# service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018 (conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

**VILLE D'ORANGE** 

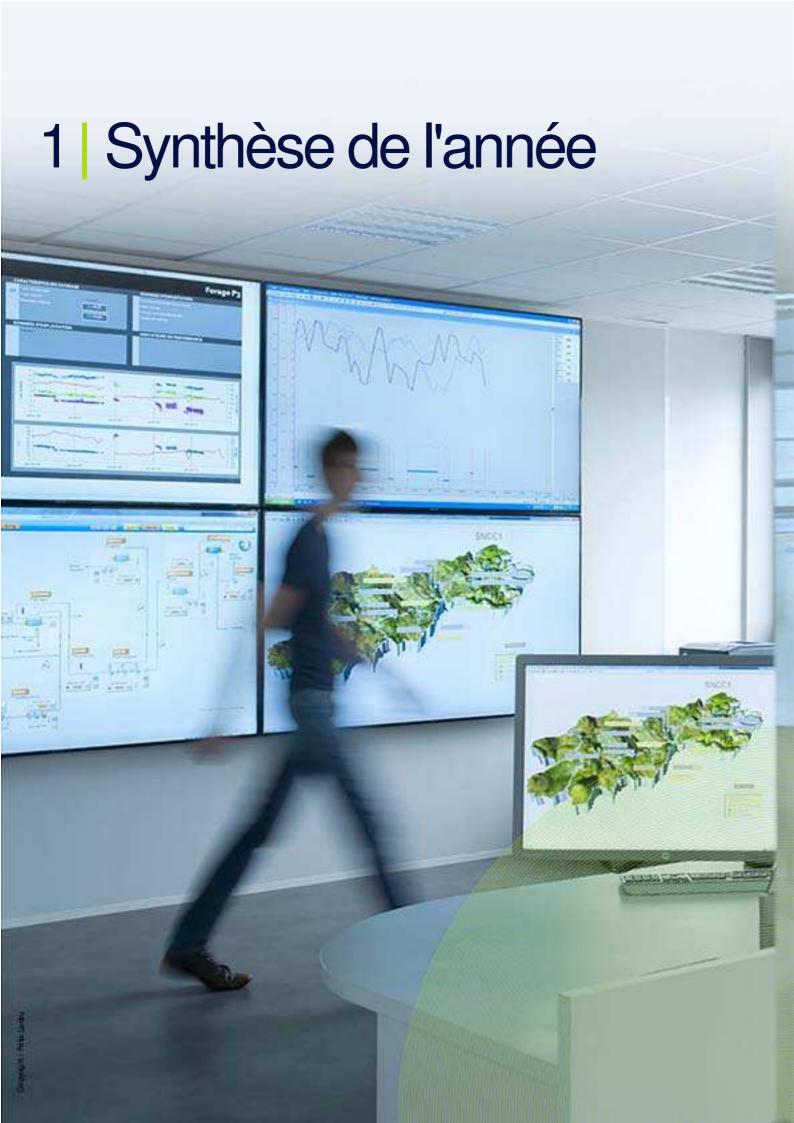


# **Sommaire**

1	S	yntl	nèse de l'année	5
			entiel de l'année	
			hiffres clés	
	1.3	Les ir	ndicateurs de performance	
		1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	10
		1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	
	1 1	1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2Eerspectives	II
	1.4	Les p	erspectives	12
2	P	rése	entation du service	13
11	2.1	Le co	ontrat	15
111			entaire du patrimoine	
11	1	2.2.1	Les biens de retour	
111	11	2.2.2	Les biens de reprise	
//	//	\I:	#	00
\ <b>3</b> \	1/9	≀ua⊪	té du service	23
11	3.1	Le bil	an hydraulique	25
11		3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	25
	11	3.1.2	Les volumes prélevés	26
	11	3.1.3	Les volumes d'eau potable produits	
		3.1.4 3.1.5	Les volumes d'eau potable exportés Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	
		3.1.5	Les volumes mis en distribution calcules sur une periode de releve Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	
		3.1.7	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	
		3.1.8	L'ILC et rendement grenelle 2	
	3.2	La qu	ıalité de l'eau	33
///	//	3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	
//	//	3.2.2	Le plan vigipirate	
///		3.2.3	La ressource	
//		3.2.4 3.2.5	La production La distribution	
///		3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	37
//	3.3		an d'exploitation	
	0.0	3.3.1	La consommation électrique	
		3.3.2	La consommation de produits de traitement	
		3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	39
		3.3.4	Les autres interventions sur les installations	39
		3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	
	3 1	3.3.6	an clientèle	
	J. <del>4</del>	3.4.1	Le nombre de clients	
		3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	42
		3.4.3	Les volumes vendus	
		3.4.4	La typologie des contacts clients	43
		3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	43
		3.4.6	L'activité de gestion clients	
		3.4.7	La relation clients	
		3.4.8 3.4.9	Le fonds de solidarité	
		3.4.10		
			Le prix du service de l'eau potable	

ORANGE - 2018

4	Comptes de la délégation	53
	4.1 Le CARE	55 57
	4.2 Les reversements	64 64
	4.3 La situation des biens et des immobilisations	
	4.3.4 La situation sur les compteurs	70 70 71
5	∖∣ Votre délégataire	73
	5.1 Notre organisation  5.1.1 Nos implantations  5.1.2 Nos moyens logistiques  5.2 La relation clientèle  5.2.1 Le site internet et l'information client  Nos offres innovantes  5.3.1 Notre organisation VISIO  5.3.2 Nos nouveaux produits d'exploitation	
///// 6	Glossaire	87
///////////////////////////////////////	//Annexes	99
	7.1 Annexe 1	101



### 1.1 L'essentiel de l'année

En 2018, le programme de sectorisation et de déploiement des pré-localisateurs en poste fixes a été achevé. Les secteurs hydrauliques et leurs données techniques font désormais l'objet d'un suivi permanent sous Aquadvanced.

Le rendement de réseau est en légère baisse pour atteindre 71,85 %. Malgré une activité de recherche de fuite soutenue, le nombre de fuites réparés sur le réseau et branchement est de 94 soit une baisse de près de 20% par rapport à 2017.

La Collectivité a lancé en 2018 une étude de création et de recherche d'une nouvelle ressource en eau potable pour les communes d'Orange et Caderousse. L'étude a été confiée à Idées Eaux.

ORANGE – 2018 7/120

# 1.2 Les chiffres clés



157,5 km de réseau de distribution d'eau potable

12 610 clients desservis





 $1\ 552\ 382\ m^3\ \text{d'eau facturée}$ 

71,85% de rendement du réseau de distribution





 $100\,\%$  de conformité sur les analyses bactériologiques

 $100\,\%$  de conformité sur les analyses physico-chimiques





1,51 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

ORANGE – 2018 8/120

### 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

ORANGE – 2018 9/120

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

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

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

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

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

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

Indicateurs	Indicateurs du décret du 2 mai 2007						
Thème	Indicateur	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité		
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	12 570	12 610	Nombre	Α		
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	155	157,1	km	Α		
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	1,74918	1,51395	€ TTC/m³	Α		
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	Α		
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	А		
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	75,05	71,85	%	Α		
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	90	90	Valeur de 0 à 120	Α		
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	%	Α		
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	12,3	14	m³/km/j	Α		
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	10,57	12,29	m³/km/j	Α		
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	149	115	Nombre	А		

### 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).

ORANGE – 2018 10/120

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL						
Thème	Indicateur	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité	
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	5,65	1,74	Nombre / 1000 abonnés	Α	
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	82,5	84,59	%	Α	
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	4,06	8,49	Nombre / 1000 abonnés	Α	
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	Α	
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	6,37	5,16	%	Α	

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E						
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité		
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	Α		
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	Α		
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	Α		
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	Α		
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	Α		
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	Α		

ORANGE – 2018 11/120

### 1.4 Les perspectives

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

### **RESEAU:**

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

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

Nous conseillons à la Ville d'Orange d'engager une étude patrimoniale de gestion des renouvellements du réseau afin d'établir un programme pluriannuel de travaux priorisant les conduites à remplacer / renforcer.

