

service de l'eau

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

Rapport annuel du délégataire 2017

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

CHÂTEAUNEUF-GRASSE



prêts pour la révolution de la ressource



suez

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	11
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4 Les évolutions réglementaires	13
1.5 Les perspectives	14
2 Présentation du service	19
2.1 Le contrat	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	23
2.2.1 La relation clientèle.....	23
2.3 L'inventaire du patrimoine	25
2.3.1 Les biens de retour	25
2.3.2 Les biens de reprise	28
3 Qualité du service.....	29
3.1 Le bilan hydraulique	31
3.1.1 Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	31
3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	32
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	33
3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	34
3.2 La qualité de l'eau	38
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	38
3.2.2 Le plan vigipirate	38
3.2.3 La distribution	39
3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	39
3.3 Le bilan d'exploitation.....	41
3.3.1 La consommation électrique	41
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs.....	41
3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution	41
3.3.4 La recherche des fuites.....	42
3.3.5 Les interventions en astreinte	43
3.4 Le bilan clientèle.....	44
3.4.1 Le nombre d'abonnements	44
3.4.2 Les volumes vendus.....	44
3.4.3 La typologie des contacts clients	44
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients	45
3.4.5 L'activité de gestion clients	45
3.4.6 La relation clients.....	46
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement.....	49
3.4.8 Le fonds de solidarité.....	49
3.4.9 Les dégrèvements	50
3.4.10 La mesure de la satisfaction client	50
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable.....	50
4 Comptes de la délégation	53
4.1 Le CARE.....	55
4.1.1 Le CARE	56
4.1.2 Le détail des produits.....	57
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration	57
4.2 Les reversements.....	64

4.2.1	Les versements à l'Agence de l'Eau	64
4.3	La situation des biens et des immobilisations	65
4.3.1	La situation sur les canalisations	65
4.3.2	La situation sur les compteurs	65
4.4	Les investissements contractuels	67
4.4.1	Le renouvellement	67
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	69

5 | Votre délégataire 71

5.1	Notre organisation	74
5.1.1	La Région	74
5.1.2	Nos moyens humains	75
5.1.3	Nos moyens matériels	76
5.1.4	Nos moyens logistiques	77
5.1.5	Les autres moyens	79
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	80
5.2	La relation clientèle	81
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients	81
5.2.2	La gestion des courriers.....	81
5.2.3	Le site internet et l'information client	81
5.3	Notre système de management	84
5.4	Notre démarche développement durable.....	87
5.5	Nos offres innovantes.....	89
5.5.1	Notre organisation VISIO	89
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation	89
5.6	Nos actions de communication	90
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France	90

6 | Glossaire 91

7 | Annexes 105

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	107
7.2	Annexe 2 : Attestation des commissaires aux comptes.....	117

1 | Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

1.1 L'essentiel de l'année

Avenant n°5 à la Délégation du Service Public de l'Eau de la commune de CHATEAUNEUF

Le conseil municipal réunit le 19 décembre 2017 a délibéré sur l'avenant n°5 à la DSP eau potable de la Commune de Châteauneuf.

L'avenant prévoit :

- De répercuter dans l'économie du contrat les nouveaux tarifs d'achat d'eau au Syndicat du Foulon (SIEF),
- De mettre en œuvre un programme renforcé de renouvellement des réseaux (1417 ml), d'amélioration de la sectorisation et de régulation des pressions afin d'améliorer le rendement de réseau,
- De déployer un système complet de télérelève des compteurs d'eau potable sur l'ensemble du territoire communal avec l'activation des téléservices associés (alerte fuites automatiques),
- De mettre en œuvre la solution logicielle « Aquadvanced » permettant la gestion temps réel du système de distribution,
- D'intégrer dans la gestion du service un outil de gouvernance de l'exploitation « Tout Sur Mes Services »,
- De réviser la durée du contrat dont l'échéance est portée au 31 décembre 2020,
- D'intégrer l'ensemble de ces aménagements dans l'économie globale du contrat,
- De réviser la formule d'actualisation des tarifs,
- De définir le tarif accordé spécifiquement aux agriculteurs.

L'avenant a été enregistré en Sous-Préfecture le 3 janvier 2018.

Fuites sur la conduite en fonte grise DN 60 Chemin de la TREILLE

Des fuites récurrentes sont observées sur cette canalisation

Le 03/08/2017, SUEZ a réalisé les travaux de réparation d'une nouvelle fuite apparue.

Cette canalisation est désormais intégrée dans le plan de renouvellement de canalisation pluriannuel définit dans l'avenant n°5.

1.2 Les chiffres clés



2,1705 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

2 402 contacts clients



1 121 056 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

14 réparations fuites sur branchements



19 réparations fuites sur canalisations

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*"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>. Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe 1.

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	3 288	3 574	Nombre	C
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 788	1 787	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	48,8	49	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,181	2,1705	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	91,86	90,82	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100	100	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,61	0,27	%	C
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	40	53	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	23,94	28,06	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	23,84	27,96	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	Euros par m ³ facturés	A

> NOTA >

- L'indicateur D101.0 a été mis à jour en prenant en compte le nombre d'habitants (population légale) auquel est ajoutée une estimation du nombre de résidents saisonniers.
- L'indicateur P108.3 Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau a été mis à jour et calculé au prorata des volumes produits et prélevés dans les différentes ressources alimentant le réseau de distribution de la commune de Châteauneuf. Il représente donc le taux d'avancement de protection des sources du Foulon et des Fontaniers d'une part et des ressources alimentant le réseau du SICASIL d'autre part.

- **Détail du calcul de l'indicateur P107.2 - Taux moyen de renouvellement des canalisations :**

Année	Désignation		Longueur en ml
2017	Linéaire total du réseau de distribution	L	49 046
2017	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2017	298
2016	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2016	75
2015	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2015	128
2014	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2014	28
2013	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2013	142
Taux moyen de renouvellement =			0,27
100 x (L2017 + L2016+L2015 + L2014 + L2013) / 5 / L			

Le taux moyen de renouvellement présenté ci-dessus prend en compte uniquement les linéaires renouvelés par le délégataire. Ils sont à compléter par les linéaires renouvelés par la collectivité.

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	7,27	4,48	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	14,54	11,19	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,77	2,02	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	100	100	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

> **NOTA** > **Détail du calcul du P151.1** Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées = nombre d'interruptions de service non programmées / nombre d'abonnés x 1 000 = 8 / 1 787 x 1 000 = 4,48

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

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

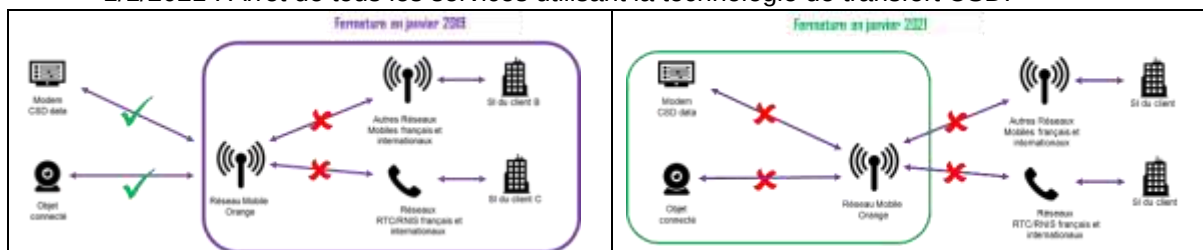
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe 1.

Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM

L'opérateur de télécommunications Orange a annoncé, au mois de novembre 2017, l'arrêt des services de transport de données basés sur la technologie de transfert « Circuit Switch Data » (CSD) utilisant la norme GSM de téléphonie mobile. Cette technologie est principalement utilisée pour les communications utilisant les réseaux mobiles dits 2G.

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.
- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, 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).

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion des services d'eau et d'assainissement, en fonction de leurs caractéristiques (date de fabrication, technologies utilisées, éligibilité du raccordement aux réseaux des opérateurs).

1.5 Les perspectives

Mise en œuvre du programme de travaux de l'avenant n°5 afin de réduire les pertes en eau

L'avenant n°5 prévoit la mise en œuvre d'un programme de travaux importants dont l'objectif est la réduction des pertes en eau sur les réseaux d'eau de la commune de Châteauneuf décrit ci-après.

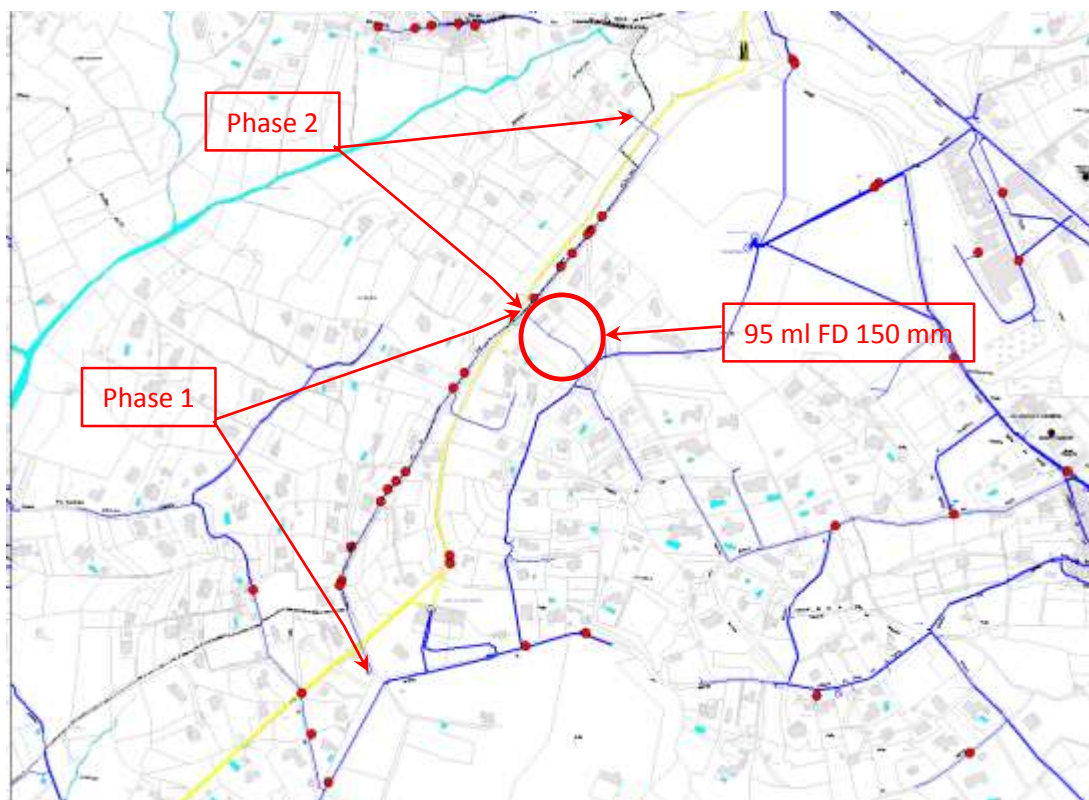
Ces travaux s'accompagneront de la mise en place de la télérelève pour tous les clients de la commune incluant des téléservices associés d'alerte fuite automatiques et d'un outil spécifique de suivi du rendement de réseau.

