
<b>CHARGES</b>	<b>2 053 235</b>	<b>2 116 573</b>	<b>3,1%</b>
Personnel	279 222	344 751	
Energie électrique	154 071	140 778	
Produits de traitement	18 610	23 852	
Analyses	11 173	5 960	
Sous-traitance, matières et fournitures	191 700	176 079	
Impôts locaux et taxes	22 892	13 517	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	95 864	84 628	
• télécommunication, postes et télégestion	5 961	3 263	
• engins et véhicules	19 269	20 550	
• informatique	38 524	30 669	
• assurance	6 701	5 561	
• locaux	9 881	11 594	
Frais de contrôle	6 143	6 051	
Ristournes et redevances contractuelles	6 000	6 000	
Contribution des services centraux et recherche	30 489	33 505	
Collectivités et autres organismes publics	981 094	992 845	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2 617	38 246	
• programme contractuel	42 729	43 583	
• fonds contractuel	180 782	181 017	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 450	1 479	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	7 877	7 676	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	20 522	16 606	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-22 474</b>	<b>-18 115</b>	<b>19,4%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-22 474</b>	<b>-18 115</b>	<b>19,4%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Orange Asst

## 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 %
<b>TOTAL</b>	<b>2 030 761</b>	<b>2 098 458</b>	<b>3,3%</b>
Exploitation du service	1 049 668	1 105 809	5,3%
• Partie proportionnelle	1 049 668	1 104 281	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0	1 528	
Collectivités et autres organismes publics	981 094	992 845	1,2%
• Part Collectivité	770 679	785 304	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	210 414	207 541	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
Produits accessoires	0	-196	-
• Autres produits accessoires	0	-196	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

## 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 du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

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

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**

Orange Asst

Année 2017

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	1 280,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	2 252,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	92,00
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	12 151,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	12 151,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	44,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	92,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	3 291 775,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	2 430,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	35,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	92,00

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 105 612,45
Charges logistique	Sortie de stock	-14,22
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-355 489,53
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-158 215,60
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 105 612,45
Charges et produits branchements facturés assainissement	Produits travaux branchement asst	0,00
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	0,00

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 1,15% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,88% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

La valeur de ce taux est égale à : 6,13 %



## 4.2 Les reversements

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

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
01	20/01/2017	6 096,84
03	15/03/2017	172 203,49
06	15/06/2017	314 921,69
11	15/09/2017	43 951,47
12	15/12/2017	284 356,28
201701	20/01/2017	6 096,84
201703	15/03/2017	172 203,49
201706	15/06/2017	314 921,69
201709	15/09/2017	43 951,47
201712	15/12/2017	284 356,28
		1 643 059,54

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

Il n'y a plus de reversement de TVA effectué dans le cadre du contrat.

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

### 4.3.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ORANGE-PR Crématorium-RVT-Pompe 1	189,55
ORANGE-PR de l'Etang-RVT-Pompe 2	226,96
ORANGE-PR La Croix D'Or-RVT-Pompe 1	189,54
ORANGE-PR Pinay (DO Brunette)-RVT-Pompe 3	7 006,33
ORANGE-PR Le Jonquier-RVT-Canalisation de refoul + 2 vannes + 2 clapets	2 885,14
ORANGE-STEP Orange-RVT-Douche Sécurité Chlorure Ferrique	1 588,72
ORANGE-STEP Orange-RVT-Partiel Agitateur Lent 3 file 2	340,43
ORANGE-STEP Orange-RVT-Agitateur anaérobie 2 file 1	2 624,42
ORANGE-STEP Orange-RVT-Agitateur zone de contact file 2	1 797,03
ORANGE-STEP Orange-RVT-Bloc surpresseur aération n° 3	22 308,24
ORANGE-STEP Orange-RVT-Pompe de reprise des sables des matières de curage	4 131,17
ORANGE-STEP Orange-RVT-Pompe à sable reprise trommel	3 796,98
ORANGE-STEP Orange-RVT-Sonde redox BA1 et BA2	713,9
ORANGE-STEP Orange-RVT-Interrupteur Sectionneur Surpresseurs 1 et Secous	94,77
ORANGE-STEP Orange-RVT-Sondes piezo	1 190,35
ORANGE-STEP Orange-RVT-Diffuseurs BA1	67 365,59

