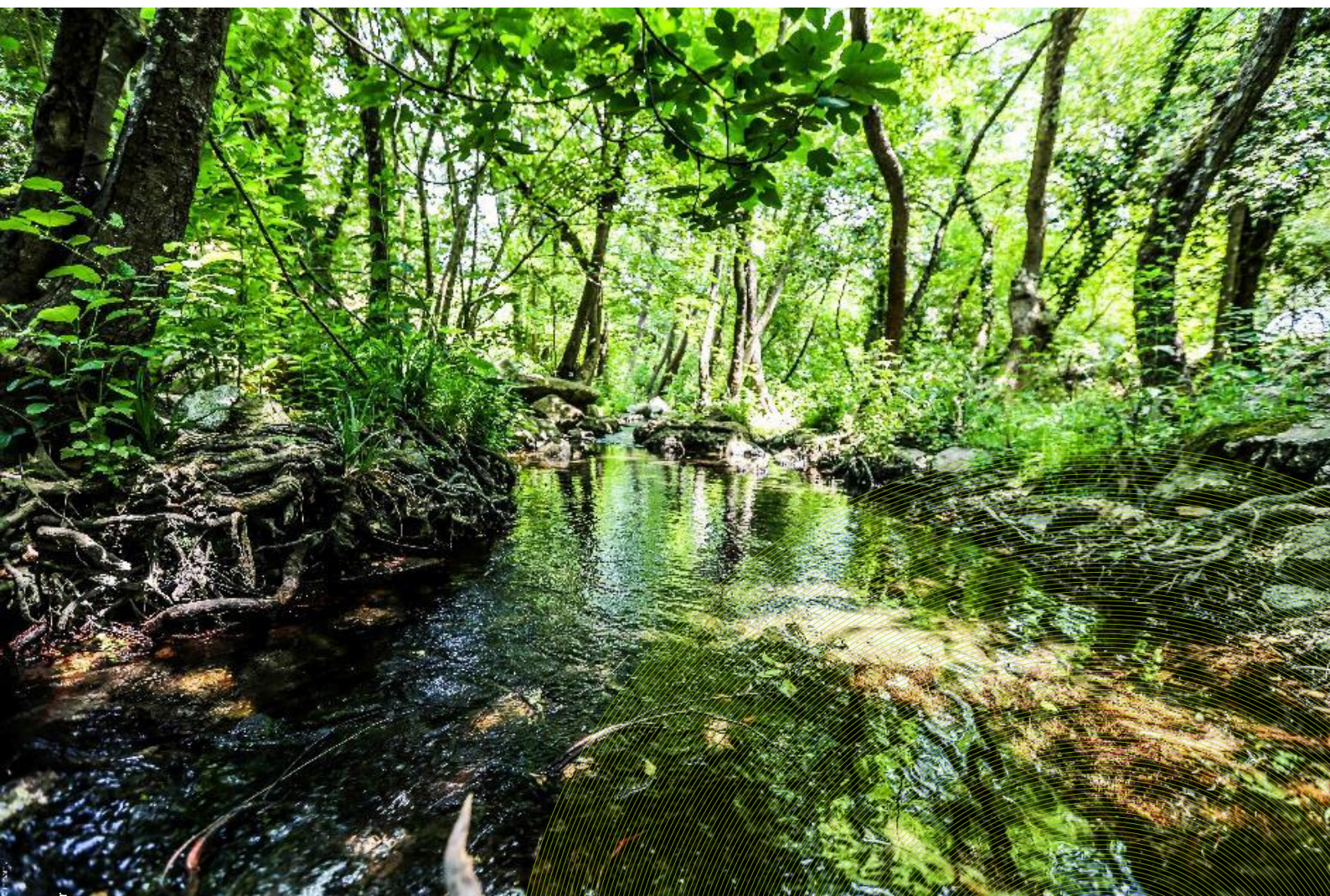


service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2018

CHÂTEAUNEUF



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	10
1.3 Les indicateurs de performance	11
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	12
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	13
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
1.4 Les perspectives	14
2 Présentation du service	15
2.1 Le contrat	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	19
2.2.1 La relation clientèle.....	19
2.2.2 Moderniser et dynamiser notre relation clients	20
2.2.3 Le site internet et l'information client	21
2.3 L'inventaire du patrimoine	24
2.3.1 Les biens de retour	24
3 Qualité du service.....	29
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	30
3.1.1 La pluviométrie	30
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte.....	31
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement	33
3.1.4 La conformité du système de collecte	33
3.2 Le bilan clientèle.....	34
3.2.1 Le nombre de clients assainissement collectif.....	34
3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement	34
3.2.3 La typologie des contacts clients	34
3.2.4 Les principaux motifs de dossiers clients	35
3.2.5 L'activité de gestion clients	35
3.2.6 La relation clients.....	36
3.2.7 L'encaissement et le recouvrement.....	38
3.2.8 Le fonds de solidarité.....	39
3.2.9 Les dégrèvements pour fuite.....	40
3.2.10 La mesure de la satisfaction client	40
3.2.11 Le prix du service de l'assainissement	43
4 Comptes de la délégation	45
4.1 Le CARE.....	47
4.1.1 Le CARE	47
4.1.2 Le détail des produits.....	48
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	48
4.2 Les reversements.....	55
4.2.1 Les reversements à l'Agence de l'Eau	55
4.3 La situation des biens et des immobilisations.....	56
4.3.1 La situation sur les installations	56
4.3.2 La situation sur les canalisations	56
4.3.3 La situation sur les branchements.....	56
4.4 Les investissements contractuels	57
4.4.1 Le renouvellement	57

5 | Votre délégataire 59

5.1	Notre organisation	61