Le programme prévoit le renouvellement de conduites très vétustes compte tenu du nombre de fuites observées et qui génèrent également des dégâts au tiers :

Travaux Chemin de la Treille

Chemin de la Treille En deux Phases

Phase 1		Fuites Cana	Fuites BRT	Phase 2		Fuites Cana	Fuites BRT	Liaison DN 300 Treille	
FG 60	464 ml	7	2	FG 60	285 ml	5	1	FG 60	95 ml
FD 100	464 ml			FD 150	285 ml			FD 150	95 ml

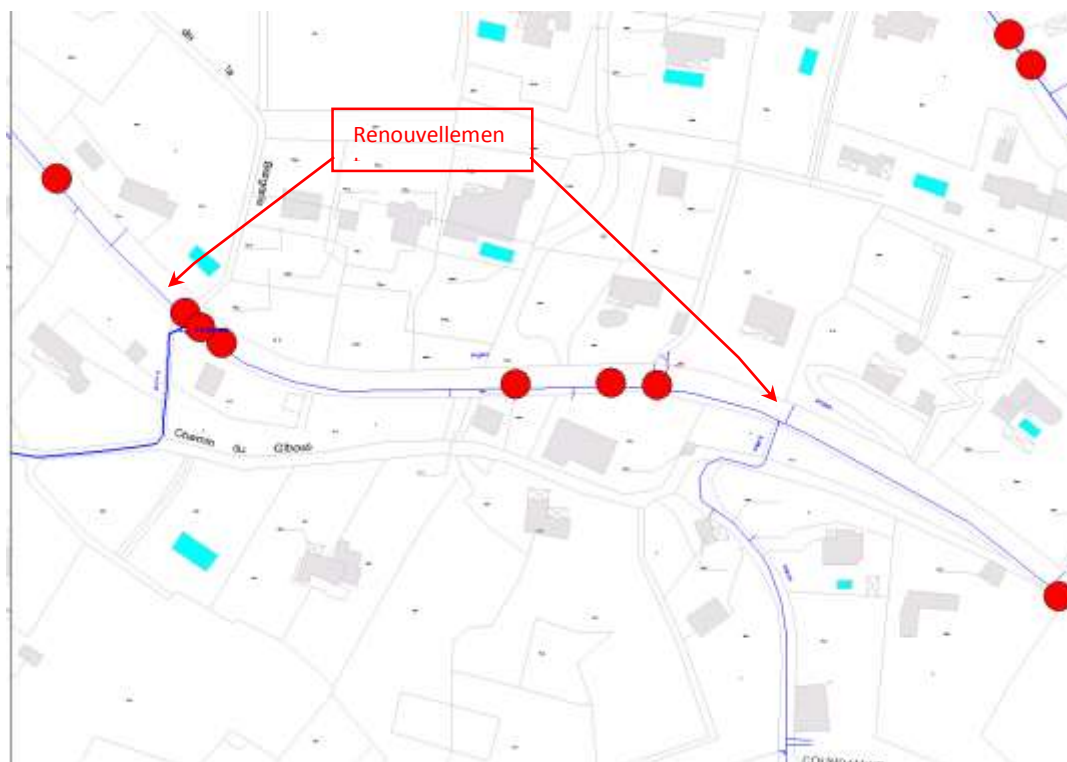


Travaux Route de Nice

Route de Nice

A renouveler en totalité FD 100 mm

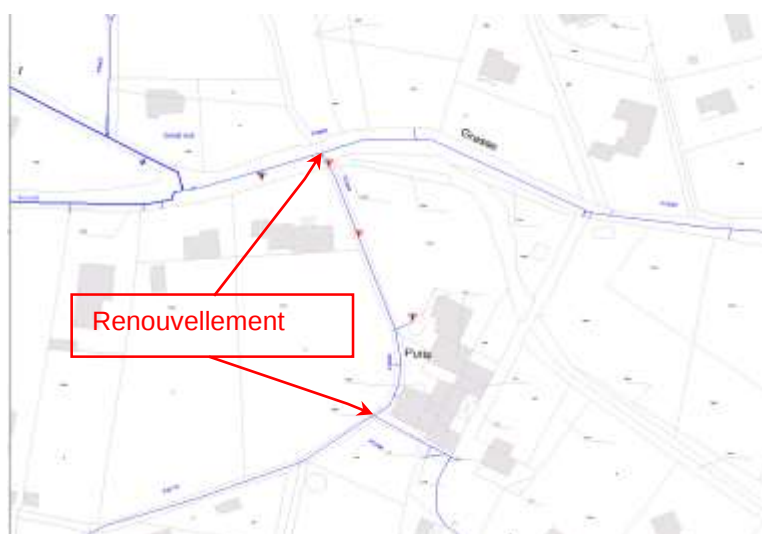
		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 80	210 ml	6	0
FD 100	210 ml		



Travaux route de Grasse

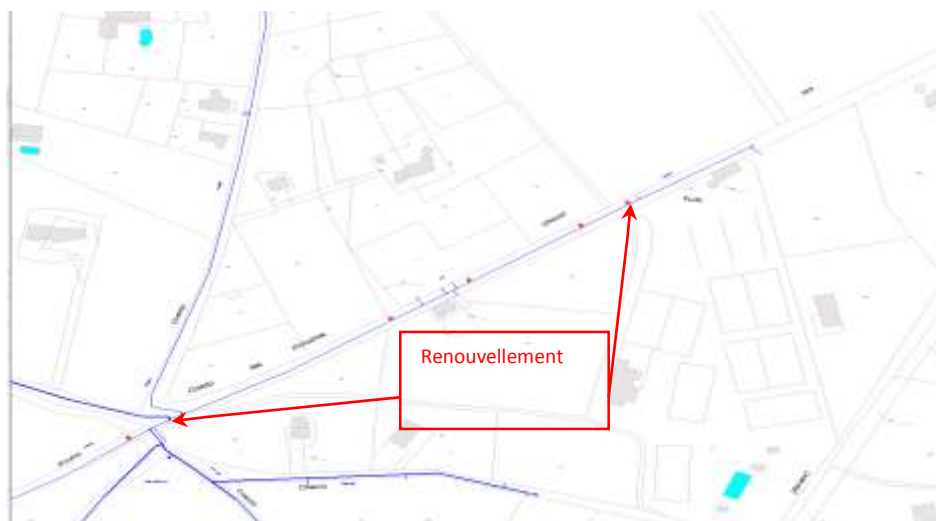
Antenne Route de Grasse

		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 60	98 ml	2	1
FD 100	98 ml		



Travaux chemin des Picholines**Chemin des Picholines**

		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 60	265 ml	4	0
FD 100	265 ml		

**Amélioration de la sectorisation**

N° Secteur	Nom du projet	Diamètre mm
65	Cpt. Quartier St. Jaume	150
81	Cpt. Chemin de la Rourée	250
76	Cpt. Chemin du Moulin	60
2	Travaux raccordement DN 150 route du Village	150

Baisse des pressions

Sous Etage	Nom du projet	Diamètre mm
Chemin des Parettes	Chemin des Parettes	150
Route de Grasse	Chemin du Plan de Clermont	100
Route de Grasse	Route de Grasse	100

Autres travaux préconisés non prévus par l'avenant n°5**Faciliter l'opérabilité des réseaux**

La conduite de transfert (reliant le réservoir de la Treille au chemin du Château) DN 300-250 entre le chemin de la treille et le chemin de château, n'est pas équipée de vannes de sectionnement et de vidange. A titre d'exemple en 2016 pour réparer une fuite sur le chemin de la grande fontaine, Suez a été contraint de vidanger 2 km d'une conduite en DN 300-350 à deux reprises. Il est donc nécessaire de prévoir au moins trois vannes de sectionnement sur ce tronçon pour sécuriser les abonnés et une vidange en point bas.

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

2 | Présentation du service



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et de ses avenants :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/04/2006	31/12/2020	Affermage
Avenant n°01	19/10/2007	31/03/2018	Création d'une tarification agricole.
Avenant n°02	13/05/2011	31/03/2018	Complément de l'article sur les travaux concessifs complémentaires et révision des tarifs de base de la part du fermier
Avenant n°03	02/05/2014	31/03/2018	Concernes "Construire sans détruire" et la loi Warsmann
Avenant n°04	01/01/2016	31/03/2018	Instauration de tranches tarifaires sur la partie proportionnelle du prix de l'eau
Avenant n°05	19/01/2018	31/12/2020	- Révision de la durée du contrat - Solution logicielle « Aquadvanced » - Révision de la formule d'actualisation des tarifs - Programme prévisionnel du renouvellement à la charge du délégataire

Le contrat d'affermage a été enregistré le 31 mars 2006 pour une durée de 12 ans.