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ORANGE-STEP Orange-RVT-Diffuseurs BA2	10 810,9
ORANGE-STEP Orange-RVT-Agitateur lent n° 2 BA 1 + Accessoires	4 457
-	131 717,02

#### 4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ORANGE--RVT-Branchements	14 528,84
ORANGE--RVT-Tampons	972,78
ORANGE--RVT-Tampons	5 421,74
ORANGE--RVT-Branchements	14 136,26
-	35 059,62

#### COMMENTAIRES

En 2017, 3 branchements ont été renouvelés et seront donc inscrits au suivi du fonds de renouvellement.

Liste des branchements renouvelés	
N°	Adresses
52	AVENUE FREDERIC MISTRAL
16	RUE LEON GAMBETTA
18	RUE PLAISANCE

Le nombre de branchements renouvelés est rappelé ci-après :

Suivi de renouvellement des branchements				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de branchements renouvelés	6	19	3	-84%

### 4.3.3 La situation sur les branchements

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

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

Nombre de branchements neufs				
Type	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Branchements neufs	27	18	11	-39%

Liste des branchements neufs		
N°	Adresse	Nombre
	AVENUE FELIX RIPERT	1
127	BOULEVARD EDOUARD DALADIER	1
	IMPASSE ALAIN FOURNIER	1
	PLACE DU THEATRE ANTIQUE	1
	RUE ALBERT DE BELLEROCHÉ	2
	RUE DE MEYNE CLAIRE	1
	RUE DU ROUSSILLON	1
9	RUE FELIX FAURE	1
2	RUE HENRI NOGUERES	1
	RUE ROUSSANNE	1
<b>Total</b>		<b>11</b>

### COMMENTAIRES

En 2017, SUEZ Eau France a été consulté dans le cadre de 19 permis de construire. Le délai moyen d'instruction est de 4.2 jours ouvrés.

## 4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.4.1 Le renouvellement

#### • 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	131 717,02
Réseaux	35 059,62
Total	166 776,64

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	38 245,58
Programme contractuel de renouvellement	28 665,1
Fonds contractuel de renouvellement	99 865,96