5.1.1	L'agence Côte d'Azur	61
5.1.2	Nos moyens logistiques	63
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	63
5.2	Notre système de management	65
5.3	Notre démarche développement durable	67
5.4	Nos offres innovantes.....	70
5.4.1	Notre organisation VISIO	70
5.5	Nos actions de communication	72
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	72

6 | Glossaire 75

7 | Annexes 87

7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire	89
7.2	Annexe 2 - Attestation des commissaires aux comptes	104

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Problématiques des réseaux eaux usées dans les vallons pluviaux

Le réseau d'eaux usées de la ville de Châteauneuf de Grasse a été posé dans les vallons pluviaux, ce qui pose plusieurs difficultés :

- L'accessibilité pour l'entretien curatif ou préventif est souvent impraticable pour les véhicules traditionnels de curage (hydrocureuses) comme pour des petits véhicules type 4x4. Les interventions dans les vallons doivent donc être réalisées manuellement et dans des situations parfois difficiles à sécuriser ;



Visite collecteur EU depuis chemin de la grande fontaine

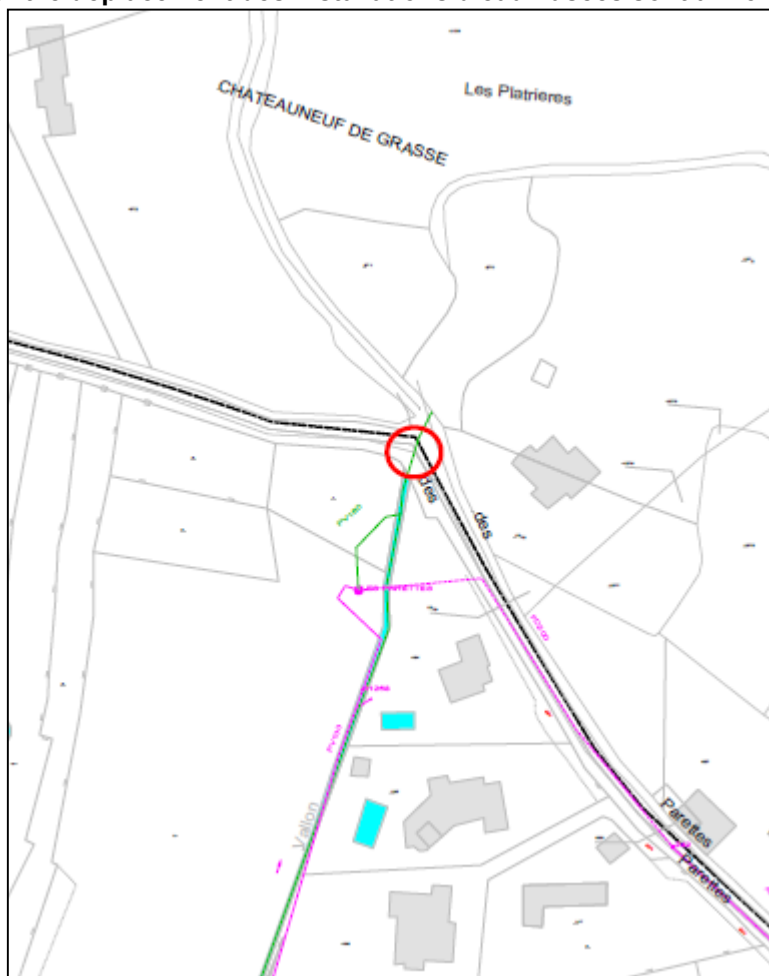
- Le positionnement dans les vallons des réseaux EU rend ces infrastructures particulièrement vulnérables lors d'intempéries. Les réseaux ont été posés au mieux sous les berges des vallons, dans les lits de vallons, en encorbellement... et peuvent se retrouver parfois sans aucune protection. Il serait souhaitable que la collectivité procède à minima au renforcement de la protection des collecteurs et branchements susceptibles d'être endommagés par des matériaux charriés lors de la montée des eaux.
- Enfin, la situation particulière de ces collecteurs favorise :
 - d'une part les intrusions d'eaux pluviales dans les réseaux d'eaux usées dont les diamètres ne sont pas adaptés au transfert de flux chargés de végétaux, pierres... et
 - d'autre part les débordements prolongés avec des pollutions des milieux naturels dans des zones non visibles et donc sans signalement de dysfonctionnement.