PRESTATIONS A LA CHARGE DE SUEZ :

- achat d'eau en gros (Foulon) : droit d'eau disponible 43 l/s soit 3 715 m³/j maximum, en dehors du transit pour les communes extérieures,
- distribution : réservoirs, canalisations, branchements et compteurs,
- renouvellement : usines (électromécanique), canalisations, branchements et compteurs,
- travaux concessifs de renouvellement des branchements plomb
- ristourne à reverser au fonds spécial du Foulon.

AVENANT N°1

Création d'un tarif agricole. Les exploitants agricoles bénéficient d'un rabais de 77 % sur la partie proportionnelle du prix de l'eau.

AVENANT N°2

L'avenant n°2 enregistré en sous-préfecture le 13/05/2011 confie à Suez la réalisation de travaux concessifs de renforcement de canalisation par un montant de 417 500 € HT à réaliser avant la fin 2011.

AVENANT N°3

L'avenant n°3 enregistré en sous-préfecture le 2 mai 2014 transcrit dans le contrat les obligations du Délégataire découlant de la réforme « construire sans détruire » et de la Loi Warsmann relative aux remises pour fuite dans les locaux à usage d'habitation.

AVENANT N°4

L'avenant n°4 enregistré en sous-préfecture le 15/01/2016 instaure des tranches tarifaires sur la partie proportionnelle du prix de l'eau.

AVENANT N°5

Le conseil municipal réunit le 19 décembre 2017 a délibéré sur l'avenant n°5 à la DSP eau potable de la Commune de Châteauneuf.

L'avenant prévoit :

- De répercuter dans l'économie du contrat les nouveaux tarifs d'achat d'eau au Syndicat du Foulon (SIEF),
- De mettre en œuvre un programme renforcé de renouvellement des réseaux (1417 ml), d'amélioration de la sectorisation et de régulation des pressions afin d'améliorer le rendement de réseau,
- De déployer un système complet de télérelève des compteurs d'eau potable sur l'ensemble du territoire communal avec l'activation des téléservices associés (alerte fuites automatiques),
- De mettre en œuvre la solution logicielle « Aquadvanced » permettant la gestion temps réel du système de distribution,
- D'intégrer dans la gestion du service un outil de gouvernance de l'exploitation « Tout Sur Mes Services »,
- De réviser la durée du contrat dont l'échéance est portée au 31 décembre 2020,
- D'intégrer l'ensemble de ces aménagements dans l'économie globale du contrat,
- De réviser la formule d'actualisation des tarifs,
- De définir le tarif accordé spécifiquement aux agriculteurs.

L'avenant a été enregistré en Sous-Préfecture le 3 janvier 2018.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle basé au Pontet permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à leurs questions administratives ou techniques.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :

0977 408 408
APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques :

0977 401 137
APPEL NON SURTAXE

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Un service d'accueil clientèle et un centre d'accueil téléphonique ouvert 60 heures par semaine du lundi au samedi. 20 téléconseillers répondent aux questions des clients et les informent sur le service public de l'eau potable.



**Agence SUEZ Côte d'Azur
836 Avenue de la Plaine
06250 MOUGINS**

du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que réparations de casses de canalisations, dépannages d'installations, etc.

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales, relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

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

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

2.3.1 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 RESERVOIRS

Les réservoirs 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
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	RESERVOIR_DE LA TREILLE	1969	2 400	m³

> NOTA > Le réservoir Pompage des Adrets fait partie du système Foulon bien qu'il soit implanté sur la commune de Châteauneuf. C'est la raison pour laquelle il n'apparaît pas dans l'inventaire des biens de retour.

• 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	Inconnu	Total
<50 mm	447	48	-	119	-	614
50-99 mm	8 332	5 444	-	-	10	13 786
100-199 mm	14 936	3 417	5 027	12	22	23 413

Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
200-299 mm	5 758	763	-	-	21	6 542
300-499 mm	3 826	594	-	278	5	4 703
Inconnu	-	-	-	-	14	14
Total	33 300	10 265	5 027	409	71	49 072

- LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	49 036
Régularisations de plans	37
Situation actuelle	49 072

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	15	15	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	85	88	3,5%
Régulateurs débit	1	1	0,0%
Vannes	311	322	3,5%
Vidanges, purges, ventouses	62	63	1,6%

- LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

Pourcentage de branchements en plomb restant			
Type branchement	2016	2017	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	0	0	0,0%
Hors plomb avant compteur	1 754	1 800	2,6%
Branchement eau potable total	1 754	1 800	2,6%
% de branchements en plomb restant	0,0%	0,0%	0,0%

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
	VP.237 - Existence et mise en œuvre 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)	5
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
	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
	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
	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
	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
	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 œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Sous-total - Partie C	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
	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)	55
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	100

2.3.2 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**

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	1 181	139	8	1 328
Eau froide	B 5 - 9 ans	463	44	8	515
Eau froide	C 10 - 14 ans	25	4	-	29
Eau froide	D 15 - 19 ans	3	1	2	6
Eau froide	E 20 - 25 ans	10	-	-	10
Eau froide	F > 25 ans	2	-	-	2
Eau froide	Inconnu	16	1	-	17
Total		1 700	189	18	1 907

3 | Qualité du service



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



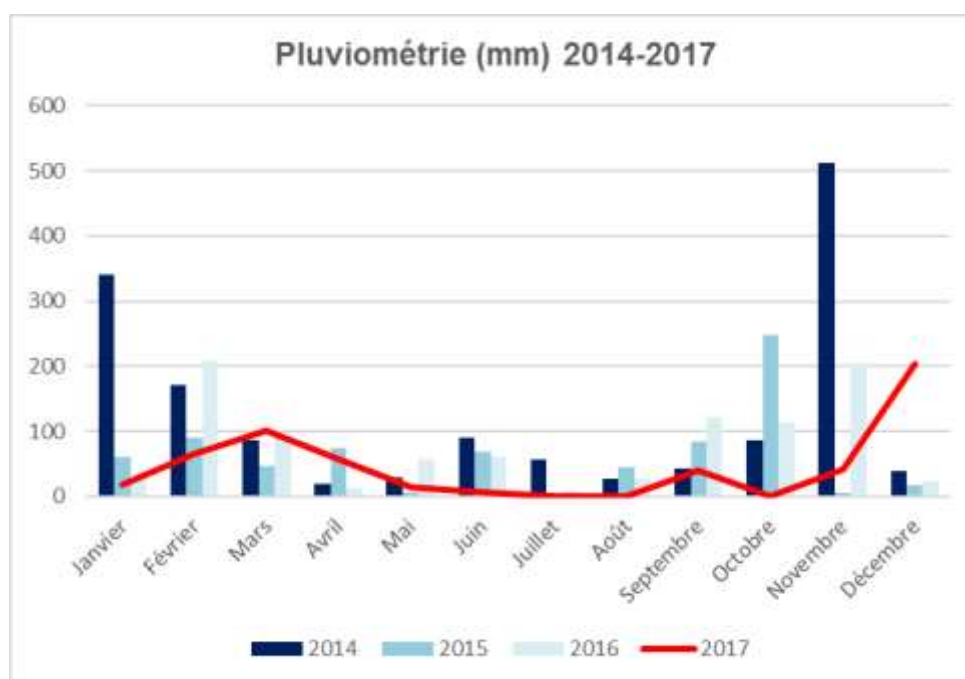
ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

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.

LA PLUVIOMÉTRIE

Pluviométrie mensuelle sur l'année 2017												
Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Pluviométrie (mm)	19	65,7	101,4	58,4	14,8	7	0,2	0,8	39,4	0,8	41,8	204,4



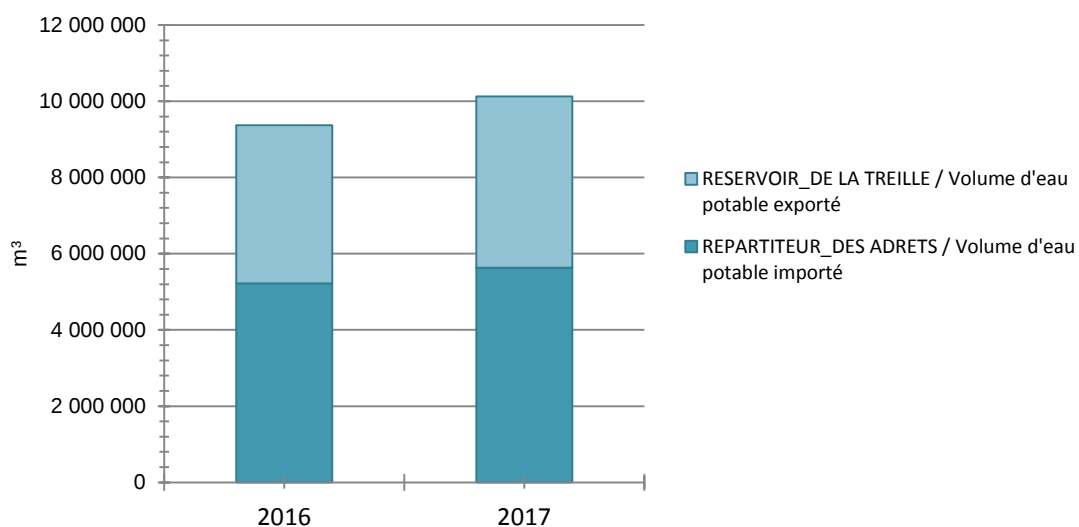
Pluviométrie annuelle									
Années	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pluviométrie (mm)	1 036	1 255	1092	975	1 072	1 499	750	959	554

3.1.1 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)

Site	Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
REPARTITEUR_DES ADRETS	Volume d'eau potable importé	5 217 824	5 636 743	8,0%
RESERVOIR_DE LA TREILLE	Volume d'eau potable exporté	4 152 802	4 487 150	8,1%
	Total volumes eau potable importés (B)	5 217 824	5 636 743	8,0%
	Total volumes eau potable exportés (C)	4 152 802	4 487 150	8,1%

Volumes d'eau potable importés et exportés**> NOTA >** Le détail des volumes importés est le suivant :

- depuis SICASIL : 1 752 606 m³,
- depuis le Foulon : 3 386 829 m³,
- depuis Opio : 497 307 m³.