#### **CLIENTELE ET FACTURATION:**

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

#### PRODUCTION D'EAU ET USINE DE RUSSAMP:

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

#### RESSOURCES ET PRODUCTION

En 2019, poursuite de l'étude de création et de recherche d'une nouvelle ressource en eau potable pour les communes d'Orange et Caderousse. L'étude a été confiée à Idées Eaux.

Enfin, suite à un rappel de l'ARS, la Ville d'Orange doit engager avant fin 2019 une étude de vulnérabilité sur son unité de distribution.

ORANGE – 2018 12/120

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

#### **LE CONTRAT**

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

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

#### LES ENGAGEMENTS SPECIFIQUES

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

- La fourniture et la pose d'un analyseur de chlore en continu et d'un turbidimètre,
- La fourniture et la pose de 10 compteurs de sectorisation sur le réseau d'eau potable.
- Mise en place de 76 pré-localisateurs permanents pour l'écoute du réseau Centre-Ville et secteur Nord (avenant n°3).

Par ailleurs, le Délégataire s'engage à :

- Renouveler 20 branchements d'eau potable (PE ou plomb) par an (Avenant n° 3),
- Améliorer le rendement de réseau pour atteindre 80,4 % en fin de contrat,
- Procéder à l'aménagement de l'accueil clientèle en Centre-Ville et à promouvoir la consommation d'eau du robinet en distribuant aux usagers une carafe d'eau à l'effigie de la Ville d'Orange,
- Mise en place d'une supervision des performances du réseau (rendement) via Aquadvanced (Avenant n° 3.)

ORANGE – 2018 15/120

### LES EVOLUTIONS DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Le dernier avenant au contrat de Délégation du Service Public d'Eau Potable a permis de :

- Intégrer les nouvelles dispositions clientèle en termes de recouvrement des impayés et de contractualisation des abonnements suite aux Lois Brottes et Hamon,
- Acter le changement de régime de TVA suite à l'application de nouvelles directives applicables aux contrats de délégation de service public depuis le 01/01/2014,

ORANGE – 2018 16/120

### 2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

### 2.2.1 Les biens de retour

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

### • LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources						
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité		
ORANGE	Source La Baussenque	1769	2 016	m³/j		

### **COMMENTAIRE:**

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

### LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement					
Commune Site Année de mise en service Capacité de production Un			Unité		
ORANGE	Pompage Russamp	1980	12 960	m³/j	

ORANGE – 2018 17/120

### **COMMENTAIRE:**

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

### • LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs						
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité		
ORANGE	Réservoir Bas Service		5 000	m³		

### **COMMENTAIRE:**

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

### • LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Inventaire des installations de pompage - relevage							
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité			
ORANGE	Surpresseur Haut Service (réservoir Bas service)		58	m³/h			
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	2012	60	m³/h			

### **COMMENTAIRE:**

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

### • LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)								
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Autres	Inconnu	Total	
<50 mm	127	177	-	106	-	890	1 300	
50-99 mm	8 542	6 340	4 624	-	97	7 552	27 156	
100-199 mm	64 480	-	4 265	-	-	3 584	72 329	
200-299 mm	30 834	-	1 824	436	-	577	33 670	

ORANGE – 2018 18/120

Linéaire de canalisation (ml)								
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Autres	Inconnu	Total	
300-499 mm	1 275	-	-	-	-	-	1 275	
500-700 mm	2 074	-	-	-	-	-	2 074	
Inconnu	-	-	-	-	-	19 708	19 708	
Total	107 332	6 517	10 713	542	97	32 312	157 513	

### LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau							
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)				
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	10	10	0%				
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	443	446	0,7%				
Vannes	982	1 022	4,1%				
Vidanges, purges, ventouses	47	50	6,4%				

### 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.

ORANGE – 2018 19/120

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable					
Partie	Descriptif	2017			
Partie A :	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10			
Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5			
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15			
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10			
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	3			
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	12			
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	25			
	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10			
Partie C : Autres	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10			
éléments de connaissance	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10			
et de gestion des réseaux éléments de	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	0			
connaissance et de gestion	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10			
des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10			
	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0			
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d"une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0			
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50			
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	90			

ORANGE – 2018 20/120

### 2.2.2 Les biens de reprise

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

### • LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre								
Usage	Tranche d'âge	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total			
Eau froide	A 0 - 4 ans	4 094	156	20	4 270			
Eau froide	B 5 - 9 ans	1 353	53	28	1 434			
Eau froide	C 10 - 14 ans	528	26	7	561			
Eau froide	D 15 - 19 ans	7 172	97	41	7 310			
Eau froide	E 20 - 25 ans	10	0	0	10			
Eau froide	F > 25 ans	4	0	0	4			
Eau froide	Inconnu	183	1	1	185			
Total		13 344	333	97	13 774			

ORANGE – 2018 21/120

# 3 Qualité du service



# 3.1 Le bilan hydraulique

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

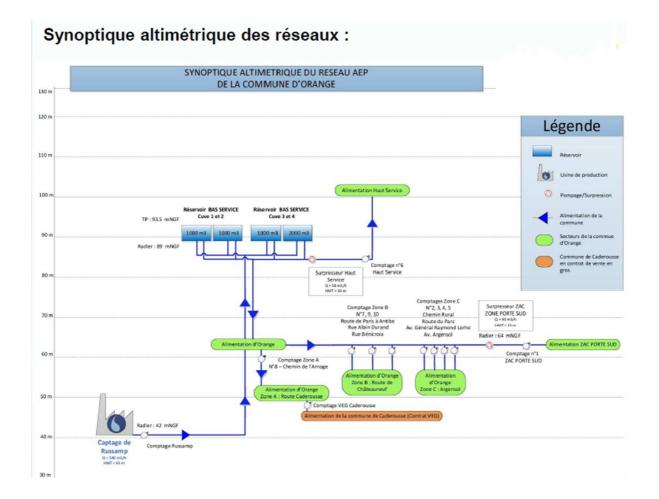
### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

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

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

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

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

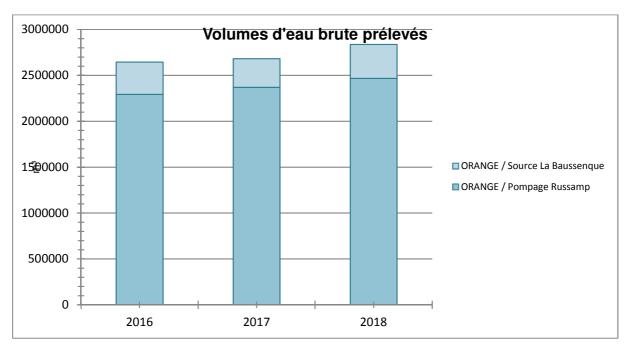


ORANGE – 2018 25/120

### 3.1.2 Les volumes prélevés

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

Volumes d'eau brute prélevés (m³)								
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)			
ORANGE	Pompage Russamp	2 293 460	2 370 300	2 467 013	4,1%			
ORANGE	Source La Baussenque alimentation des Fontaines	351 622	310 766	369 536	18,9%			
Total des volumes prélevés		2 645 082	2 681 066	2 836 549	5,8%			



### 3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

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

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)		
ORANGE	Pompage Russamp	2 293 460	2 396 637	2 486 691	3,8%		
Total des volumes produits		2 293 460	2 396 637	2 486 691	3,8%		

ORANGE – 2018 26/120

### 3.1.4 Les volumes d'eau potable exportés

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

Volumes d'eau potable exportés (m³)							
Site	Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)		
Compteur VEG Caderousse Les Mians	Volume d'eau potable exporté	129 405	126 552	111 518	- 11,9%		
	Total volumes eau potable exportés (C)	129 405	126 552	111 518	- 11,9%		

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

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

Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)							
Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)			
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A")	2 293 460	2 396 637	2 486 691	3,8%			
dont volumes eau brute prélevés (A')	2 293 460	2 396 637	2 486 691	3,8%			
dont volumes de service production (A")	0	0	0	0,0%			
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0,0%			
Total volumes eau potable exportés (C)	129 405	126 552	111 518	- 11,9%			
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	2 164 055	2 270 085	2 375 173	4,6%			