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Total	166 776,64

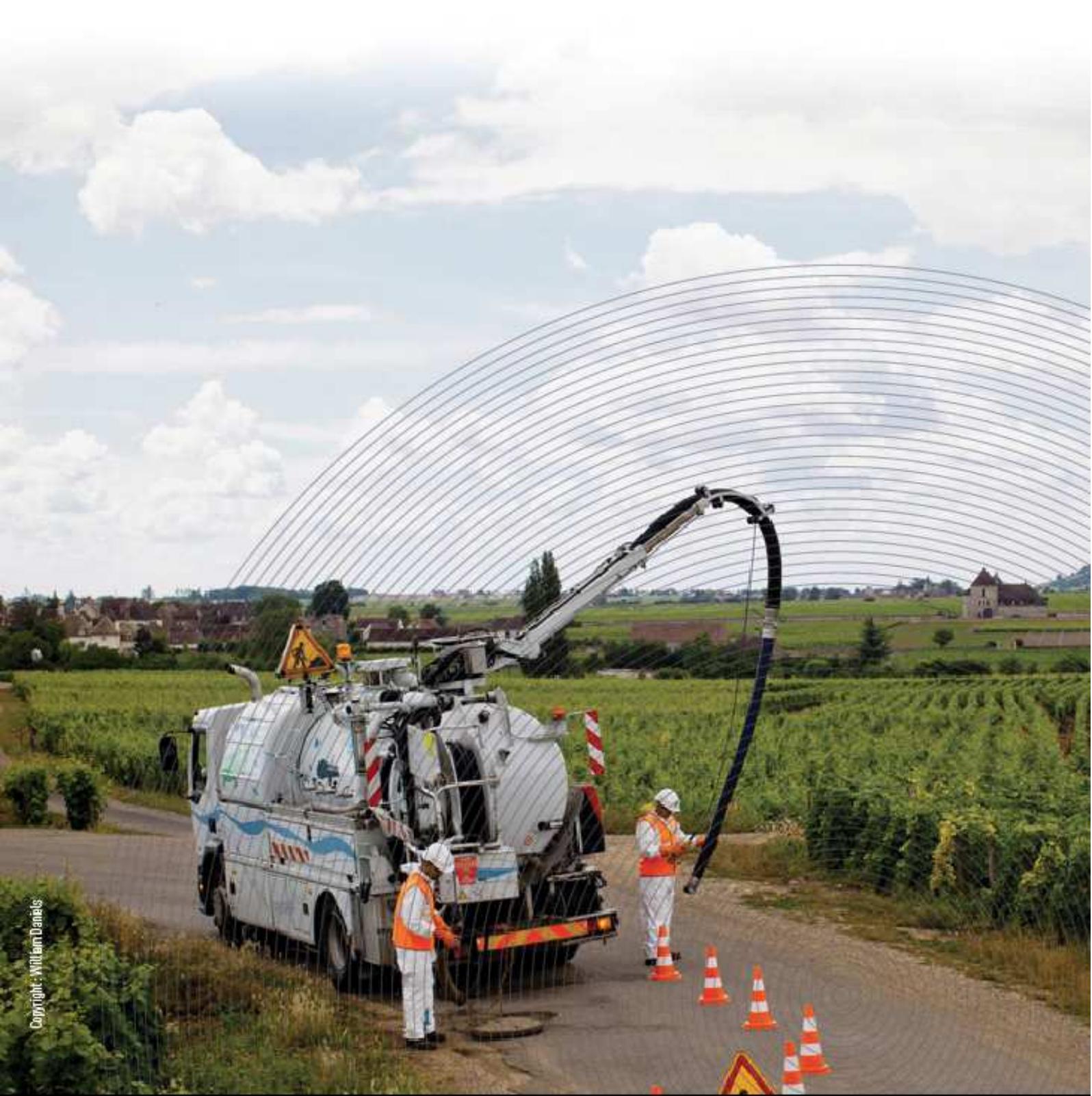
- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2016	2017
Renouvellement	26 340,16	166 776,64