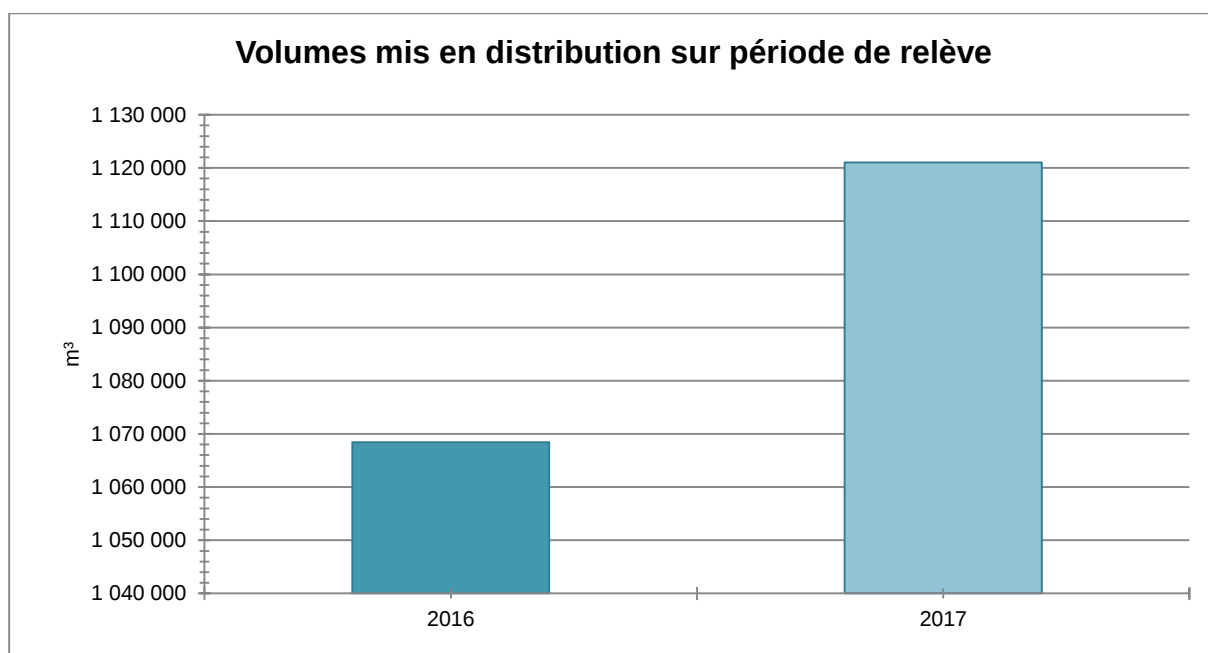
Le détail des volumes exportés est le suivant :

- vers Grasse : 977 226 m³,
- vers Valbonne : 1 056 405 m³,
- vers Opio : 1 300 893 m³, et
- vers Le Rouret : 1 152 626 m³.

3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relè

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. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	5 229 333	5 453 337	4,3%
Total volumes eau potable exportés (C)	4 160 924	4 332 281	4,1%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	1 068 409	1 121 056	4,9%



3.1.3 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.

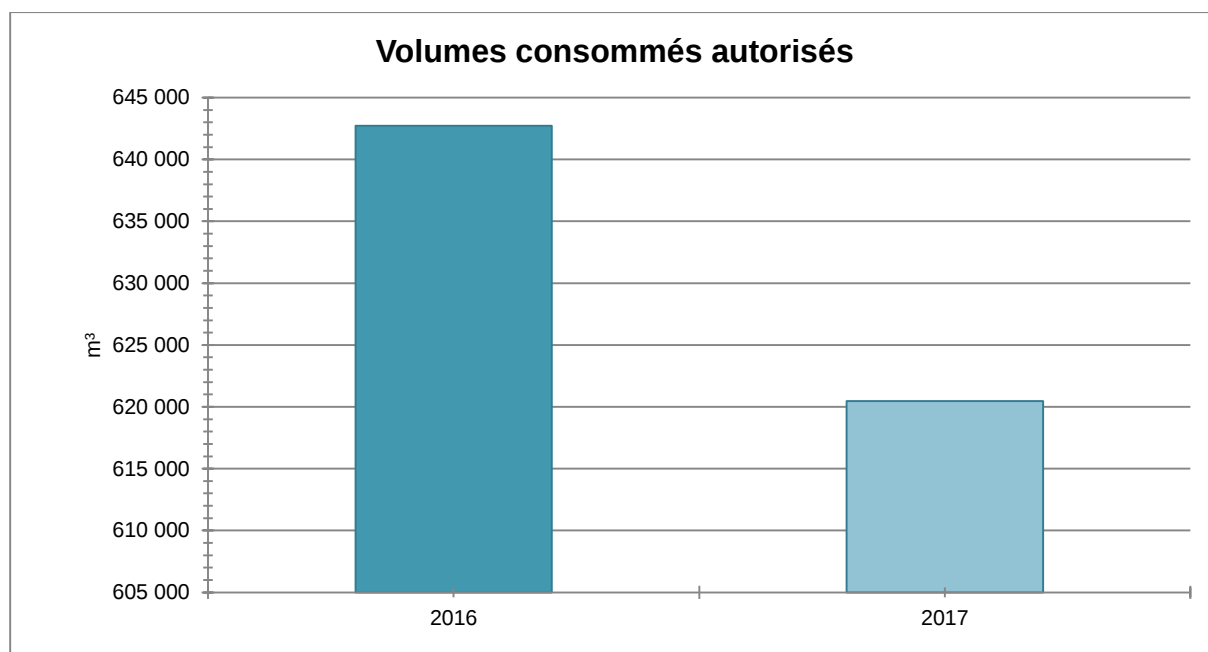
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **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	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	640 982	618 716	- 3,5%
- dont Volumes facturés (E')	624 260	603 687	- 3,3%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	16 722	15 029	- 10,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	595	616	3,5%
Volumes de service du réseau (G)	1 155	1 142	- 1,1%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	642 732	620 474	- 3,5%



3.1.4 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 $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

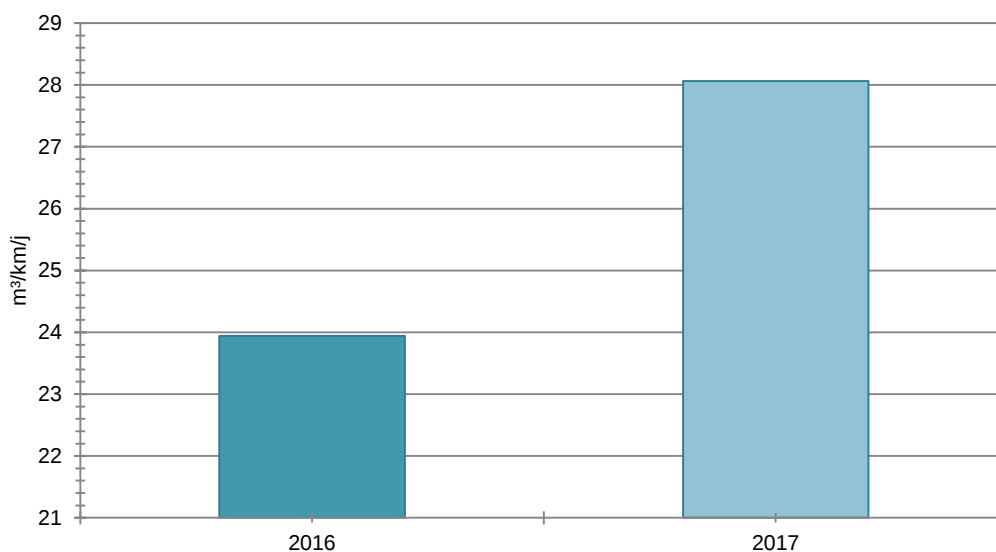
- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent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

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

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

Indice linéaire de pertes ($m^3/km/j$) - Indice linéaire des volumes non comptés ($m^3/km/j$)			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	1 068 409	1 121 056	4,9%
Volumes comptabilisés (E)	640 982	618 716	- 3,5%
Volumes consommés autorisés (H)	642 732	620 474	- 3,5%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	425 677	500 582	17,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	427 427	502 340	17,5%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	48,776	49,046	0,6%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J) / (M x L)	23,84	27,96	17,3%
Indice linéaire des volumes non comptés (K) / (M x L)	23,94	28,06	17,2%