### 3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile.

Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

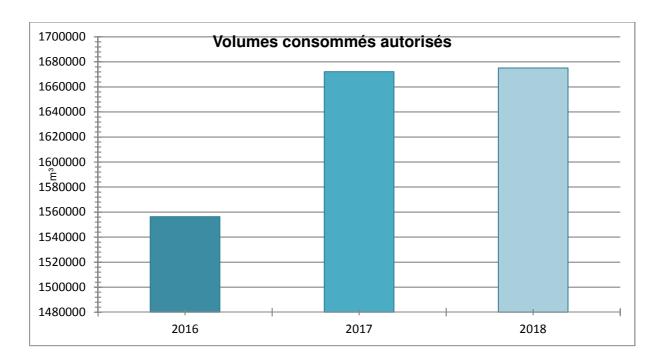
ORANGE – 2018 27/120

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)											
Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)							
Volumes comptabilisés (E = E' + E")	1 458 372	1 574 138	1 576 787	0,2%							
- dont Volumes facturés (E')	1 458 372	1 558 373	1 552 382	- 0,4%							
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux) (E")	0	15 765	24 405	54,8%							
Volumes consommés sans comptage (F)	85 852	80 681	82 428	2,2%							
Volumes de service du réseau (G)	12 127	17 332	15 908	- 8,2%							
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	1 556 351	1 672 151	1 675 123	0,2%							



ORANGE – 2018 28/120

### **COMMENTAIRES**

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

Détail des volumes des eaux de service en 2018									
Indicateur	Nb	Durée (h)	Vol. unitaire (m3)	Total volume annuel (m3)					
Analyseurs en continu sans pompe	2	-	700	1 400					
Purges de conduites	83	10	5	4 150					
Désinfection après travaux branchement	88	-	0,2	17,6					
Surpresseurs et « pissettes »	2	-	90	180					
Surverses diverses réservoir	1	-		0					
Indicateur	Nb	Vol. cana (m3)	Coef. appliqué	Total volume annuel (m3)					
Désinfection après travaux réseau	169	5	8	6 760					
Désinfection après travaux « gros transit »	0	150	1	0					
Surverses au niveau des ouvrages de distribution									
Indicateur	Nb	Capacité (m3)	Coef. appliqué	Total volume annuel (m3)					
Nettoyage réservoirs < 500 m3			1	0					
Nettoyage réservoirs 500 < < 1 500 m3	3	1 000	0,8	2 400					
Nettoyage réservoirs > 1 500 m3	1	2 000	0,5	1 000					
TOTAL EAU DE SERVICE				15 908					

Détail des volumes consommés auto	risés sans con	nptage en 2018	3	
Indicateur	Nb	Volume (m3)	Durée moy (h)	Total volume annuel (m3)
Essais PI/BI	0	9	-	0
Eau livrée sans compteur		60 000	-	60 000
Chasses d'eau / purges	87	20	-	1 740
Manœuvre incendie	345	60	1	20 688
Indicateur	Nb rotations	Volume (m3)	Nb camions	Total volume annuel (m3)
Lavage de voirie				0
TOTAL EAU CONSOMME AUTORISE SANS CO	OMPTAGE			82 428

ORANGE – 2018 29/120

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

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

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

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

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

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

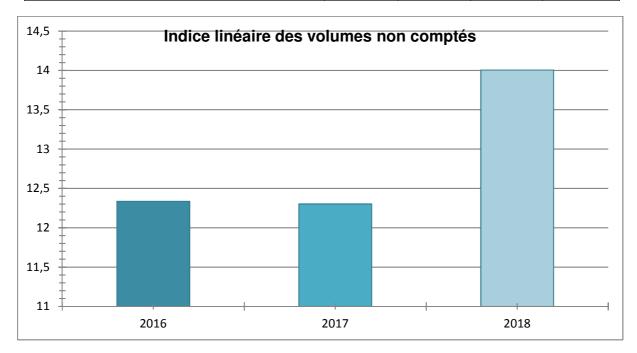
- <u>Pertes réelles</u> : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- <u>Pertes apparentes</u>: elles sont difficilement évaluables mais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

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

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

ORANGE – 2018 30/120

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)										
Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)						
Volumes mis en distribution (D)	2 164 055	2 270 085	2 375 173	4,6%						
Volumes comptabilisés (E)	1 458 372	1 574 138	1 576 787	0,2%						
Volumes consommés autorisés (H)	1 556 351	1 672 151	1 675 113	0,2%						
Pertes en réseau (D-H) = (J)	607 704	597 934	700 050	17,1%						
Volumes non comptés (D-E) = (K)	705 683	695 947	798 386	14,7%						
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	156,3	154,983	157,513	1,6%						
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	0,0%						
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	10,62	10,57	12,18	15,2%						
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	12,34	12,3	13,89	12,9%						



### **COMMENTAIRES**

En 2018, l'indice linéaire des volumes non comptés augmente de près de 13%. Cette évolution est liée à l'augmentation des volumes de pertes d'eau sur le réseau (+100 000 m3 environ en 2018).

### 3.1.8 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

ORANGE – 2018 31/120

Performance rendement de réseau										
Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)						
Volumes consommés autorisés (H)	1 556 351	1 672 151	1 675 113	0,2%						
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	156,3	155	157,1	1,4%						
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	29,5	31,8	31,1	- 2,2%						
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	0,0%						
Obligation contractuelle rendement de réseau (%) (N)	71,70	72,50	73,90	0,0%						
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	70,91	76.36	76,22	- 0,2%						
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	73,5	75,05	71,85	- 4,3%						

### **COMMENTAIRES**

En 2018, le rendement de réseau baisse de 4.3% suite à l'augmentation des pertes de réseau (le volume consommé autorisé restant quant à lui stable sur l'exercice). Le nombre de réparation sur fuite réseau est en nette diminution avec 24 fuites en moins de réparées par rapport à 2017 alors même que le linéaire inspecté est en augmentation. Cela tend à démontrer l'apparition de fuites « non visibles » sur le réseau.

En 2019, il faudra donc intensifier et rendre plus efficace la recherche de fuite en s'appuyant sur l'écoute permanente du réseau qui est depuis 2018 complètement opérationnelle et paramétré sous Aquadavanced. Une vigilance accrue sera apportée aux indicateurs de performance du réseau par l'analyse des débits de nuit, des rendements sectoriels...

Aujourd'hui le linéaire investigué est de 21.7 Km depuis le début de l'année sans prise en compte des écoutes permanentes liées à AVERTIR. La zone C est actuellement en cours de recherche de fuite systématique avec un linéaire d'auscultation de 23 Km sur la zone (semaine 20 et 21) Les dernières fuites détectées sur le mois de mai 2019 sont :

- 1 fuite sur prise en charge au 12 rue Franz Schubert
- 1 suspicion de fuite sur canalisation Avenue de l'Arc de Triomphe
- 1 Fuite sur robinet de prise en charge 2580 route du Grès
- 1 fuite importante > cpt 2 rue Magenta
- 1 fuite branchement au 10 allée des Oliviers
- 1 suspicion de fuite branchement au 224 rue des Sables (à repréciser)

ORANGE – 2018 32/120

## 3.2 La qualité de l'eau

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2.2 Le plan vigipirate

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

ORANGE – 2018 33/120

Les plus significatives sont :

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

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

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

### 3.2.3 La ressource

### • L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP

Autorisation de prélèvement et périmètre de protection									
Ouvrage	Ouvrage Autorisation prélèvement		Débit autorisé Date rapport hydrologique		Date arrêté préfectoral				
Pompage Russamp	0	937.5 m3/h	20/05/1981	20/05/1981	20/05/1981				
Source la Baussenque	N	-	15/01/1992						

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE</u>

Statistiques sur la conformité en ressource									
			Bulletin		Paramètre				
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité		
Contrôle sanitaire	Microbiologique	2	0	100,0%	4	0	100,0%		
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	2	0	100,0%	390	0	100,0%		

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES</u>

Aucune non-conformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau prélevée en 2018.