Secteur Parettes : la gestion des eaux pluviales perturbe le fonctionnement des installations d'eaux usées

La situation en domaine privé classé « terrain inondable » et l'obstruction partielle des écoulements d'eaux de pluie par le vallon sous le chemin des Parettes en limite de commune (affaissement visible) provoquent la submersion des installations de pompage et le bouchage des pompes de relèvement d'eaux usées (sur la commune de Grasse-Plascassier).

Enfin, la cuve de cette installation souffre des pressions des eaux extérieures : des affaissements autour de la cuve sont visibles. Depuis 2017, il est devenu urgent de faire aboutir la procédure de DUP pour réhabiliter l'écoulement des eaux pluviales et l'installation de pompage d'eaux usées avant qu'elle ne devienne inexploitable.

Fin 2018, des travaux concernant l'évacuation des eaux pluviales sont en cours d'engagement, et ceux concernant le déplacement des installations d'eaux usées sont annoncés.



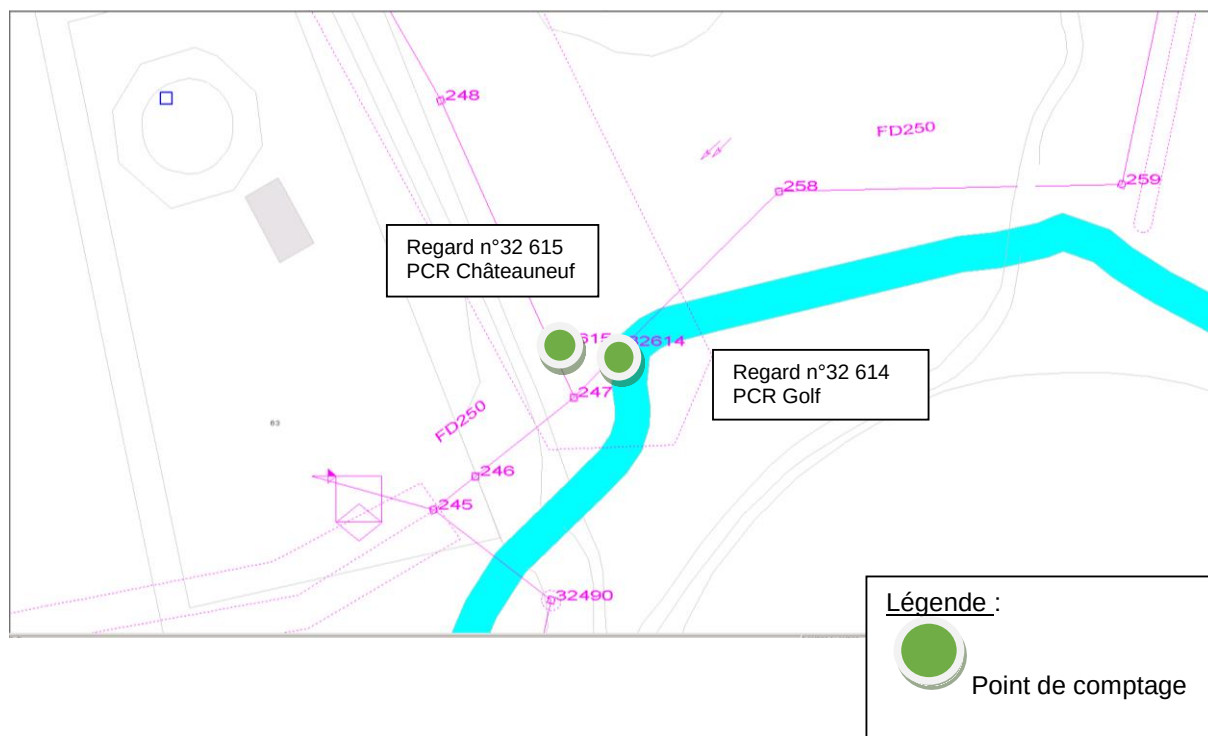
Plan de localisation du vallon des Parettes en limite de Châteauneuf de Grasse

La réduction des eaux claires parasites

La problématique d'intrusion d'eaux claires parasites reste une problématique majeure du bassin versant raccordé à la station d'épuration de Châteauneuf.