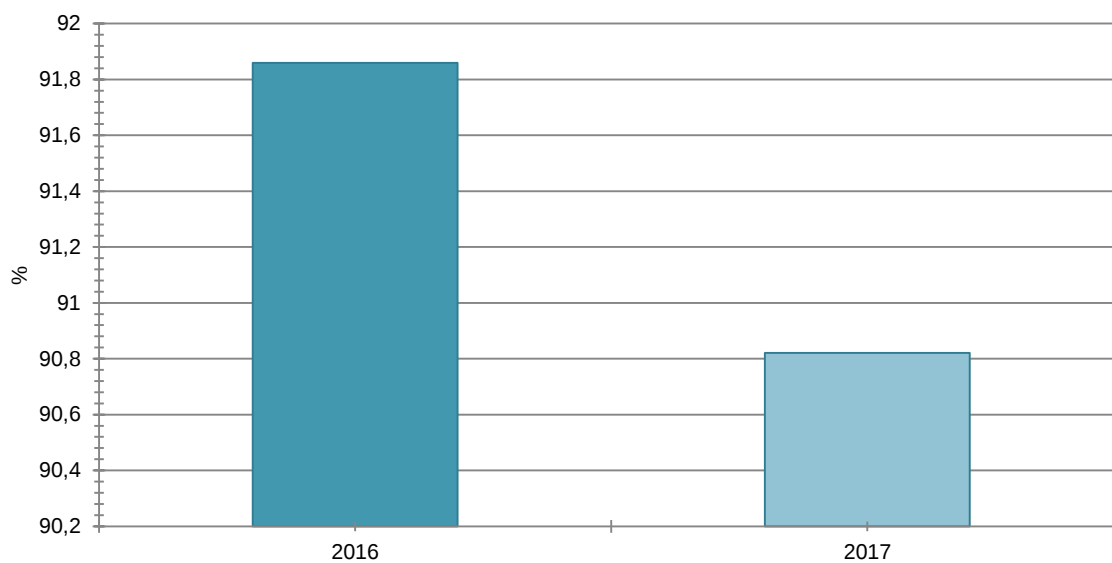
Indice linéaire des volumes non comptés



Rendement de réseau (%)

Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	642 732	620 474	- 3,5%
Volumes eau potable exportés (C)	4 160 924	4 332 281	4,1%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	5 229 333	5 453 337	4,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	91,86	90,82	- 1,1%

Rendement de réseau



Le rendement de réseau de 91 % de Châteauneuf de Grasse reste sujet à interprétation car il est fortement affecté par le volume des transferts aux autres collectivités. Seuls 20 % du volume entrant est utile à la distribution de la commune. En 2017, nous constatons une faible dégradation des indicateurs, conséquence d'une baisse des volumes facturés d'environ 3 % associé à une augmentation du volume mis en distribution de 4,9 %. Le rendement reste néanmoins supérieur à la performance minimale exigée dans le cadre réglementaire dite Grenelle II, soit 85 %.

L'amélioration de l'Indice Linéaire de Pertes et par conséquent la réduction du volume de pertes, restent l'objectif principal de Suez pour l'année 2018.

Propositions SUEZ :

- Maintien du programme de recherche de fuites,
- Renouvellement des comptages existants,
- Amélioration de la sectorisation du réseau,
- Baisse de la pression de distribution,
- Programme de renouvellement des canalisations.

Renouvellement Comptage existant

N° de compteur	Nom du projet	Diamètre mm
52	Cpt. Treille < Refoulement Châteauneuf	200
53	Cpt. Treille > Roure de la Gache	200
54	Cpt. Treille > Village	100
55	Cpt. Treille > Rte. de Nice / Le Rouret Haut	200
56	Cpt. Treille > Ch. Du Berguier / St. Jeaume	200

Sous sectorisation du réseau, nouveau comptage

N° Secteur	Nom du projet	Diamètre mm
65	Cpt. Quartier St. Jeaume	150
81	Cpt. Chemin de la Rourée	250
76	Cpt. Chemin du Moulin	60
2	Travaux raccordement DN 150 route du Village	150

Régulation de pression

Sous Etage	Nom du projet	Diamètre mm
Chemin des Parettes	Chemin des Parettes	150
Route de Grasse	Chemin du Plan de Clermont	100
Route de Grasse	Route de Grasse	100

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

"Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine (...) est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation". (article L1321-1 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 : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes, ...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, ...). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit 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.
- **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 2016 ; parmi les plus significatives :

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

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

3.2.3 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
		Contrôle sanitaire					Surveillance				
Type	Analyses	Nbr .	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	0	100,0%	0	100,0%	7	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	9	0	100,0%	0	100,0%	7	1	85,7%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	54	0	100,0%	0	100,0%	42	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	157	0	100,0%	0	100,0%	42	1	97,6%	0	100,0%

> NOTA > Le périmètre de la délégation ne comportant pas de production ni de ressource, les analyses indiquées dans ce rapport concernent uniquement la distribution de l'eau potable. Concernant l'alimentation de la commune de Châteauneuf de Grasse, les analyses en ressources et production sont réalisées par le SIEF et le SICASIL.

Aucune non-conformité n'a été relevée sur l'eau distribuée en 2017. 1 paramètre hors référence a été identifié le 12 décembre 2017 : turbidité à 3,2 NTU.

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

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

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

	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	13	0	100%
Physico-chimique	13	0	100%

> NOTA > La commune de Châteauneuf n'ayant pas de ressource spécifique à son territoire, cet indicateur prend en compte la qualité de l'eau distribuée ainsi que celle des ressources alimentant la commune.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

La consommation électrique du site exploité par SUEZ dans le cadre du présent contrat est :

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)				
Commune	Site	2016	2017	N/N-1 (%)
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	RESERVOIR_DE LA TREILLE	622	611	- 1,8%

> NOTA > La commune de Châteauneuf est essentiellement alimentée par des ressources gravitaires. Les consommations électriques sont donc très faibles et si les variations apparaissent importantes lorsqu'elles sont exprimées en pourcentage, elles restent peu significatives en valeur absolue.

3.3.2 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	
Site	Date intervention
RESERVOIR_DE LA TREILLE (Cuve 1)	17/02/2017
RESERVOIR_DE LA TREILLE (Cuve 2)	07/03/2017
RESERVOIR_DE LA TREILLE (Partiteur)	17/02/2017

3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	-	0	0,0%
Accessoires	renouvelés	4	2	-50,0%
Accessoires	supprimés	-	0	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	-	0	0,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	réparés	-	0	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	1	54	5300,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	13	13	0,0%
Branchements	créés	11	11	0,0%
Branchements	modifiés	7	10	42,9%
Branchements	renouvelés	4	0	-100,0%
Branchements	supprimés	1	0	-100,0%
Compteurs	déposés	4	3	-25,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	-	0	0,0%
Compteurs	posés	24	49	104,2%
Compteurs	remplacés	1074	105	-90,2%
Devis métrés	réalisés	20	26	30,0%
Enquêtes	Clientèle	172	241	40,1%
Fermetures d'eau	à la demande du client	2	1	-50,0%
Fermetures d'eau	autres	-	3	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	5	5	0,0%
Remise en eau	sur le réseau	10	16	60,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	3	200,0%
Réparations	fuite sur branchement	8	14	75,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	11	19	72,7%
Autres		404	299	-26,0%
Total actes		1 777	875	-50,8%

3.3.4 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	2015	2016	2017	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	11 200	57 219	59 635	4 %
Nombre de fuites sur branchement réparées	0	1	7	600 %
Nombre de fuites sur réseau réparées	0	4	7	75 %

L'effort réalisé sur la recherche de fuites en 2016 a été renouvelé en 2017 avec une campagne de corrélation acoustique réalisée sur l'ensemble du périmètre communal. Une attention a été portée sur les réseaux secondaires du Foulon qui sont susceptibles de présenter des faiblesses au niveau des jointures d'emboitements des tuyaux d'ancienne génération.

L'avenant au contrat passé en début d'année 2018 doit apporter des éléments nouveaux avec notamment :

- le déploiement de la télérelève,
- l'amélioration de la sectorisation hydraulique,
- le paramétrage de l'outil Aquadvanced pour le suivi rapproché de la performance du réseau de la commune.

Ces travaux seront menés dans l'année 2018 et offriront une lecture plus complète du comportement du patrimoine de Châteauneuf.

3.3.5 Les interventions en astreinte

Parmi les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Le tableau ci-après précise le nombre d'interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2016	2017	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	11	16	45,5%

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 d'abonnements

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

Nombre d'abonnements			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 612	1 720	6,7%
Autres abonnements	176	67	- 61,9%
Total	1 788	1 787	- 0,1%

3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m³)			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	495 216	477 421	- 3,6%
Volumes vendus aux collectivités	11 637	10 855	- 6,7%
Volumes vendus aux professionnels	98 336	115 411	17,4%
Volumes vendus aux autres clients	19 071	-	- 100,0%
Total des volumes facturés	624 260	603 687	- 3,3%

> NOTA >

- Les « volumes vendus aux autres clients » représentent les volumes vendus aux gestionnaires d'immeubles (syndics). A partir de 2017, ces volumes sont intégrés aux « volumes vendus aux particuliers ».
- La baisse observée des volumes vendus (- 3,3%) s'explique par :
 - une consommation augmentée en 2016 liées à des fuites en 2016 (24 000 m³), ainsi que
 - des avoirs (9 400 m³) en 2017 suite à des trop-perçus 2016.

3.4.3 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 042
Courrier	213

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Internet	143
Visite en agence	212
Total	1 610

3.4.4 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	1 197	-
Facturation	94	71
Règlement/Encaissement	75	8
Prestation et travaux	114	-
Information	795	-
Dépose d'index	25	-
Technique eau	102	102
Total	2 402	181

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2017, 45 échéanciers ont été accordés pour les clients de la commune de Châteauneuf.
- Au 31 décembre 2017, 739 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

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

Activité de gestion	
Désignation	2017
Nombre de relevés de compteurs	3 782
Nombre d'abonnés mensualisés	739
Nombre d'abonnés prélevés	362
Nombre d'échéanciers	45
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 499
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	311
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	67
Nombre total de factures comptabilisées	3 877

> **NOTA** > Le nombre d'abonnés prélevés ne comprend pas les abonnés mensualisés.