ORANGE – 2018 34/120

### 3.2.4 La production

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE</u>

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

Statistic	Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Contrôle sanitaire								Surveillance				
Туре	Analyses	Nbr	Nbr HR	% Référenc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référenc e	Nbr NC	% Conformit é	
Bulletin	Microbiologiqu e	12	0	100,0%	0	100,0%	7	1	85,7%	0	100,0%	
Bulletin	Physico- chimique	12	0	100,0%	0	100,0%	7	1	85,7%	0	100,0%	
Paramètr e	Microbiologiqu e	60	0	100,0%	0	100,0%	28	1	96,4%	0	100,0%	
Paramètr e	Physico- chimique	774	0	100,0%	0	100,0%	199	1	99,5%	0	100,0%	

### **COMMENTAIRES**

Les valeurs anormales relevées dans le cadre du suivi sont :

- Un dépassement ponctuel Hors Référence bactériologique
- Un dénombrement de germes non représentatif

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES</u>

Détail d	Détail des paramètres non conformes et hors références										
Comm une	Type de contrôle	Туре	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Vale ur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut		
ORANG E	Surveillance	Hors référen ce	06/02/2018	STATION DE TRAIT. RUSSAM P	GERMES SULFITO- REDUCTEURS	25	nombre/ 100 ml	=0			

### **COMMENTAIRES**

Une valeur Hors Référence sur les germes sulfito réducteur a été mesurée en 2018 mais aucune nonconformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau produite en 2018.

ORANGE – 2018 35/120

### 3.2.5 La distribution

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE</u>

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

Statistic	Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution										
		Contrôle sanitaire					Surveillance				
Туре	Analyses	Nbr	Nbr HR	% Référenc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référenc e	Nbr NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	61	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	61	3	95,1%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	305	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	737	3	99,6%	0	100,0%	10	0	100,0%	0	100,0%

# • <u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES</u>

Détail des	Détail des paramètres non conformes et hors références											
Commun e	Type de contrôl e	Туре	Date prélèveme nt	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeu r	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut			
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	17/08/2018	HOPITAL LOUIS GIORGI	TEMPERATURE	26.9	degré Celsiu s	<=25				
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	23/08/2018	CENTRE AERE BOISFEUILLE T	TEMPERATURE	25.3	degré Celsiu s	<=25				
ORANGE	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	04/09/2018	ECOLE DU COUDOULET	TEMPERATURE	27.6	degré Celsiu s	<=25				

### **COMMENTAIRES**

Aucune non-conformité n'a été relevée sur les paramètres mesurés dans le cadre du contrôle sanitaire sur l'eau distribuée en 2018. Les valeurs Hors Référence correspondent à un dépassement de température.

ORANGE – 2018 36/120

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007					
	Bulletin				
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité		
Microbiologique	73	0	100%		
Physico-chimique	15	0	100%		

ORANGE – 2018 37/120

# 3.3 Le bilan d'exploitation

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

#### 3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2017	2018	N/N-1 (%)	
ORANGE	Pompage Le Jonquier	180	180	0,0%	
ORANGE	Pompage Russamp	777 097	783 792	0,9%	
ORANGE	Source La Baussenque	121	277	128,9%	
ORANGE	Surpresseur Haut Service(réservoir Bas service)	3 516	3 009	- 14,4%	
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	4 764	5 161	8,3%	
Total	_	785 678	792 419	0,9%	

#### **COMMENTAIRES**

En 2018, la consommation électrique est en légère hausse de 0,9% par rapport en 2017 ; tendance à mettre en corrélation avec la hausse des volumes produits.

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

#### 3.3.2 La consommation de produits de traitement

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

La consommation de produits de traitement						
Commune	Site	Réactifs	2017	2018	N/N-1 (%)	
ORANGE	Pompage Russamp	Chlore gazeux (kg)	980	1 225	25,0%	
ORANGE	Source La Baussenque	Chlore gazeux (kg)	294	196	- 33,3%	

ORANGE – 2018 38/120

#### 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs						
Sites		Nb de cuves	Capacité m3	Date intervention		
ORANGE – Réservoir Haut et Bas Service	Cuve 1	4		17/04/2018		
	Cuve 2		5000	18/04/2018		
	Cuve 3			17/04/2018		
	Cuve 4			18/04/2018		

#### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres	Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ORANGE	Compteur VEG Caderousse Les Mians	31	-	-	31
ORANGE	Débitmètre Sectorisation Surpresseur de la Colline	-	-	2	2
ORANGE	Pompage Russamp	37	4	54	95
ORANGE	Réservoir Bas Service	60	-	1	61
ORANGE	Réservoir Haut Service	57	-	3	60
ORANGE	Source La Baussenque	51	-	9	60
ORANGE	Surpresseur Haut Service(réservoir Bas service)	111	-	5	116
ORANGE	Surpresseur ZAC Porte Sud	16	1	2	19

#### **COMMENTAIRES**

Sur l'année 2018, il y a eu 363 interventions d'exploitation ou de maintenance effectuées dont 76 pour opérations correctives.

ORANGE – 2018 39/120

#### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution					
Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)	
Accessoires	créés	-	2	0,0%	
Accessoires	renouvelés	3	-	-100,0%	
Appareils de fontainerie	créés	1	1	0,0%	
Appareils de fontainerie	renouvelés	5	2	-60,0%	
Appareils de fontainerie	vérifiés	4	16	300,0%	
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	237	145	-38,8%	
Branchements	créés	21	20	-4,8%	
Branchements	modifiés	22	19	-13,6%	
Branchements	renouvelés	24	21	-12,5%	
Compteurs	déposés	13	4	-69,2%	
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	-	-100,0%	
Compteurs	posés	171	134	-21,6%	
Compteurs	remplacés	1012	782	-22,7%	
Devis métrés	réalisés	69	96	39,1%	
Enquêtes	Clientèle	1054	1255	19,1%	
Fermetures d'eau	à la demande du client	24	24	0,0%	
Fermetures d'eau	autres	4	3	-25,0%	
Eléments de réseau	mis à niveau	11	23	109,1%	
Remise en eau	sur le réseau	303	218	-28,1%	
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	6	500,0%	
Réparations	fuite sur branchement	46	47	2,2%	
Réparations	fuite sur réseau de distribution	71	47	-33,8%	
Autres		2 959	2 146	-27,5%	
Total actes		6 056	5 011	-17,3%	

ORANGE – 2018 40/120

#### 3.3.6 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites					
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)		
Linéaire de réseau ausculté (ml)	95 661	117 029	22,3%		

ORANGE – 2018 41/120

## 3.4 Le bilan clientèle

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

#### 3.4.1 Le nombre de clients

Le nombre de clients						
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)			
Particuliers	11 563	11 624	0,5%			
Collectivités	196	214	9,2%			
Professionnels	811	772	- 4,8%			
Total	12 570	12 610	0,3%			

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

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2018		
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m³/an	26		
Clients de plus de 6 000 m³/an	16		
Total	42		

#### 3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)							
Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)			
Volumes vendus aux particuliers	1 196 127	1 028 448	1 066 055	3,7%			
Volumes vendus aux collectivités	97 275	129 712	150 808	16,3%			
Volumes vendus aux professionnels	218 574	241 853	282 575	16,8%			
Volumes vendus aux autres clients	0	0	0	0,0%			
Total des volumes facturés	1 511 976	1 400 014	1 499 438	7,1%			

ORANGE – 2018 42/120

#### **COMMENTAIRES**

Les volumes vendus exprimés ci-dessus ne comprennent pas ceux de la vente en gros de Caderousse soit 111 518 m3.

#### 3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts				
Désignation	Nombre de contacts			
Téléphone	5 828			
Courrier	1 046			
Internet	862			
Visite en agence	3 320			
Total	11 056			

#### 3.4.5 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				
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations		
Gestion du contrat client	2 552	3		
Facturation	514	430		
Règlement/Encaissement	1 972	122		
Prestation et travaux	64	0		
Information	5 043	-		
Dépose d'index	513	0		
Technique eau	538	407		
Total	11 196	962		

#### **COMMENTAIRES**

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

ORANGE – 2018 43/120

#### 3.4.6 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 Client, ou via notre site internet.

- En 2018, près de 356 échéanciers ont été accordés pour les clients de la commune/contrat/collectivité d'ORANGE,
- Au 31 décembre 2018, 5 284 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation.

Activité de gestion		
Désignation	2018	
Nombre de relevés de compteurs	27 400	
Nombre d'abonnés mensualisés	5 284	
Nombre d'abonnés prélevés	1 353	
Nombre d'échéanciers	356	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	26 891	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	1 818	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	485	
Nombre total de factures comptabilisées	29 194	

#### 3.4.7 La relation clients

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

#### • RELEVE DES COMPTEURS

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. En 2018, 670 240 compteurs ont été relevés à pied dans votre territoire

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

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



ORANGE – 2018 44/120

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.





#### • UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

# 1) Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :

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

#### 2) Information sur:

- a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
- 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....

ORANGE – 2018 45/120

#### 3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :

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

#### 4) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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















#### > Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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

ORANGE – 2018 46/120



copyright: Business Roll Agency

#### > Magazines Eau Services

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

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat mené en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

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





#### Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

#### Novembre 2018

Eau Services n°8

Sujet principal: Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

#### **Newsletters Eau Services**

Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe

Avril 2018 - Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?

Mai 2018 - Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des

Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?

Juillet 2018 - Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique?

Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur

Octobre 2018 - Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires

Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie!

Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

ORANGE - 2018 47/120 Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme <a href="https://eau.toutsurmesservices.fr/">https://eau.toutsurmesservices.fr/</a> TSM

La relation clients			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	87	12,3%
Satisfaction Post Contact	7,1	7,3	2,5%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,1	7,3	2,5%
Nombre de réclamations écrites FP2E	51	116	127,5%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	429	439	2,3%
Nombre d'arrivées clients dans la période	520	519	- 0,2%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	82,5	84,6	2,5%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	4,1	8,5	109,1%

#### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ 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 d'impayés du contrat est précisé dans le corps du RAD.

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

L'encaissement et le recouvrement		
Désignation	2018	
Créances irrécouvrables (€)	32 652,75	
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,11	
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	5,16	

ORANGE – 2018 48/120

#### 3.4.9 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité	
Désignation	2018
Nombre de dossiers FSL présentés	115
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	105
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	3 842,07
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	3 641,71
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 757
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0
Montant Total HT "solidarité"	3 641,71
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0

#### 3.4.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2018
Nombre de demandes acceptées	35
Nombres de demandes de dégrèvement	59
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0
Volumes dégrévés (m³)	24 405

#### **COMMENTAIRES**

Nous constatons en 2018 une baisse importante des volumes dégrévés (divisé par 3,5) bien que le nombre de demandes traitées et accordées reste sensiblement le même.

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

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

ORANGE – 2018 49/120

#### • **LE TARIF**

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	22,48	23,02	2,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,04575	0,8407	- 19,6%
Taux de la partie fixe du service (%)	15,19%	18,58%	22,3%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,74918	1,51395	- 13,4%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,65808	1,43503	- 13,5%

#### **COMMENTAIRES**

En 2018, la baisse du prix de l'eau s'explique par une diminution de la surtaxe communale de la Ville d'Orange. La part redevance du Délégataire est quant à elle stable.

#### • LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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

Les composantes du	prix de l'eau			
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	22,48	23,02	2,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,4458	0,4407	- 1,1%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,6	0,4	- 33,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,27	- 6,9%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (preservation de la ressource) Contrat	0,135	0,1325	- 1,9%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0911	0,0789	- 13,4%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

#### • L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Evolution des révisions de la tarification	
Désignation	01/01/2019
Coefficient d'indexation K eau potable	1,05413

ORANGE – 2018 50/120

#### • LA FACTURE TYPE 120 M3

#### suez SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M<sup>3</sup> (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier) Prix Unitaire 2019 Montant 2019 Prix Unitaire 2018 Montant 2018 **Evolution ORANGE** Quantité Part du Délégataire 1 23,02 23,02 22,48 22,48 2.40% Abonnement annuel Consommation de 0 à 75 m3 75 0,3711 27,83 0,3754 28,16 -1,15% Consommation de 75 à 250 m3 45 0,5567 25,05 0,5631 25,34 -1,14% Total part délégataire 75,90 75,97 Part de la Collectivité Abonnement annuel 0,00 0,00 0,00 0,00 Consommation (m3) 120 0,4000 48,00 0,6000 72,00 -33,33% Total part collectivité 48,00 72,00 Organismes publics (Agence de l'eau) Redevance modernisation des réseaux 120 0,1325 15,90 0,1350 16,20 -1,85% Redevance de lutte contre la pollution 120 0,2700 32,40 0,2900 34,80 -6,90% 51,00 48,30 **Total organismes publics** Sous-total H.T. 172,20 198,97 -13,45% -13,45% TVA à 5,5 % 9,47 10,94 TOTAL TTC 181,68 209,92 -13,45% Soit le $m^3$ <u>avec</u> abonnement TTC pour $120m^3$ par an 1,51 -13,45% 1,75 Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an 1,27 1,49 -15,31%

ORANGE – 2018 51/120

# 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 – 2018 55/120

# Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018 (en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en €uros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	2 702 175	2 876 106	6,4%
Exploitation du service	1 192 874	1 342 599	
Collectivités et autres organismes publics	1 410 153	1 416 121	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	99 148	117 386	
CHARGES	2 802 995	2 912 753	3,9%
Personnel	626 422	636 902	
Energie électrique	53 069	54 476	
Achats d'eau	0	2 000	
Produits de traitement	3 779	4 494	
Analyses	4 661	4 958	
Sous-traitance, matières et fournitures	141 159	164 037	
Impôts locaux et taxes	19 622	17 912	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	294 937	319 761	
télécommunication, postes et télégestion	23 404	24 621	
engins et véhicules	48 231	53 504	
• informatique	126 221	105 887	
assurance	6 815	8 879	
· locaux	19 136	20 763	
Frais de contrôle	6 119	6 178	
Ristournes et redevances contractuelles	6 000	6 000	
Contribution des services centraux et recherche	39 154	50 705	
Collectivités et autres organismes publics	1 410 153	1 416 121	
Charges relatives aux renouvellements			
fonds contractuel	44 390	49 272	
Charges relatives auxinvestissements			
programme contractuel	17 041	17 296	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	73 342	74 809	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	9 408	12 064	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	53 738	75 767	
Résultat avant impôt	-100 820	-36 647	63,7%
RESULTAT	-100 820	-36 647	63,7%

ORANGE - 2018 56/120

#### 4.1.2 Le détail des produits

#### **Orange Eau**

en €uros	2017	2018	Ecart en 9
TOTAL	2 702 175	2 876 106	6,4%
Exploitation du service	1 192 874	1 342 599	12,6%
Partie fixe	339 261	378 819	
Partie proportionnelle	841 736	939 840	
Cession d'eau	11 876	23 941	
Collectivités et autres organismes publics	1 410 153	1 416 121	0,4%
Part Collectivité	833 434	780 724	
Redevance prélèvement	201 316	215 814	
Redevance pour pollution d'origine domestique	375 403	419 584	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
Produits accessoires	99 148	117 386	18,4%
Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	7 615	7 718	
Autres produits accessoires	91 533	109 668	

#### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

# PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2018

- 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.

ORANGE – 2018 57/120

#### **Sommaire**

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

#### I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ en 2018 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.

#### 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 trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

#### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

ORANGE – 2018 58/120

#### 2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

#### 3. Charges indirectes

#### a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% 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. 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.

#### 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. <u>La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés</u>

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.

ORANGE – 2018 59/120

#### 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.

ORANGE – 2018 60/120

#### 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 1 er 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

ORANGE – 2018 61/120

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, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non-inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,49 %.

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

#### 4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

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

#### IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

#### V. <u>IMPÔT SUR LES SOCIETES</u>

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 – 2018 62/120

#### Orange Eau

#### Année 2018

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement reseau et clientele / no heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	-2 670,13
MFDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-192,83
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	158,00
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable	12 610,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	12 610,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	14,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	158,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre a neures media sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754	-2 667,13
Charges facturation encaissement	Client équivalent	13 461,20
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	2 857,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	27 344,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé	368,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	12 610,00

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 459 984,76
Charges logistique	Sortie de stock	-3 829,07
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-390 587,30
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-415 647,09
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 459 984,76
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	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 2,29% 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 réprésentent 1,42% des charges de l'Entreprise Régionale.

#### A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,25 %

#### A5 - Compteurs du Domaine Privé

La valeur du taux de financement est égale à : 4,49 %

ORANGE – 2018 63/120

## 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 (€)		
DECEMBRE	15/12/2018	274 194,67		
JUIN	15/06/2018	245 158,95		
MARS	15/03/2018	140 147,67		
SEPTEMBRE	15/09/2018	196 424,75		
TOTAL		855 926,04		

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

Aucun reversement de TVA n'a été réalisé au cours de l'année 2018.