# 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.

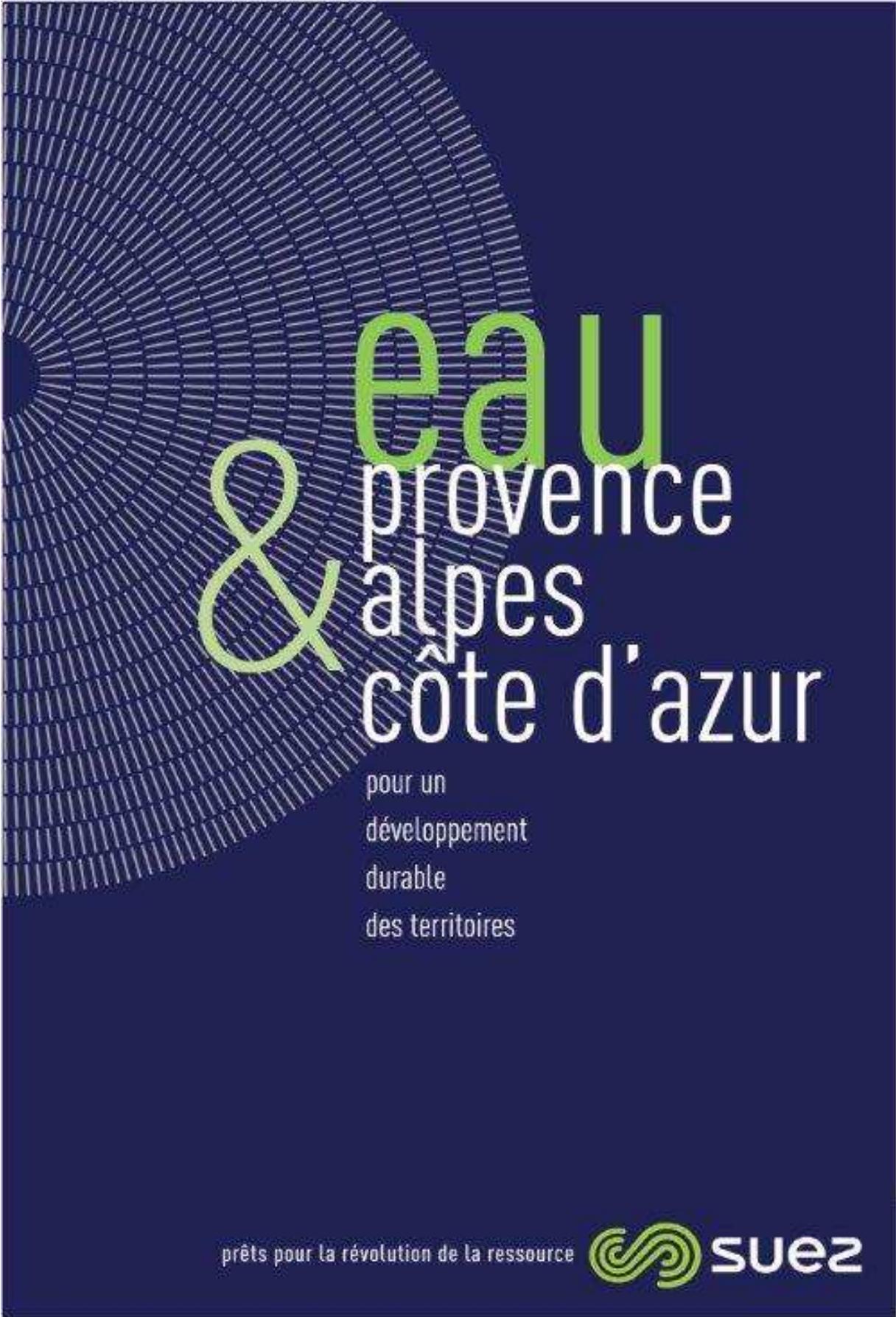
Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet [toutsurmoneau.fr](http://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