3.4.6 La relation clients

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

• RELEVÉ DES COMPTEURS

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. **En 2017, 3 782 relevés de compteurs ont été effectués sur votre territoire.**

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

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



copyright : William Daniels

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

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

relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le 05/07/2018 pour :

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

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

soit par internet sur www.suez-eau.fr (numéro de client : 0 977 408 458)

soit par téléphone au 0 977 408 458 (numéro vert)

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

☒ Nous avons constaté une anomalie :

☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en appuyant les chiffres de votre compteur avant votre retour, puis au besoin nous contacterons d'urgence du relevé dans l'intervalle (plus de détails sur votre facture mensuelle R)

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier

Merci d'être intervenus

suez

compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le 05/07/2018 pour :

☒ Poser votre compteur

☒ Réparer votre branchement

☒ Relayer votre compteur

☒ Poser ou maintenir le système de filtration de votre compteur

☒ Fermer votre branchement suite à votre demande

☒ Retirer votre compteur

☒ Remplacer votre compteur

☒ Autre : _____

☒ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☒ Nous avons constaté une anomalie :

☐ Plus d'eau par abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48h pour régulariser votre situation

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

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h au 0 977 408 458

suez

• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **Information sur :**
 - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
 - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
 - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
 - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
 - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (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



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

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

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

➤ Magazines Eau Services

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

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

Septembre 2017

Eau Services n°6

Sujet principal : qualité de l'eau

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



Janvier 2018

Eau Services n°7

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



Newsletters Eau Services

Février 2017 – Qualité de l'eau

Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau

Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades

Novembre 2017 – Actualités

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

La relation clients				
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)	
Taux de prise d'appel au CRC	80	77,5	- 3,1%	
Satisfaction Post Contact	7,5	7,1	- 5,3%	
Pourcentage de clients satisfaits	77	75	- 2,6%	
Nombre de réclamations écrites FP2E	26	20	- 23,1%	
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	14,5	11,2	- 23,0%	

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois.

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 SUEZ.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	816,79	6 682,77	718,2%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	58 154,9	49 270,2	- 15,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,06	0,69	1 055,3%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,77	2,02	13,8%

3.4.8 Le fonds de solidarité

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

4 929 clients des départements PACA ont bénéficié en 2017 de la charte F.S.L, pour un montant pris en charge par SUEZ Eau France de 44 388,22€ HT.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, téléphone, loyer, ... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Départemental.

Le fonds de solidarité			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	0,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	0,0%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	23	34	47,8%
Nombres de demandes de dégrèvement	-	34	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	16 722	12 783	- 23,6%

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

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

➤ La méthodologie

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

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

➤ Une image solide du fournisseur d'eau

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

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

➤ La satisfaction clients

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

3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau

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

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

• LE TARIF

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	81,99	81,99	0,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,02408	1,0241	0,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	40,02%	40,02%	0,0%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,181	2,1705	- 0,5%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,06733	2,05735	- 0,5%

• LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	81,99	81,99	0,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,9181	0,9181	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,106	0,106	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,29	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,07	0,06	- 14,3%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1137	0,1132	- 0,5%

• L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,17125	1,1712	0,0%

•

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

CHATEAUNEUF	Tableau des évolutions du prix de l'eau				
EAU	au 01.01.2017		au 01.01.2018		Evolution
PART SUEZ Eau France					
- Abonnement (y.c. compteur))	81,99		81,99		0,0%
- Consommation tranche 1 (120 m³/an)	110,17		110,18		
Sous-total 1	192,16		192,17		
PART COMMUNALE					
- Consommation tranche 1 (120 m³/an)	12,72		12,72		
Sous-total 2	12,72		12,72		
TOTAL EAU (hors TVA)	204,88	€/an	204,89	€/an	0,0%
soit prix moyen au m³	1,7073	€/m³	1,7074	€/m³	
ASSAINISSEMENT					
PART SUEZ Eau France					
- Abonnement	18,00		18,00		0,0%
- Consommation (120 m³/an)	46,27		46,84		
PART COMMUNALE					
- Consommation tranche 1 (120 m³/an)	12,00		12,00		
- Epuration SIVOM (120m³/an)	95,21		96,40		1,3%
Sous-total 3	171,48		173,24		
TOTAL ASSAINISSEMENT (hors TVA)	171,48	€/an	173,24	€/an	1,0%
soit prix moyen au m³	1,4290	€/m³	1,4437	€/m³	
TAXES D'ENVIRONNEMENT					
- Redevance de prélèvement	8,40		7,20		
- Redevance pollution	34,80		34,80		
- Redevance Modernisation Réseaux de Collecte	18,60		18,60		
TOTAL TAXES (hors TVA)	61,80	€/an	60,60	€/an	-1,9%
soit prix moyen au m³	0,5150	€/m³	0,5050	€/m³	
TOTAL GENERAL (hors TVA 5,5 %)	248,08	€/an	246,89	€/an	
TOTAL GENERAL (hors TVA 10 %)	190,08		191,84	€/an	
soit prix moyen au m³	3,6513	€/m³	3,6561	€/m³	
TVA 5.5%	13,64	€/an	13,58	€/an	
TVA 10 %	19,01		19,18	€/an	
TOTAL GENERAL (TVA incluse)	470,81	€/an	471,49	€/an	0,1%
soit prix moyen au m³	3,9234	€/m³	3,9291	€/m³	

> NOTA > La facture 120 m³ ci-dessus correspond à la facture en vigueur au 01.01.2018 et ne prend donc pas en compte les tarifs définis dans l'avenant n°5 enregistré en Sous-Préfecture le 3 janvier 2018.

4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

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 du Code Général des Collectivités Territoriales, 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 2.

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en Euros	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	1 273 972	1 238 141	-2,8%
Exploitation du service	955 154	946 633	
Collectivités et autres organismes publics	286 709	275 529	
Travaux attribués à titre exclusif	23 214	6 599	
Produits accessoires	8 895	9 379	
CHARGES	1 239 177	1 227 250	-1,0%
Personnel	90 550	171 488	
Energie électrique	25	59	
Achats d'eau	412 874	358 143	
Produits de traitement	6	2 503	
Analyses	1 338	1 444	
Sous-traitance, matières et fournitures	47 679	53 454	
Impôts locaux et taxes	8 463	9 230	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	68 679	77 744	
• télécommunication, postes et télégestion	1 836	6 173	
• engins et véhicules	5 662	11 663	
• informatique	16 573	24 914	
• assurance	4 020	4 595	
• locaux	1 152	3 556	
Ristournes et redevances contractuelles	40 282	0	
Contribution des services centraux et recherche	43 769	41 042	
Collectivités et autres organismes publics	286 709	275 529	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	83 795	84 792	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	124 009	124 947	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	9 461	11 025	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 058	6 344	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	17 289	9 348	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	190	157	
Résultat avant impôt	34 795	10 890	-68,7%
Apurement des déficits antérieurs	34 795	10 890	
RESULTAT	0	0	0,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017			
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
Détail des produits			
en Euros	2016	2017	Ecart en %
TOTAL	1 273 972	1 238 141	-2,8%
Exploitation du service	955 154	946 633	-0,9%
• Partie fixe	180 991	164 398	
• Partie proportionnelle	774 163	782 235	
Collectivités et autres organismes publics	286 709	275 529	-3,9%
• Part Collectivité	80 169	76 960	
• Redevance prélèvement	48 983	40 590	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	157 557	157 980	
Travaux attribués à titre exclusif	23 214	6 599	-71,6%
• Branchements	23 214	6 599	
Produits accessoires	8 895	9 379	5,4%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 419	285	
• Autres produits accessoires	7 476	9 093	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

> NOTA > PRODUITS : en baisse de 3%, hors collectivité et autres organismes publics baisse de 25 k€ en raison d'une baisse de 8 k€ de l'exploitation du service portée par la partie fixe et aussi d'une baisse des travaux de 17 k€.

CHARGES : baisse de 1%, hors collectivité et autres organismes publics baisse de 1 k€

- La main d'œuvre est en hausse de 81 k€, dont 30 k€ dus à une erreur de clé technique sur les m³ livrés au réseau qui ne sont pas diminués des m³ exportés, cela sera rectifié sur le care de l'année prochaine.
- On note également une hausse du linéaire inspecté pour recherche de fuites et des réparations sur réseau.
- Les achats d'eau sont en baisse de 55 k€ avec une diminution du prix des achats d'eau au SIEF pour le 1^{er} semestre.
- La sous-traitance est en hausse de 6 k€ en raison d'une facture de 8 k€ au titre d'Aquadvanced.
- Les autres dépenses augmentent de 9 k€ portée par une hausse des frais de informatiques et véhicules.
- Les ristournes et redevances contractuelles passent de 40 k€ à 0 avec la disparition de la ristourne Foulon.
- Les pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement dépendent du nombre de dossiers contentieux traités et de l'ancienneté des créances, deux critères fortement variables d'une année sur l'autre.

Résultat avant impôt : Le résultat est de 11 k€.

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Eléments directement imputés par contrats

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

2. Éléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a Les frais généraux locaux

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

b La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un

décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

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

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

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

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	361,82
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	205,35
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	49,07
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	1 787,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	1 787,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés	8,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	49,07
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754 %)	361,82
Charges facturation encaissement	Client équivalent	1 787,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	5 453,34
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	1 896,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	1 787,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	962 611,29
Charges logistique	Sortie de stock	-2 195,70
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-85 151,59
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-93 145,24
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	962 611,29
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	6 599,29
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	6 599,29

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 0,52% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,73% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,8 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 4,51 %

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 l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m³)	Montant (€)
Lutte contre la pollution	546 525	167 326,77
Préservation de la ressource	609 481,9	43 032,06
Total annuel	1 156 006,9	210 358,83

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.3.1 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement sur les canalisations					
Commune	Adresse	Nature	Diamètre (en mm)	Longueur (ml)	Montant HT (€)
CHATEAUNEUF	Chemin de l'Hubac	FONTE	150	296	101 532 €
			100	2	
TOTAL				298	101 532 €

Renouvellement des accessoires de réseau

Renouvellement régulateurs			
Adresse	Nombre	DN	Montant HT (€)
Chemin de la Treille	1	65	1 717 €
Chemin de Saint Jeume	1	100	2 935 €
TOTAL	2	-	4 652 €

4.3.2 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	2016	2017	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	58,5%	5,4%	-90,8%
12 à 15 mm et inconnu remplacés	971	91	-90,6%
12 à 15 mm et Inconnu Total	1661	1700	2,3%
20 à 40 mm remplacés (%)	49,5%	6,9%	-86,1%
20 à 40 mm remplacés	97	13	-86,6%
20 à 40 mm Total	196	189	-3,6%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
> 40 mm remplacés	0	0	0,0%
> 40 mm Total	5	18	260,0%

> **NOTA** > L'âge moyen du parc compteurs est de 4,9 ans.