ORANGE – 2018 64/120

# 4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

#### 4.3.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations		
Opération	Dépenses comptabilisées (€)	
ORANGE-Pompage Russamp-RVT-Pompe forage n° 4 et clapet	9 981,88	
ORANGE-Pompage Russamp-RVT-Trappe accès puits	1 401,75	
ORANGE-Pompage Russamp-RVT-Colonnes et tête de puits pompe n° 4	9 279,52	
Total	20 663,15	

#### 4.3.2 La situation sur les canalisations

#### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

#### • LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Travaux neufs effectués sur les réseaux		
Opération	Dépenses comptabilisées (€)	
ORANGETN-Mise en place prélocalisateurs	34 699,89	
Total	34 699,89	

ORANGE – 2018 65/120

#### **COMMENTAIRES**

En 2018, le Délégataire a poursuivi le déploiement des prélocalisateurs en poste fixe sur le réseau du Centre-Ville et le Secteur Nord. Ces travaux ont été mis à la charge du Délégataire dans le cadre de l'Avenant n°3.

#### 4.3.3 La situation sur les branchements

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement des branchements		
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)	
Branchements	41 664,74	
Total	41 664,74	

Renouvellement des branchements				
2016 2017 2018 N/N-1				
11	24	21	-13%	

Liste des branchements renouvelés en 2018			
N°	Rue	Date	
10	RUE SAINT MARTIN	09/11/2018	
481	DESCENTE DES PRINCES DES BAUX	03/09/2018	
106	IMPASSE DE LA BATIE	28/08/2018	
145	AVENUE DE VERDUN	04/07/2018	
14	RUE LOUIS BRAILLE	25/06/2018	
322	RUE DE L ETANG	15/06/2018	
977	AVENUE DE VERDUN	06/06/2018	
500	ROUTE DU GRES	05/09/2018	
86	CHEMIN DES CIGALES	28/05/2018	
217	RUE DE L ETANG	29/05/2018	
19	RUE DU NOBLE	27/04/2018	
6	IMPASSE LAUGIER	26/03/2018	
	AVENUE DES ETUDIANTS	28/03/2018	
42	RUE D AQUITAINE	28/02/2018	

ORANGE – 2018 66/120

Liste des branchements renouvelés en 2018			
N°	Rue	Date	
739	CHEMIN DE LA PASSERELLE	15/02/2018	
182	RUE ALBERT CAMUS	26/02/2018	
1	RUE HENRI BOSCO	20/02/2018	
0	RUE SAINT CLEMENT	07/02/2018	
3	RUE SADI CARNOT	30/01/2018	
3	RUE FRANZ SCHUBERT	25/01/2018	
34	COURS ARISTIDE BRIAND	04/01/2018	

#### • LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Branchements neufs 2018			
2016	2017	2018	N/N-1
27	21	20	-5%

Liste des branchements neufs en 2018			
N°	Rue	Date	Nombre
353	CHEMIN DE LA SAUVAGEONNE	17/10/2018	1
35	ALLEE DE L ESCADRON 5 VENDEE	28/09/2018	1
173	ROUTE DU GRES	19/09/2018	1
378	CHEMIN DE LA COLLINE	05/09/2018	1
372	CHEMIN DE LA COLLINE	03/09/2018	1
278	CHEMIN DE LA COLLINE	29/08/2018	1
270	CHEMIN DE LA COLLINE	29/08/2018	1
	AVENUE FELIX RIPERT	06/08/2018	1
	RUE LOUIS GOUT	13/07/2018	1
	CHEMIN DES CIGALES	04/07/2018	1
	IMPASSE DES CHEVREFEUILLES	31/05/2018	1
	CHEMIN DES CIGALES	25/05/2018	1
820	AVENUE DE L ARGENSOL	22/05/2018	1
155	AVENUE DE L ARGENSOL	26/04/2018	1

ORANGE – 2018 67/120

Liste des branchements neufs en 2018				
N°	Rue	Date	Nombre	
955	AVENUE DE VERDUN	29/05/2018	1	
366	RUE HENRI NOGUERES	09/04/2018	1	
43	CHEMIN HAUT ABRIAN	12/02/2018	1	
485	AVENUE DES ETUDIANTS	28/12/2017	1	
194	CHEMIN DE LA PASSERELLE	22/12/2017	1	
598	ROUTE DE CHATEAUNEUF	06/11/2017	1	

#### 4.3.4 La situation sur les compteurs

#### • LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2018
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	5,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	744
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	13344
20 à 40 mm remplacés (%)	8,7%
- 20 à 40 mm remplacés	29
- 20 à 40 mm Total	333
> 40 mm remplacés (%)	9,3%
- > 40 mm remplacés	9
- > 40 mm Total	97
Age moyen du parc compteur	12,6

ORANGE – 2018 68/120

#### • LES COUTS COMPTABILISES

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs		
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)	
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	58 864,69	
Total	58 864,69	

ORANGE – 2018 69/120

### 4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Suez Eaux 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	20 663,15
Réseaux	0
Branchements	41 664,74
Total	62 327,89

ORANGE – 2018 70/120

#### • 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	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	62 327,89
Total	62 327,89

#### **COMMENTAIRES**

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

#### 4.4.2 Le remplacement en domaine privé

Le remplacement en domaine privé	
Opération	Dépenses comptabilisées ()
Installations	0
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	58 864,69
Total	58 864,69

#### 4.4.3 Les travaux neufs du domaine concédé

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

Les travaux neufs de l'année		
Opération	Dépenses comptabilisées (€)	
Installations	0	
Réseaux	34 699,89	
Branchements	0	
Compteurs	0	
Total	34 699,89	

ORANGE – 2018 71/120

#### • LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	34 699,89
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	34 699,89

ORANGE – 2018 72/120



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

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

ORANGE – 2018 75/120

## 5.1 Notre organisation

#### 5.1.1 Nos implantations



## 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.



ORANGE – 2018 76/120



## L'agence Vaucluse

#### L'agence en quelques chiffres

116 communes partenaires

140 708 abonnés en eau potable

161 199 abonnés en assainissement

23 usines d'eau potable

87 stations d'épuration

5 129 km de réseau d'eau potable

2 530 km de réseau d'assainissement

#### Une équipe à votre service

104 agents

4 sur le pilotage de l'exploitation et contrats

22 sur les interventions réseau eau potable

22 sur la gestion et performance réseau eau potable

21 sur la maintenance et exploitation usine eau potable

37 sur l'exploitation des stations d'épuration

21 sur la gestion réseau assainissement

2 pour le secrétariat technico-administratif

1 préventeur sécurité



ORANGE – 2018 77/120

#### 5.1.2 Nos moyens logistiques

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

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- · d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc...),
- une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

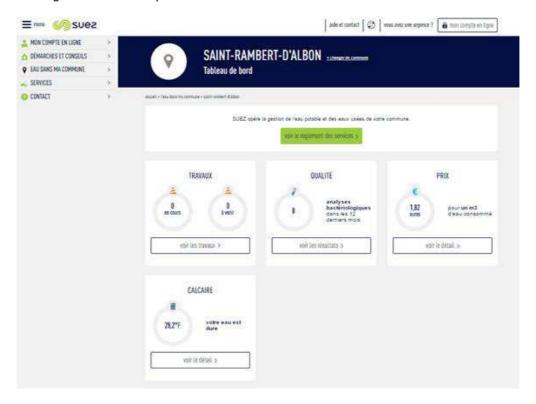
ORANGE – 2018 78/120

## 5.2 La relation clientèle

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

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

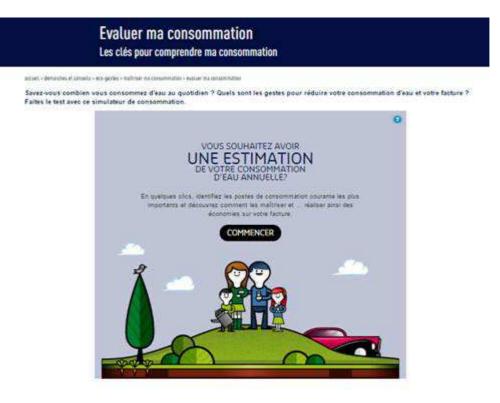
• l'eau dans leur commune : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



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

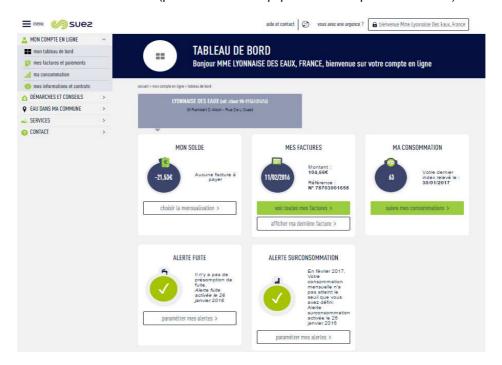
 des conseils pour faciliter leurs démarches, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture.