eau  
& provence  
alpes  
côte d'azur

pour un  
développement  
durable  
des territoires

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

# Édito

## **Innover pour rendre l'eau « intelligente »**

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



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

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

**Hervé Madiec,**

*Directeur SUEZ*

*Région Provence-Alpes-Côte d'Azur*

# 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

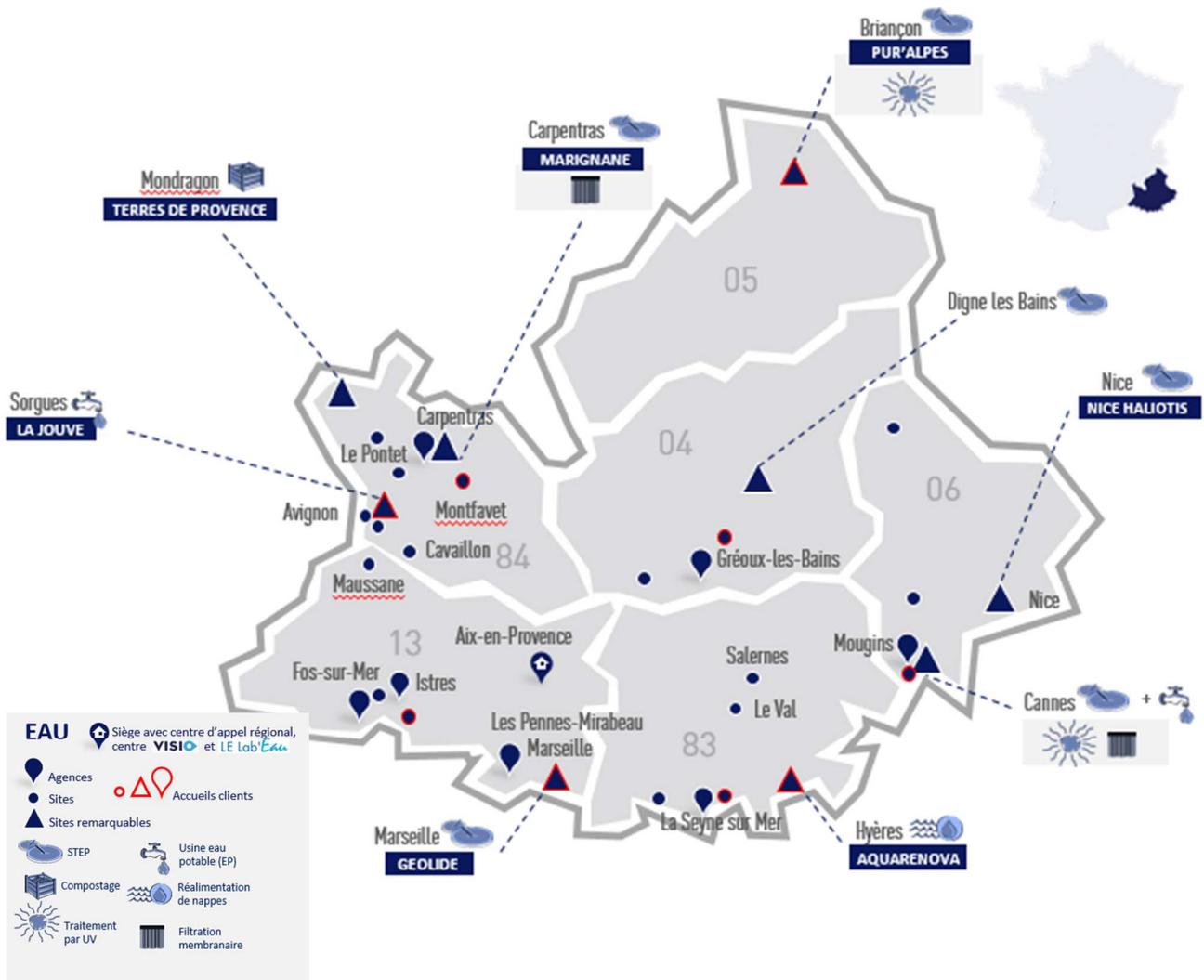
### 3.000.000

habitants bénéficiant de l'assainissement collectif

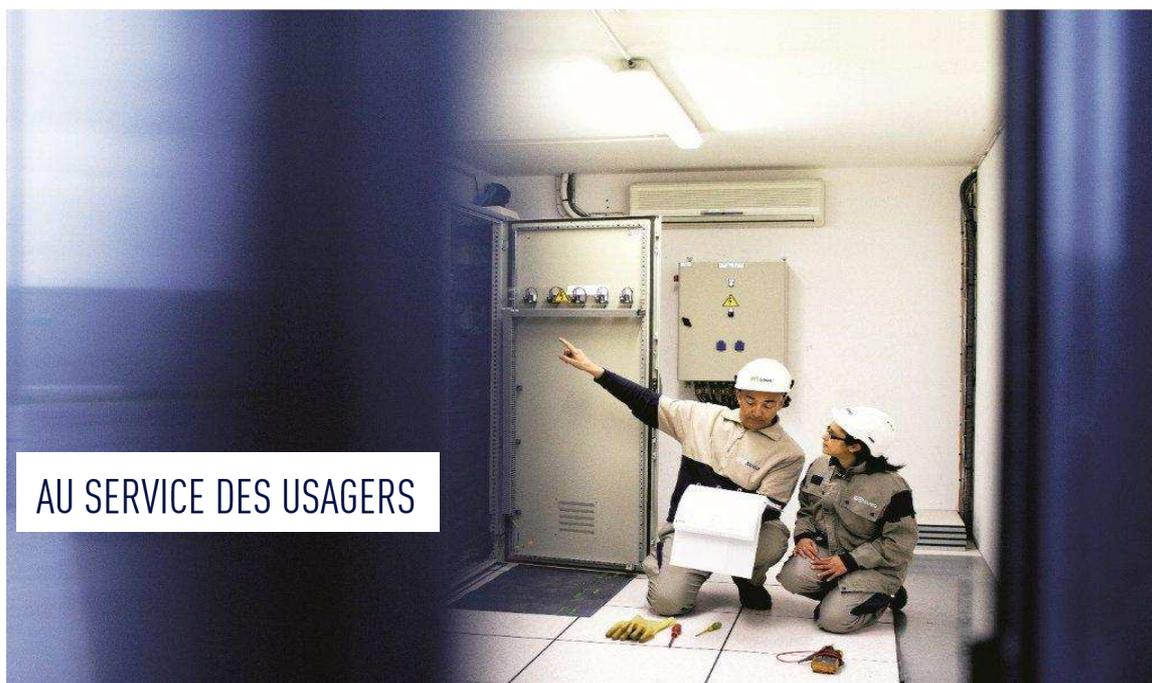


PARTENAIRE DES TERRITOIRES

# Les sites Eau de SUEZ en Région PACA



## 5.1.2 Nos implantations



## Assurer le dialogue & proposer de nouveaux services

**190 000**  
contacts\*  
usagers  
traités

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

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

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

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

\*téléphoniques, courriers et mails.

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

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

### METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE (13)

**2 MILLIONS D'HABITANTS**

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