Ces intrusions provoquent, en temps de pluie, le lessivage de la station d'épuration et le débordement des réseaux d'assainissement.

Au cours de l'année 2018 de deux sites permanents ont été mis en place sur les deux arrivées principales de la station d'épuration : PCR Châteauneuf (secteur Châteauneuf Camp de Tende) et PCR Golf (secteur Châteauneuf Village + Opio).



Depuis octobre 2018, SUEZ peut donc désormais accumuler des données par temps sec et temps de pluie qui permettent de confirmer que la branche [Châteauneuf Village + Opio] contribue à l'apport principal d'effluents à la station. Ce réseau est aussi le plus impactant lors des temps de pluie et provoque la mise en charge des réseaux d'assainissement, qui se traduit après une pluie importante par des débordements au niveau des regards de mesure devant la station d'épuration, des traces sur les échelons d'accès ainsi qu'autour des regards.

Le suivi et l'analyse des données mesurées dans le temps vont permettre :

- d'orienter les recherches d'eaux parasites sur les réseaux d'assainissement des communes de Châteauneuf et d'Opio ainsi que sur le collecteur de transport, et
- d'apprécier l'efficacité des actions réalisées sur les secteurs identifiés (inspections caméras et campagnes de contrôle de conformité des branchements d'assainissement) prévues dans les contrats de DSP des communes d'Opio et Châteauneuf.

1.2 Les chiffres clés



14,6 km de réseau total d'assainissement

0,8818 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



4 204,81 ml de réseau curé

4 841,7 ml de réseau inspecté



879 clients assainissement collectif

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- **Les caractéristiques techniques du service :**

- La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "*Présentation du service \ Le contrat*"
- L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif, le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "*La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients*"
- Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire et séparatif sont détaillés dans la partie "*La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux*"
- Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées est répertorié dans la partie "*La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte*"
- La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "*La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement*"

- **La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :**

- La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "*La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement*"
- Les recettes du service sont présentées dans la partie "*Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE*"

- **Les indicateurs de performance :**

- Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "*La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients*"
- L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "*La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ L'analyse du patrimoine*".
- Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de

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.

collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"

- Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"
- **Les actions de solidarité et de coopération**, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

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

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

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	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristiques techniques	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	1 555	1 570	Nombre	C
	VP.056 - Nombre d'abonnements	863	879	Nombre	A
	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	0	Nombre	A
	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	14,28	14,36	km	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	0,8748	0,8818	€ TTC/m ³	A
Indicateurs de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	48,29	48,78	%	A
	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	39	39	Valeur de 0 à 120	A
	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui	Oui / Non	C
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m ³	A
	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A

> NOTA > L'indicateur D201.0 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.

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateurs de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	21,01	20,89	Nombre / 100 km	A
	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	90	100	Valeur de 0 à 120	A
	P258.1 - Taux de réclamations	18,54	23,89	Nombre / 1000 abonnés	A
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,976	3,09	%	A

> NOTA >

- **Détail du calcul de l'indicateur P258.1 – Taux de réclamations** = (nombre de réclamation écrites / nombre abonnés) x 1 000 = 21 / 879 x 1 000 = 23,89.
- **Détail du calcul de l'indicateur P252.2 – Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau** = nombre de points noirs / linéaire de réseau en km x 100 = 3 / 14,36 x 100 = 21.

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateurs FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	C
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Certifications	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A

1.4 Les perspectives

La réduction des eaux claires parasites : une priorité

En cas de pluie, certaines parties du réseau sont rapidement saturées par des arrivées d'eau de pluie qui perturbent à la fois le fonctionnement des réseaux, des postes de relèvement et de la station d'épuration.

Au niveau des réseaux, les tampons de regards d'eaux usées se soulèvent sous la pression des eaux pluviales créant à la fois un danger pour les usagers de la voie publique et une pollution directe de l'environnement.

Les postes de relèvement, quant à eux, sont soumis à un pompage continu à plein régime d'eaux chargées de sables et divers autres déchets, ce qui provoque une usure prématurée des installations.

Enfin au niveau de la station de traitement usées gérée par le SIVOM du Canton du Bar-sur-Loup, l'arrivée massive d'eaux parasites perturbe l'équilibre biologique permettant de traiter les eaux usées dans de bonnes conditions.