ORANGE – 2018 79/120



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

- « Mon compte en ligne », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :
- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



ORANGE – 2018 80/120

MON COMPTE EN LIGNE

→ mon tableau de bard

→ mos factures et paiements

→ na concommation

→ historique de mes consommations

→ mes informations

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

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

- la réalisation en ligne de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,

Programmer - 2 329m3

- dépose du relevé de compteur,
- souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
- souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2018, XX sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par XX par rapport à 2017. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

ORANGE – 2018 81/120

## 5.3 Nos offres innovantes

#### 5.3.1 Notre organisation VISIO

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

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

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

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



ORANGE – 2018 82/120



#### NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

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

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

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

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

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

ORANGE – 2018 83/120

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

**VISUAL INSPECT :** SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

#### 5.3.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

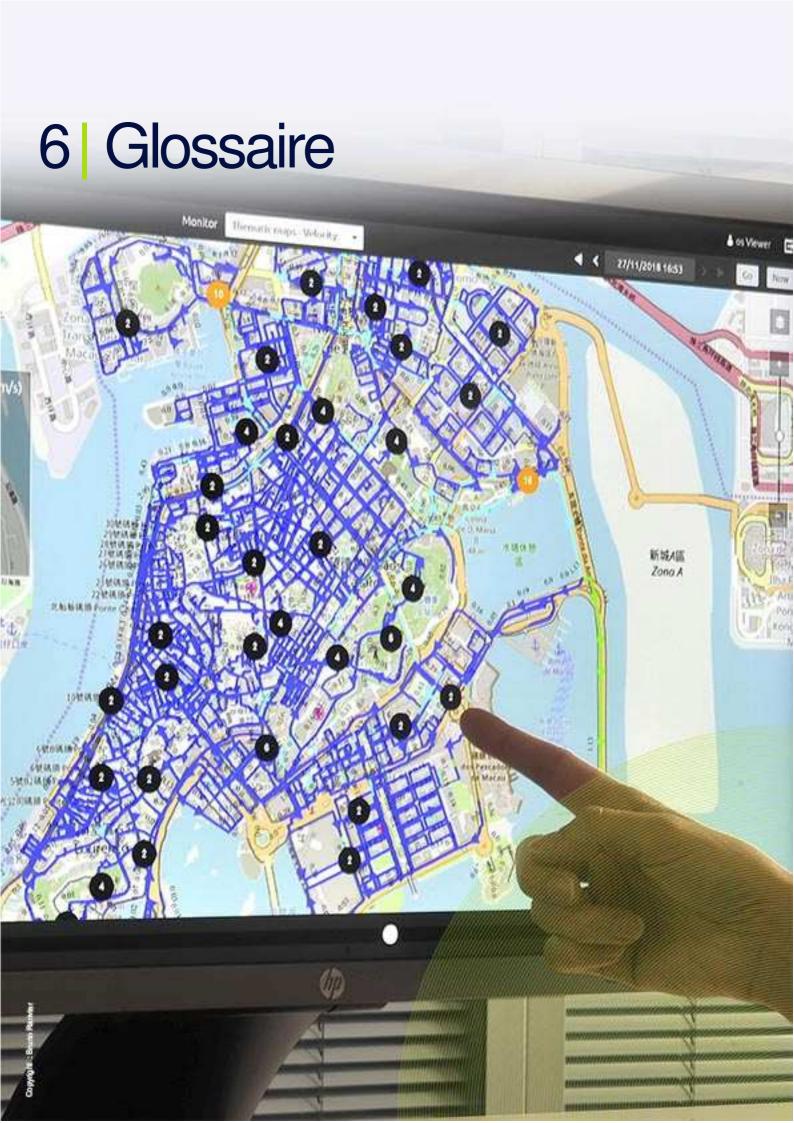
Aquadvanced® Assainissement constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter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

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

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

ORANGE – 2018 84/120

ORANGE – 2018 85/120



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

#### Α

#### Abandon de créance

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

#### Abonné (ou client)

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

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

#### • Abonné domestique ou assimilé

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

#### Abonnement

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

#### Accessoires

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

#### • Appareil de fontainerie

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

#### Autorité organisatrice

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

#### В

#### Branchement eau

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

#### C

#### Certification ISO 9001

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

#### • Certification ISO 14001

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

ORANGE – 2018 89/120

#### Clapet anti-retour

Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

#### Conduite d'adduction

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

#### • Conduite principale

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

#### • Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

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

#### • Commission départementale Solidarité Eau

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

#### Compteur

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

#### D

#### Débitmètre

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

#### Détendeur

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

#### Disconnecteur

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

#### Ε

#### Échantillon

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

#### Émetteur

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

#### Н

#### Habitant

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

ORANGE – 2018 90/120

#### Habitant desservi

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

#### ı

#### • Indice linéaire de perte (ILP)

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

#### Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

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

#### L

#### • Linéaire de réseau de desserte

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

#### M

#### Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

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

#### Ν

#### 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.

#### Ρ

#### Perte apparente

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

#### Perte réelle

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

#### Poteau incendie

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

ORANGE – 2018 91/120

#### Prélèvement

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

#### Prélocalisation

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

#### Purge

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

#### R

#### Réclamation

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

#### Regard

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

#### Régulateur de débit

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

#### Rendement

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

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

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

#### • Réseau de desserte

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

#### • Réseau de distribution

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

#### S

#### • Stabilisateur d'écoulement

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

#### • Stabilisateur de pression

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

ORANGE – 2018 92/120

#### V

#### Vanne

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

#### Vidange

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

#### Ventouse

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

#### Volume comptabilisé

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

#### Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)