Découvrez  
sur Youtube

« Marseille Infos Plages »

### TOUT SAVOIR SUR SON EAU sur tablette et smartphone

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





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](http://www.aquarenova.fr)

### COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU BRIANÇONNAIS (05)

**21 000 HABITANTS**

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

### CANNES (06)

**75 000 HABITANTS**

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

### AÉROPORT DE NICE (06)

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

### AIX-EN-PROVENCE (13)

**142 000 HABITANTS**

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

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

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



AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DES ENTREPRISES

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

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

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

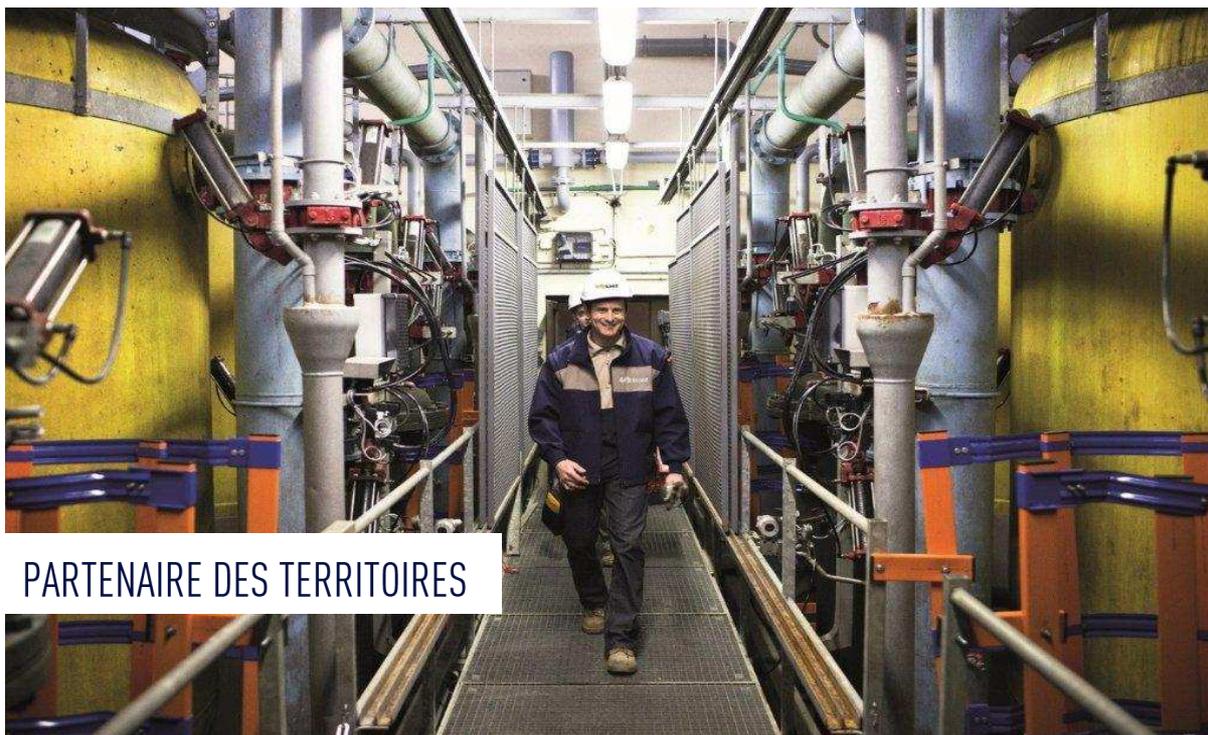
Face aux enjeux liés à l'urbanisation croissante et à la raréfaction de la ressource en eau, les collectivités s'engagent dans une politique de gestion durable de l'eau. Avec le centre VISIO, SUEZ les accompagne en leur proposant un dispositif digital de gestion des services d'eau et d'assainissement.