Toutes les collectivités ont l'obligation de mettre en œuvre et de tenir à jour un diagnostic permanent de leur système d'assainissement. En 2018, cette obligation a été rappelée par les préfectures comme étant un objectif à respecter à horizon 2020 :

Ce diagnostic est destiné à :

- connaître le fonctionnement et l'état structurel du système d'assainissement,
- prévenir ou identifier dans les meilleurs délais les dysfonctionnements de ce système,
- suivre et évaluer l'efficacité des actions préventives et/ou correctives engagées,
- exploiter le système d'assainissement dans une logique d'amélioration continue.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et 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	02/05/2014	31/03/2018	Durée et date d'échéance calées sur celles du contrat d'affermage d'eau potable
Avenant n°02	01/01/2016	31/03/2018	Mise en place de tranches tarifaires de consommation pour la partie proportionnelle du prix de l'assainissement
Avenant n°03	19/01/2018	31/12/2020	- Révision de la durée du contrat - Renforcement des actions de localisation des infiltrations d'eau claires parasites et des contrôles de conformité - Amélioration de la gouvernance du contrat

LA COLLECTIVITE

Le Conseil Municipal de CHATEAUNEUF a confié la gestion du Service d'Assainissement de la Commune à SUEZ Eau France, dans le cadre d'un contrat d'affermage qui a pris effet le 31 mars 2006.

PRESENTATION DU CONTRAT D'AFFERMAGE

Prestations à la charge de SUEZ Eau France

- entretien et curage des conduites et branchements d'eaux usées,
- entretien et curage des postes de relèvement,
- renouvellement des branchements et matériel hydraulique des stations de pompage.

AVENANT N°1 AU CONTRAT D'AFFERMAGE

L'avenant n°1 enregistré en sous-préfecture le 2 mai transcrit dans le contrat les obligations du Délégitaire 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°2 AU CONTRAT D'AFFERMAGE

L'avenant n°2 enregistré en Sous-Préfecture le 15/01/2016 instaure des tranches tarifaires sur la partie proportionnelle du prix de l'assainissement.

AVENANT N°3 AU CONTRAT D'AFFERMAGE

Le conseil municipal, réuni le 19 décembre 2017, a délibéré sur l'avenant n°3 à la DSP assainissement de la Commune de Châteauneuf. L'avenant prévoit :

- de renforcer les actions de localisation des infiltrations d'eaux claires parasites dans les réseaux de collecte et de transport des eaux usées,
- de renforcer les contrôles de conformité des branchements au réseau d'assainissement (contrôle de 70 branchements /an),

- 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.

Cet 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, les conseillers du Centre de Relation Client basé au Pontet (Vaucluse) répondent aux demandes des clients usagers : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de rendez-vous).

Le Centre de Relation Client 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**



Le lieu et les horaires d'accueil pour tout usager du service sont les suivants :

**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.

2.2.2 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- d'assurer un fort ancrage territorial,
- de réagir à l'activité locale en temps réel,
- de fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats,
- de réduire les délais de traitement des demandes.

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse, créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télérelève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

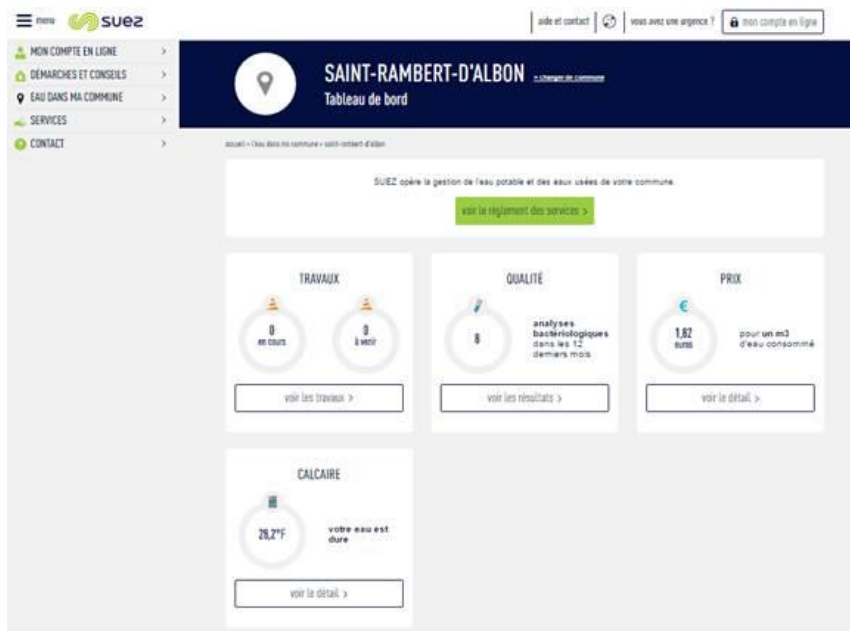
Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

Taux de prise d'appel téléphonique suite à la régionalisation des appels sur le centre d'appel du Pontet = 87%.