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

#### • Volume consommé autorisé

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

#### Volume exporté

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

#### • Volume importé

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

#### • Volume livré au réseau (VLAR)

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

#### Volume prélevé

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

#### Volume produit

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

#### • Volume de service production

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

#### Volume de service du réseau

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

#### Volume mis en distribution (VMED)

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

ORANGE – 2018 93/120

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

#### Voirie

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

#### 1. Indicateurs descriptifs

#### • Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)

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

#### • Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

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

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

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

#### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

ORANGE – 2018 94/120

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

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

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

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

#### • Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B) Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

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

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

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

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

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

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

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

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

ORANGE – 2018 95/120

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action

- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours

40 % : avis de l'hydrogéologue rendu

50 % : dossier déposé en préfecture

- 60 % : arrêté préfectoral

ORANGE – 2018 96/120

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

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

## • Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0) Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

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

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

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

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

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

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

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

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

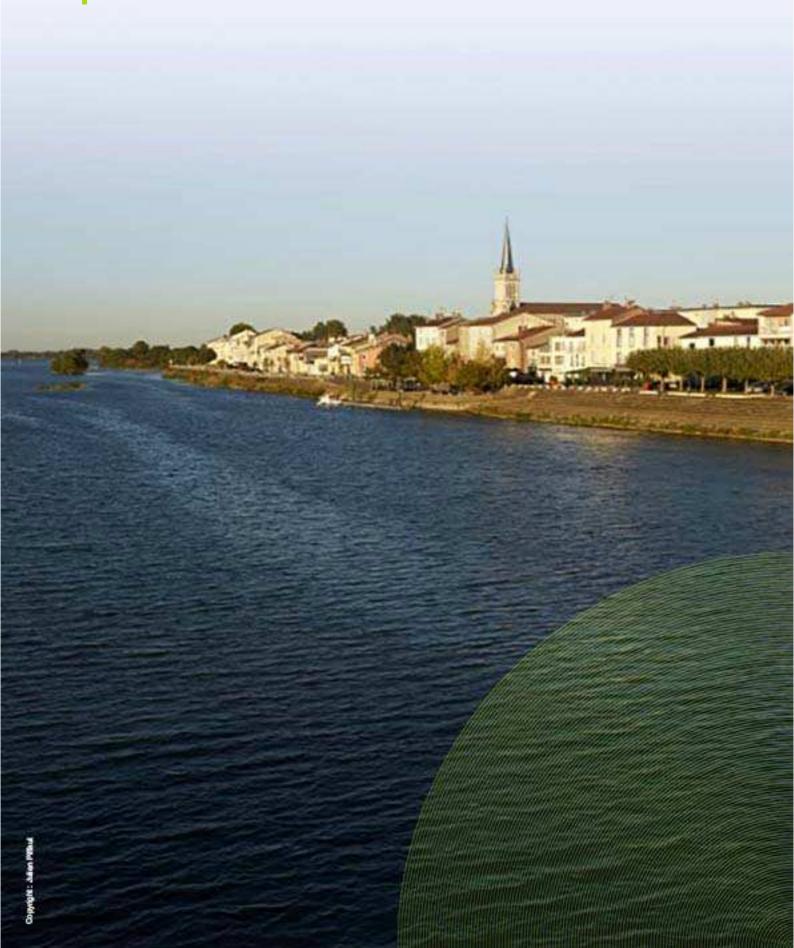
#### • Taux de réclamations (code P155.1)

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

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

ORANGE – 2018 97/120

# 7 Annexes



## **7.1** Annexe 1

#### **COMMANDE PUBLIQUE**

#### Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

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

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

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

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

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

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

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

#### Achat innovant

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

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

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

#### Dématérialisation de la commande publique

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

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

ORANGE – 2018 101/120

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics

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

Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde

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

Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques elDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement elDAS.

Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics

ORANGE – 2018 102/120

#### Seuils de passation des contrats de la commande publique

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

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

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

#### Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales

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

Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

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

#### Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement

#### Subventions pour travaux divers d'intérêt local

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1er janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

(<u>Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle</u>).

Instruction NOR: INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »

#### Loi nº 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

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

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret. »

ORANGE – 2018 103/120

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

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

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

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

Loi n°2018-702 du 3 aout 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte

#### Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

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

LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018 https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tp lgfr29s 3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

#### Facturation eau et assainissement

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *prorata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte

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

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'<u>article R. 131-34 du code de l'environnement</u> pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

ORANGE – 2018 104/120

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id

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

Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&cat egorieLien=id

Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id

Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024

 $\underline{\text{https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090\&dateTexte=\&categorieLien=id}\\$ 

Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id

Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id

Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id

#### **ASSAINISSEMENT**

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

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts :
- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

ORANGE – 2018 105/120

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

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

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

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

#### Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

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

Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif

http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir 43356.pdf

#### **EAU POTABLE**

#### Certificat d'information sur les règles régissant une activité

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

Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id

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

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

Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id

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

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine

ORANGE – 2018 106/120

#### http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir 43368.pdf

#### Plans de gestion de la sécurité sanitaire

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine

http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090

#### Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste 20180005 0000 0049.pdf

## Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des nonconformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste 20180005 0000 0047.pdf

#### **ENVIRONNEMENT**

#### **Biodiversité**

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

Accessible: http://www.projets-environnement.fr ou http:// http://www.naturefrance.fr

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

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

Εt

2° Le renseignement de métadonnées associées.

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

 $\underline{\text{https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976\&dateTexte=20180}\\ 604$ 

#### Sortie de déchets

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans

ORANGE – 2018 107/120

l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id</a>

#### Filières d'enlèvement de certains déchets

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&cat egorieLien=id

#### PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »

http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001

## Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail

http://www.bulletin-officiel.developpement-

durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met 20180008 0000 0034.pdf

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

Décision d'exécution 2018/840 de la commission du 5 juin 2018 établissant une liste de vigilance relative aux substances à surveillance à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances. https://aida.ineris.fr/consultation\_document/40775

#### **SDAGE ET SAGE**

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'<u>ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016</u> portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le <u>code général des collectivités</u> <u>territoriales</u> avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

ORANGE – 2018 108/120

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s\_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

### SDAGE et participation du public

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet www.eaufrance.fr et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr

### Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.

Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, <u>une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant,</u> lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.

LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1) https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

### Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'État et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin (Territoire de Belfort – Les Républicains), JO Sénat du 29 mars 2018

### ICPE -IOTA-AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE: TEXTES ET JURISPRUDENCE

### ICPE sous seuil d'enregistrement

Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id">https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id</a>

# ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte

ICPE-IOTA: autorisation environnementale

ORANGE – 2018 109/120

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr

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

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

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

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

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

Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre ler du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre ler du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

- « **1**° **Avant la délivrance de l'autorisation environnementale** mentionnée à l'article L. 181-1 du même code :
- « 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN

 $\frac{https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.}{tplgfr29s\ 3?cidTexte=JORFTEXT000037639478\&categorieLien=id}$ 

### Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau

ORANGE – 2018 110/120

### ICPE et règles d'urbanisme

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

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

# ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins

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

Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182

### Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

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

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

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

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

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852

### **URBANISME**

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

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

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter

ORANGE – 2018 111/120

l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

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

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

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

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

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

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

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D .tplgfr28s 2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

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

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

QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche (Aveyron – UC), JO Sénat du 15 mars 2018

### SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES

#### **Amiante**

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur.

### Travaux à proximité des réseaux

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,

ORANGE – 2018 112/120

- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

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

Responsabilité limitée des exécutants de travaux, notamment en cas d'endommagement de branchement :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographique au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

## Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

### Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation antiendommagement) est actualisé. A retenir :

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

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

Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do:jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s 1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049

Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B htplgfr35s\_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

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

Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels

ORANGE – 2018 113/120

La Directive NIS (Network and Information Sécurity) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliaire de 2013.

Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148

Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/

Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte

Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte

### PROTECTION DES DONNEES: Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes :
- Responsabiliser les acteurs traitant des données :
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

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

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

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

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et limitées; Elles doivent également être exactes et tenues à jour. Elles doivent enfin être conservées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.);

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

ORANGE – 2018 114/120

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018

Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles

https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte

Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés ( LIL III) https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte

Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte">https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte</a>

### **DROIT DES AFFAIRES**

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

Il est des cas ou le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

LOI nº 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)

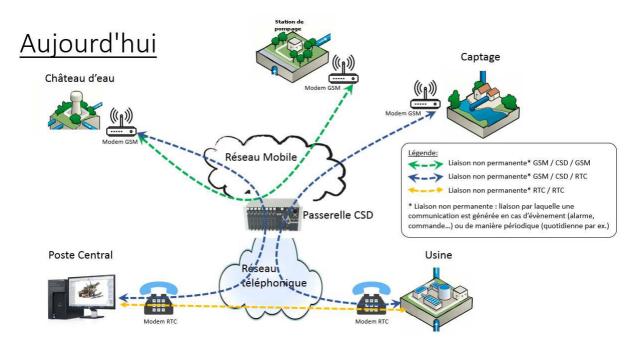
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastRegld=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte

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

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

ORANGE – 2018 115/120

### Schéma illustrant les communications inter-sites :



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

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

« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)
- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)

Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :

- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé
- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange
- des possibilités d'encombrement entrainant des ruptures de services sur de courtes durées.

Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

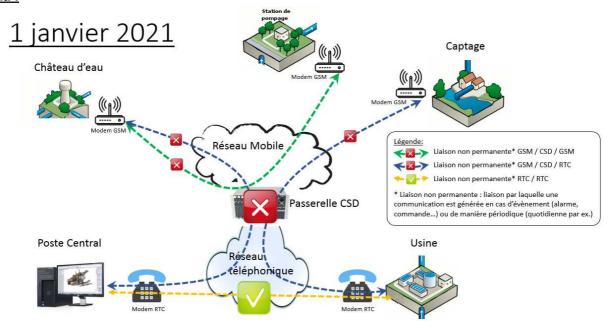
A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

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

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

ORANGE – 2018 116/120

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



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

ORANGE – 2018 117/120

ORANGE – 2018 118/120



Prêts pour la révolution de la ressource