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

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

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

L'ensemble des données collectées par ces différentes solutions sont restituées en temps réel aux équipes du centre VISIO, qui peuvent ainsi surveiller l'exploitation minute par minute, anticiper l'impact des 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







# 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 domestique ou assimilé**  
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**  
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).
- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**  
L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.
- **Assainissement collectif**  
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.
- **Autorité organisatrice**  
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.
- **Avaloir**  
Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

### B

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

### C

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

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

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Curage**

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

## D

---

- **DBO5**

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

- **DCO**

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

- **Désobstruction**

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

## E

---

- **Eaux pluviales**

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

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

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

- **Eaux usées domestiques**

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

- **Échantillon**

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

- **Enquête de conformité**

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

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

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

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

## H

---

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

## I

---

- **Inspection télévisée**

L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.

L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

- **ISDND**

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

## M

---

- **MES**

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

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

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

## N

---

- **NK**

Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH<sub>4</sub>) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO<sub>3</sub>) ou nitrite (NO<sub>2</sub>). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

$$\text{NGL} = \text{NK} + \text{NO}_2 + \text{NO}_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

## O

---

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

## P

---

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO<sub>4</sub>**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**

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

---

**S**

---

- **Service**

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

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

---

**T**

---

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

## V

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

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

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

**Formule** = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D204.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu

récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

## 2. Indicateurs de performance

### • Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

**Formule** = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

### • Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des 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 collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'auto-surveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

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

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué

chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**

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

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

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

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

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

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

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

**Formule** = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**

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

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

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

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

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**

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

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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