2.2.3 Le site internet et l'information client

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

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



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

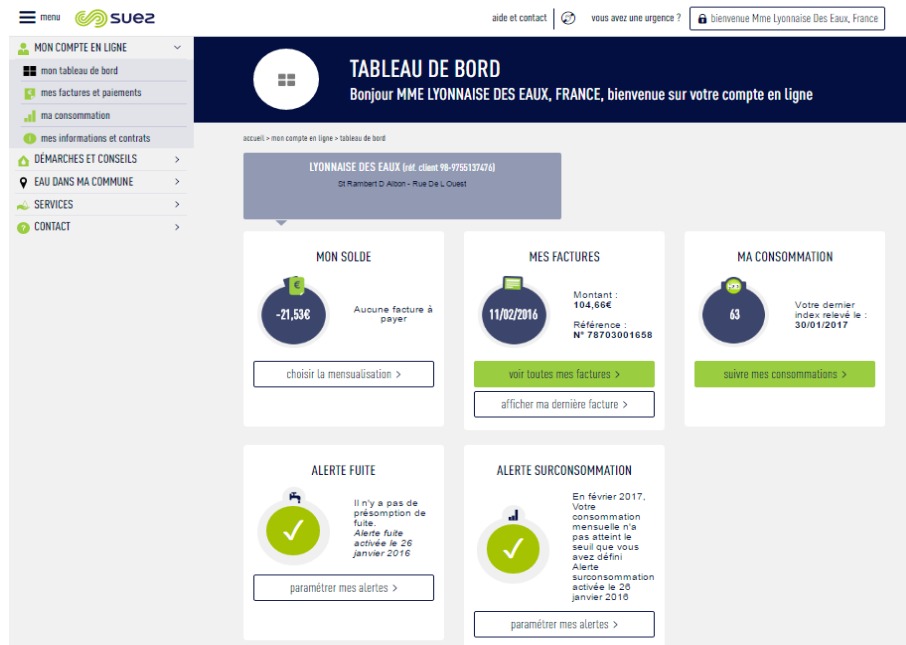
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



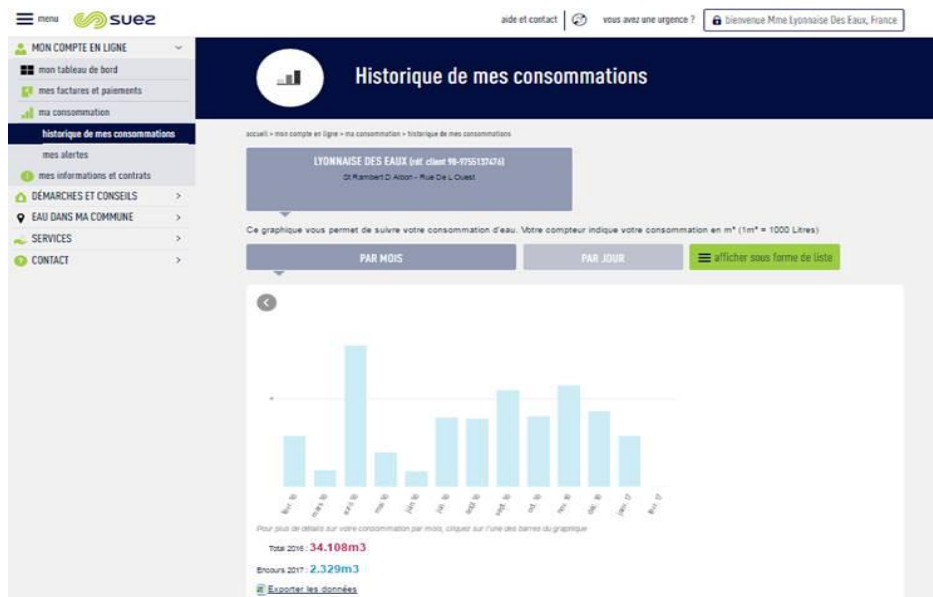
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,

- souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
- souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. 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.

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 collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau :

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 l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	276	276	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	13 849	13 909	0,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	429	450	5,0%
Linéaire total (ml)	14 554	14 636	0,6%

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)						
Réseau	Ecoulement	Amiante ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Eaux pluviales	Gravitaire	-	-	-	276	276
Eaux usées	Gravitaire	418	1 471	10 363	1 658	13 909
	Refoulement	-	-	429	21	450
Total		418	1 471	10 792	1 955	14 636

• LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire).

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	276	14 278	0
Régularisations de plans	0	82	0
Situation actuelle	276	14 360	0

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Regards réseau	429	429	0,0%

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par le réseau de collecte des eaux usées

Connaissance des rejets au milieu naturel		
	2017	2018
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	90	100

> NOTA > Cet indicateur mesure le niveau d'investissement du service dans la connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux d'assainissement en temps sec et en temps de pluie.

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C du tableau ci-dessous.