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Réseaux	106 184
Branchements	0
Total	106 184

• 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 (€)
Programme contractuel de renouvellement	84 792

- LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)													
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Montants contractuels en € courants	56 279	77 064	79 855	82 096	80 561	83 636	87 532	89 611	89 084	88 251	87 000	35 410	936 380
Dépenses réalisées	16 900	169 845	6 861	190 695	27 911	25 092	19 613	87 653	70 307	65 587	58 034	106 184	844 682
Solde annuel	39 379	-92 781	72 994	-108 599	52 650	58 544	67 919	1 958	18 777	22 664	28 966	-70 774	91 698
Solde cumulé	39 379	-53 403	19 591	-89 008	-36 358	22 187	90 106	92 064	110 842	133 506	162 472	91 698	Retard

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **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	124 947
Total	124 947

> NOTA > Programme contractuel de travaux : le compte annuel de résultat 2017 fait apparaître le total des annuités de remboursements des investissements concessifs réalisés par le Déléataire soit 124 947 € qui se décompose de la manière suivante :

- Branchements plomb : 47 865 €,
- Travaux réseaux : 76 123 €,
- Autres investissements domaine concédé : 959 €.

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

5 | Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

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

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

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

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



5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Activité Eau de SUEZ en Côte d'Azur



L'ACTIVITE EAU EN FRANCE

Sur le secteur des services de l'eau et de l'assainissement, SUEZ est le deuxième opérateur spécialisé.

SUEZ est l'entreprise 100% française dans le domaine de l'eau :

- 9 millions de personnes bénéficiant du service de l'assainissement, soit 18% de la population desservie.
- 14 millions de personnes desservies en eau potable, soit 22% de la population desservie.

UNE ORGANISATION TERRITORIALE FONDÉE SUR LA PROXIMITÉ

SUEZ en Côte d'Azur s'engage auprès des collectivités locales pour une gestion durable de l'eau parce que l'eau est un bien essentiel.

En tant qu'Entreprise éco-citoyenne, SUEZ en Côte d'Azur est profondément engagée dans une démarche de développement durable appliquée à l'ensemble de ses activités.

Ces engagements sont repris dans la charte nationale de SUEZ « EAU + PRES DE VOUS ».

SUEZ s'est organisée pour être au plus près des collectivités territoriales, afin d'assurer en permanence le lien indispensable au suivi de nos contrats et aux attentes de nos clients. Basées au cœur de vos territoires, nos équipes d'intervention sont instantanément disponibles tous les jours de l'année, y compris les nuits et jours fériés, grâce à la mobilisation de nos équipes d'astreinte.

DES MOYENS TECHNIQUES PERFORMANTS

Concrètement, les travaux menés ces dernières années permettent à SUEZ d'innover pour développer et promouvoir des ressources alternatives. En France, ces innovations ont des applications déjà très concrètes comme la récupération de chaleur des réseaux d'assainissement, la télérelève des consommations d'eau. La technique de filtration membranaire des effluents, y compris des ouvrages d'épuration de grande capacité (> à 200 000 eqH) est également un autre exemple de projet innovant mené par SUEZ.



5.1.2 Nos moyens humains

VOS CONTACTS

Des professionnels à votre disposition pour répondre à toutes vos questions :

Accueil Clientèle	Accueil Mougins
Pour toute question, contacter notre accueil téléphonique : n° Cristal : 0 977 408 408 Lundi au vendredi, de 8h à 1 h. Samedi, de 8h à 13h Fax 04 92 92 40 17.	836, Avenue de la Plaine 06255 Mougins cedex Lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h Vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
Urgences techniques	En ligne
24h/24 et 7j/7 n°Cristal : 0 977 401 137	www.toutsurmoneau.fr
Un dispositif de proximité dédié aux collectivités et professionnels	
TOUT SUR MON SERVICE N° Téléphone dédié : 04 93 900 000 (7j/7 – 24h/24) Mail dédié : tout_sur_mon_service06@lyonnaise_des_eaux.fr	

Vos interlocuteurs :

 Directrice Agence Côte d'Azur Laurence PEREZ Tél. 04 92 92 40 05 Mob 06 25 04 18 09	 Directeur Adjoint Agence Côte d'Azur Denis SNIDARO Tél. 04 92 92 40 06 Mob 06 07 95 05 67	 Délégué Commercial Agence Côte d'Azur Olivier GEVEAUX Tél. 04 92 92 40 22 Mob 06 78 09 44 97	 Responsable Département Clients Professionnels Agnès DARIZCUREN Tél. 04 92 92 41 08 Mob 06 80 60 91 74
--	--	--	---

5.1.3 Nos moyens matériels



Un grand magasin situé sous une halle équipée de panneaux solaires regroupant des pièces de rechange, permet aux équipes d'effectuer toutes les réparations y compris le week-end.



Un laboratoire d'analyses centralisé, pour les analyses eau potable et eaux usées.

Un parc comptant 160 véhicules, des camions grues, des mini pelles, des engins de terrassement...

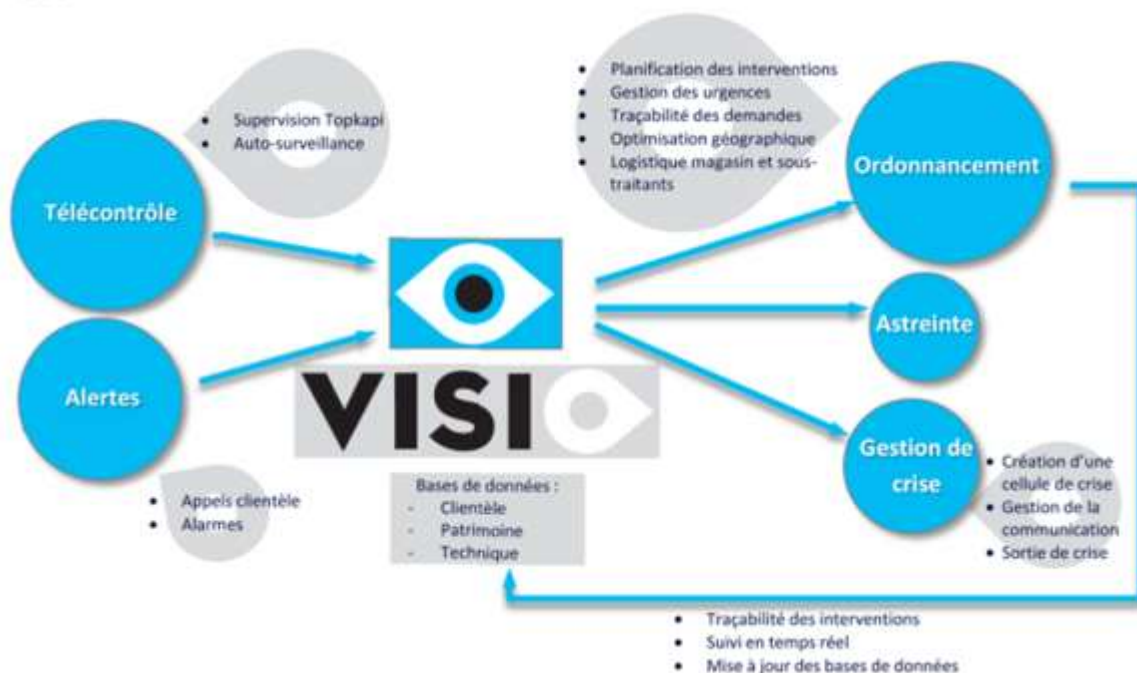


5.1.4 Nos moyens logistiques

Afin de s'adapter aux nouvelles attentes exprimées par les élus et les citoyens en matière de gouvernance de l'eau et pour répondre aux défis écologiques de cette ressource, SUEZ présente son **Centre VISIO** en Côte d'Azur.



Parce que l'eau est d'abord un élément profondément local, ancré dans les cultures et les traditions, le centre VISIO propose un concentré des dernières technologies SMART au service de l'eau et des territoires.



Grâce aux outils numériques et au temps réel, les centres VISIO apportent à nos clients une vision 360° de l'eau dans la ville.

Les outils de collecte de données ont été déployés au travers de nos contrats de délégation de service public avec nos collectivités clientes afin de permettre la gestion hydraulique du réseau d'eau potable par la surveillance en continu du rendement de réseau grâce à l'outil

Grâce à VISIO, nous assurons la télésurveillance de toutes les installations qui nous sont confiées, y compris dans le reste de la France (astreintes de Grand Ouest, Midi-Pyrénées Languedoc et Provence).

Toutes les données convergent vers Visio qui assure via des systèmes experts l'anticipation et l'optimisation de l'exploitation.

« Tout Sur Mes Services » : le service de gestion des contrats et services en ligne, dédié aux Collectivités.