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

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

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

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

#### **A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)**

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

#### **B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)**

- **10 points** : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

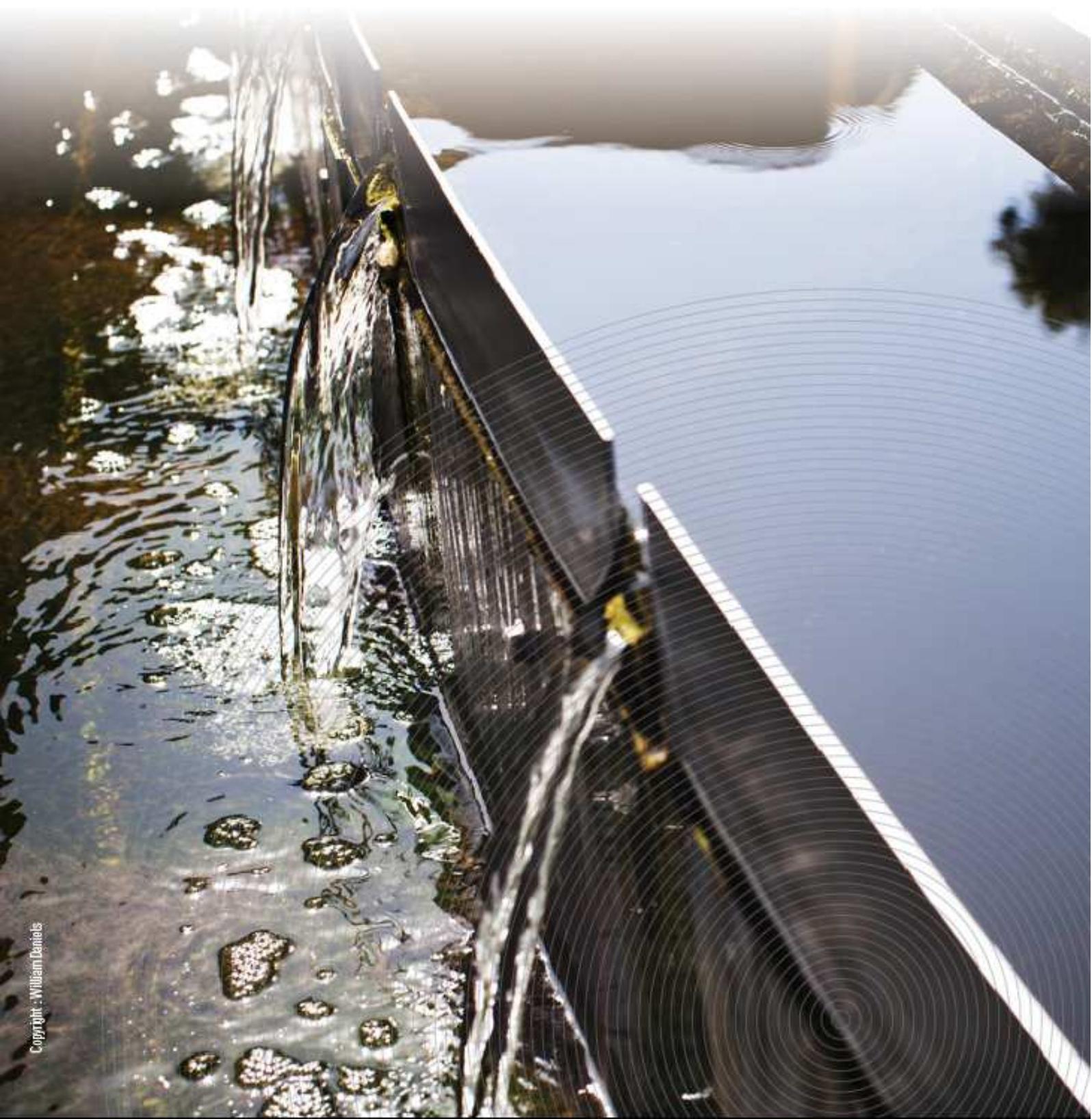
#### **C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)**

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

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

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

# 7 | Annexes





## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

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

### REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

#### ❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

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

Les seuils déterminant les procédures de passation des marchés publics et des concessions ont été réévalués et s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 évoqué 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.

---

<sup>1</sup> 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<sup>e</sup> 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.



**pour en savoir +**

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brassage 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.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>154,81</b>		<b>170,29</b>
<b>CONSOMMATION</b>					
Part SUEZ Eau France					
T1 de 0 M3 à 75 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019	75 m <sup>3</sup>	0,6627	49,70	10,0	
T2 de 75 M3 à 250 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019	45 m <sup>3</sup>	0,7753	34,89	10,0	
Part Commune de ORANGE du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,5852	70,22	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>10,60</b>		<b>20,46</b>
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019	120 m <sup>3</sup>	0,1550	10,60	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			<b>173,41</b>		
<b>MONTANT TVA ( 10,0 % )</b>			<b>17,34</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>190,75</b>
<b>Net à payer</b>					<b>190,75 €</b>

**Pour mieux comprendre votre facture**

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

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 54528 Laxou cedex



TREJ398FOOF120-0043399000190754N

**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.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.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- 6477443767).

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.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.







*Prêts pour la révolution de la ressource*