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

Partie	Item	Nombre de points maximum	Nombre de points commune de Châteauneuf
Partie A : <i>Eléments communs à tous les types de réseau</i>	Identification sur plan et visite pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)	20	20
	Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	10	10

Partie	Item	Nombre de points maximum	Nombre de points commune de Châteauneuf
	Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	20	20
	Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	30	30
	Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	10	10
	Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	10	0
	<i>Sous-total partie A</i>	<i>100</i>	<i>90</i>
Partie B : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	10	0
Partie C : Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	10	10
TOTAL		120	100

• LES POSTES DE RELEVEMENT

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

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	REU_CAMP DE TENDE	1994	50	m³/h
	REU_LE POUSSON	1998	37	m³/h

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	3
	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	11
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)	24
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) (10 points)	10
	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	10
	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	40
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	39

> NOTA > Détail des indicateurs :

- % du linéaire dont la hauteur + largeur est renseignée = 90 %
- % du linéaire dont le matériau est renseigné = 86,6 %
- % du linéaire dont la datation est renseignée = 62,8 %
- % du linéaire dont le Z amont + Z aval est renseigné = 44,7%

3 | Qualité du service

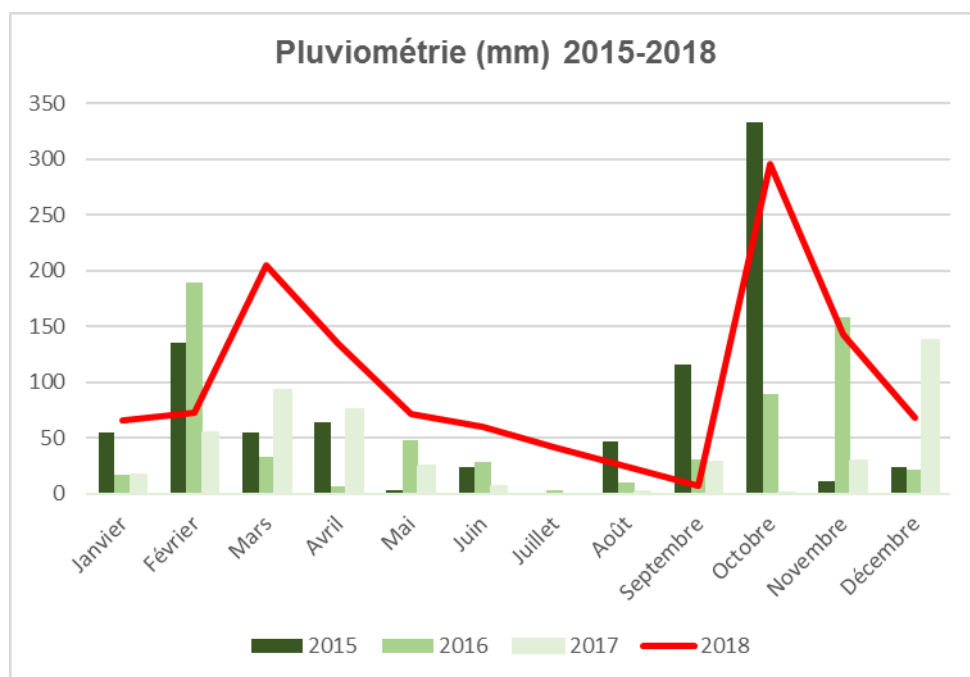


3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

3.1.1 La pluviométrie

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

Pluviométrie mensuelle sur l'année 2018												
Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Pluviométrie (mm)	78,3	55,6	213,9	155,1	77,3	126,2	24,5	27,3	79,1	298,5	166,9	43,6



Pluviométrie annuelle										
Années	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pluviométrie (mm)	1 036	1 255	1 092	975	1 072	1 499	750	959	554	1 346

> NOTA > Le pluviomètre de référence utilisé pour déterminer la hauteur de précipitation journalière est le pluviomètre Météo France de la commune de Châteauneuf, situé au plateau des Chênes. Il est également utilisé dans le cadre de l'autosurveillance assainissement de la station de traitement des eaux usées du SIVOM du Canton Bar-sur-Loup (située à Châteauneuf). Voici ses caractéristiques :

Nom de la station	Numéro Météo-France	Coordonnées Lambert 93		Altitude (m)
		X	Y	
CHÂTEAUNEUF	06038001	1 201 807	6 294 198	388

3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

• LA SURVEILLANCE DU RESEAU

Inspections réseau			
	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	14 489	4 842	- 66,6%
dont ITV (ml)	25	0	- 100,0%
dont pédestre (ml)	14 465	4 842	- 66,5%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	496	162	- 67,3%

> **NOTA** > Le tableau présente une baisse des inspections pédestres des réseaux qui s'explique notamment par :

- d'une part, l'augmentation des visites pour curage d'office des réseaux (sans visite préalable) dont les données sont présentées dans le paragraphe ci-dessous,
- d'autre part, la baisse significative des signalements de dysfonctionnement à partir du mois de juillet 2018. Ces données n'apparaissent pas dans le tableau ci-dessous mais 10 des 13 débouchages recensés en 2018 l'ont été sur le premier semestre de l'année.