Catherine TASSERIT

Responsable de « Tout Sur Mes Services »

Cet outil de relation Clients numérique permet à la Collectivité :

- de gagner en performance par un accès simple et transparent à l'information permettant de mieux piloter et anticiper,
- rendre compte sur la qualité des services fournis et valoriser leur image,

- satisfaire des usagers citoyens de plus en plus connectés et acteurs de leur ville.

« Tout Sur Mes Services » : le « Compte en ligne » des Collectivités pour gérer le fonctionnement du service de l'eau et de l'assainissement sur leur territoire

- Un accès 7/7 et 24/24 sur les données du service de l'eau et de l'assainissement sur son territoire,
- Un accès autonome, sécurisé et personnalisé, et qui reste humanisé,
- Un accès « Mobile » pour être connecté où on veut quand on veut.

« Tout Sur Mes Services » : de la transparence à l'accompagnement pour une gestion optimisée du service de l'eau et de l'assainissement.

5.1.5 Les autres moyens

LES SERVICES FONCTIONNELS

Un **service Patrimoine** qui a pour missions :

- d'établir la politique de suivi et de renouvellement des installations qui entrent dans les domaines délégués par les Collectivités,
- de suivre la politique de renouvellement de compteurs,
- d'assurer le suivi du patrimoine que les collectivités ont confié à nos services,
- de gérer les Systèmes d'Information Géographique associés à la gestion efficace de ces ouvrages.

Qualité, Sécurité et Environnement

Un responsable assiste les chefs de services dans la mise en place du Système de Management de la Qualité, concentre l'expérience acquise sur le secteur et assure le partage d'expérience avec les autres entités Eau France. Il est également animateur de la Prévention Sécurité et est en charge du suivi des certifications (ISO 14001, ISO 9001, ISO 22000 et 50001).

Les services Administratif et Comptabilité

Pour une plus grande efficacité, les services comptabilité sont mutualisés et regroupés à Rillieux-la-Pape. Des membres du service sont en permanence présents au cœur de l'agence, pour assurer notamment le contrôle de gestion, et l'élaboration des rapports financiers annuels aux collectivités et le suivi des dossiers d'assurances.

Les Ressources Humaines

Les missions de recrutement, paie, communication interne sont assurées par le service des Ressources Humaines.

Le Service Développement du Territoire

Outre son rôle d'assistance à la préparation des propositions commerciales et contractuelles, il a pour mission de suivre les évolutions réglementaires et de trouver des solutions à mettre en œuvre pour répondre aux demandes des clients et aux nouvelles exigences (assainissement non collectif, boues, télérelève, etc.). Ce service assure une mission de proximité avec les élus comme avec les services techniques des collectivités territoriales.

LA GESTION DE CRISE

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national : Unités mobiles de traitement,

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

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

5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

- 250 512 contacts clients du centre ont été traités en 2017

Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance

- 72% des clients de la Région PACA se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

- 83% des courriers ont eu une réponse dans les 7 jours calendaires
- 77.5% de prise d'appel

5.2.2 La gestion des courriers

Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France

- 32 390 courriers ont été traités en 2017 par SUEZ EAU France en Région PACA,
- 13% des contacts se font par courrier
- 87% des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 21 jours

5.2.3 Le site internet et l'information client

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

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

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



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

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



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

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.
- **Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :**
 - un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
 - un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page, le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités

- Former (acquisition des compétences nécessaires)
- Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroît en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. **SUEZ Eau France en région PACA a été certifiée le 15 juin 2017.**

La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des



dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

POUR ALLER PLUS LOIN

À cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), ... en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

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

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets.

Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.



En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020 faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

Engagement n°1 :	Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
Engagement n° 2 :	Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
Engagement n° 3 :	Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
Engagement n° 4 :	Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
Engagement n° 5 :	Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
Engagement n° 6 :	Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
Engagement n° 7 :	Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
Engagement n° 8 :	Adopter en 2016 un prix interne du carbone
Engagement n°9 :	Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
Engagement n°10 :	S'engager en faveur de l'économie circulaire
Engagement n°11 :	Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
Engagement n°12 :	Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distinguée.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

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



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

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

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

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

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

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

- **Aquadvanced® Assainissement** constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.
- **Aquadvanced® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité** sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.
- **Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage** sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et de la mise en valeur des territoires, le **21^{ème} salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 30 mars à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.
- **SUEZ s'est engagé lors de la COP23 à Bonn du 6 au 17 novembre** et a pris part à l'initiative internationale pour inscrire l'urgence à agir pour contenir le réchauffement climatique de la planète. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé en 2015.

Les chiffres clés de la COP23 :

- 11 jours d'échanges autour du climat
 - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
 - Lancement du Partenariat « Ocean pathway », dans le but de faire officiellement reconnaître les liens entre l'océan et le changement climatique. Une problématique sur laquelle SUEZ s'est engagée depuis début 2015 et qu'elle place au cœur de sa nouvelle feuille de route développement durable 2017-2021.
- Le salon des maires et des collectivités est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions de protection de la ressource (REUT, puits de carbones, réalimentation de nappe, gestion du bassin versant...) sur son stand mais aussi au sein de ses 4 conférences et de ses 5 animations.
 - **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des collectivités.** Ainsi, la ville de Dijon a attribué au groupement composé de Bouygues Energies & Services (filiale de Bouygues Construction) et Citelum (filiale du groupe EDF), avec SUEZ et Capgemini, le contrat pour la réalisation et la gestion pendant 12 ans d'un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public des 24 communes de la métropole. Ce contrat innovant, de performance globale de la ville, unique en France en matière d'Open Data, propose aux habitants de nouveaux services publics et une gouvernance urbaine ouverte s'appuyant sur le numérique. Grâce ce dernier, il permettra de coordonner la gestion et la maintenance de la plupart des équipements urbains de la métropole (feux de circulation, éclairages, vidéoprotection, services de voirie, etc.).
 - **SUEZ a participé au 3^{ème} Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 5 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème de l'audace pour partager les visions d'avenir mais aussi, les expériences, les projets et les réalisations afin de construire ensemble les villes du futur.

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

6 | Glossaire



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**

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

- **Abonné (ou client)**

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

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

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Accessoires**

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

- **Appareil de fontainerie**

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

- **Autorité organisatrice**

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

B

- **Branchement eau**

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

C

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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

- **Clapet anti-retour**

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

- **Conduite d'adduction**

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

- **Conduite principale**

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Compteur**

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

D

- **Débitmètre**

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

- **Détendeur**

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

- **Disconnecteur**

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

E

- **Échantillon**

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

- **Émetteur**

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

H

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en $m^3/km/j$.

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

$ILVNC = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$

ou (volume mis en distribution - volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit") / longueur du réseau / 365 ou 366.

Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats. L'unité est en m³/km/j.

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$

Ou = $[\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros}] / [\text{volume mis en distribution} + \text{volume vendu en gros}]$

L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**

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

- **Vidange**

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

- **Ventouse**

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

- **Volume comptabilisé**

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

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**

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

- **Volume consommé autorisé**

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

- **Volume exporté**

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

- **Volume importé**

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

- **Volume prélevé**

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

- **Volume produit**

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

- **Volume de service production**

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

- **Volume de service du réseau**

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

- **Volume mis en distribution (VMED)**

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

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

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

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre

de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques) x 100

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

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

Formule = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques) x 100

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

- la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

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

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

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

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

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

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

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

Formule = (volume mis en distribution - volume comptabilisé) / 365 / longueur de réseau (hors linéaire 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 linéaire 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 5 dernières années (quel que soit le financeur) / linéaire de réseau hors branchements x 20

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées / nombre d'abonnés x 1 000

- **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'abonnés x 1 000

7 | Annexes



Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018



Affiché le

ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

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

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

Les seuils sont ainsi portés de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

❖ LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT

➤ **CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901**

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

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

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

❖ IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT

➤ **CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431**

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

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

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

MARCHES PUBLICS

❖ RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER

➤ **Loi n° 2017-256 du 28 février 2017, de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **CE, 4 décembre 2017, n°413366**

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

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

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

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

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

EAU POTABLE

❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

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

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

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

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

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

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

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

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

❖ **ORSEC EAU POTABLE**

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

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

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

L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

ENVIRONNEMENT

❖ **PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL**

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

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

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

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

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

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

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ **ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES**

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

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

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

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

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

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

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

❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

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

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

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

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

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

❖ **GEMAPI**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ **BIODIVERSITE**

BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

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

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

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

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

❖ INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA

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

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

DROIT PRIVE

❖ MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL

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

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

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

❖ EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE

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

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

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

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

7.2 Annexe 2 : Attestation des commissaires aux comptes



Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Provence Alpes Côte d'Azur, pour l'exercice clos le 31 décembre 2017

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur les informations financières figurant dans les documents au 31 décembre 2017, ci-joints et établis dans le cadre de l'application, par la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2017.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Nous vous précisons qu'à la date de la présente attestation, vous n'avez pas encore arrêté les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2017 et nous n'avons pas encore émis notre rapport sur ces comptes. Il n'est donc pas exclu que la découverte ou la survenance d'éléments postérieurement à la date de la présente attestation vous conduise à arrêter des comptes annuels différents du projet de comptes qui nous a été communiqué.



Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Provence Alpes Côte d'Azur de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation » appelle de notre part l'observation suivante :

- Comme exposé dans le paragraphe 2 - Eléments affectés sur une base technique, un traitement particulier a été appliqué aux dotations clients douteux affectées à chaque contrat compte tenu d'un changement d'outil de gestion des impayés et de la méthode de détermination des dotations de type statistiques et des dotations rattachées à des créances de type contentieuses.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte précisé au premier paragraphe et ne doit pas être utilisée, diffusée ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 23 avril 2018

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Stéphane Pédrón

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE

Envoyé en préfecture le 05/07/2018

Reçu en préfecture le 05/07/2018

Affiché le



ID : 006-210600383-20180628-D_09_06_2018-DE



Prêts pour la révolution de la ressource