• LE CURAGE

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

Curage préventif Réseau			
	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 999,05	4 204,81	40,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	2 999,05	4 204,81	40,2%
Taux de curage préventif (%)	20,6%	28,7%	39,4%

• LES DESOBSTRUCTIONS

Désobstructions			
	2017	2018	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	5	11	120,0%
Désobstructions sur branchements	3	2	- 33,3%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,34	0,75	118,8%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	- 34,5%

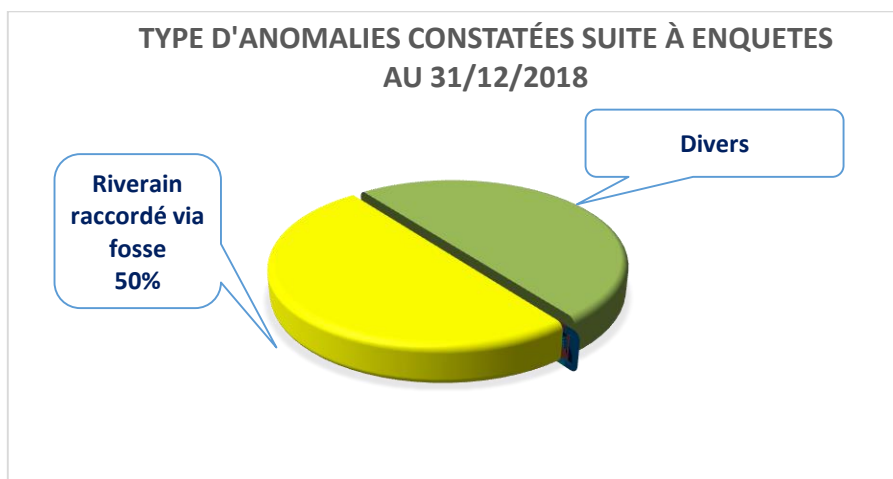
• LES ENQUETES DE CONFORMITE

Le tableau suivant présente les anomalies identifiées sur les branchements non conformes par nos équipes depuis le début du contrat et consolidées au 31/12/2018 :

Résultats enquêtes au 31/12/2018	TOTAL 2018
Riverain en ANC raccordable	0
Riverain raccordé via fosse	1
Divers	1
Eaux pluviales se déversant dans les eaux usées	0
Eaux usées se déversant dans les eaux pluviales	0
Pollution du milieu naturel	0
TOTAL	2

> NOTA >

- Un branchement peut avoir plusieurs anomalies.
- L'item « divers » comprend des constats du type « regards non étanches », « absence de bacs à graisses », etc.
-



Afin de respecter notre engagement contractuel suite à l'avenant au contrat, SUEZ a envoyé 453 courriers le 28/01/2019. SUEZ procédera à une campagne d'envoi des courriers de relance au courant de l'année 2019.

• LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	2	8	300,0%

> NOTA > Les sorties d'astreinte concerne régulièrement des interventions par temps de pluie sous orage. L'introduction des eaux de pluie dans les réseaux d'eaux usées provoque le débordement des regards. Les équipes de SUEZ interviennent néanmoins pour s'assurer de l'origine du défaut signalé et pour sécuriser la voirie.

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

• LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés et temps de fonctionnement).

Fonctionnement des postes de relèvement				
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m ³ pompés	m ³ déversés
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	REU CAMP DE TENDE	1 517	34 586	0
	REU LE POUSSON	388	12 411	0
Total		1 905	46 997	0

> NOTA > Les postes de relèvement de Camp de Tende et du Pousson, de charge inférieure à 120 kg DBO₅/j, ne sont pas équipés de débitmètres, en accord avec l'arrêté du 21 juillet 2015. Les volumes surversés ne sont donc pas comptabilisés.

• LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT

Les interventions de curage (et de débouchage) sur les postes de relèvement

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	REU CAMP DE TENDE	2	0
	REU LE POUSSON	2	0
Total		4	0

> NOTA > Le tableau ci-dessus présente le nombre de curages préventifs réalisés au cours de l'année en distinguant d'une part ceux prévus dans le cadre d'une programmation annuelle et d'autre part, ceux réalisés en dehors de ce cadre comme par exemple suite à une intervention mensuelle d'entretien, ou lors d'une intervention liée à la remontée d'un défaut sur la supervision (pompe bouchée).

3.1.4 La conformité du système de collecte

• LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants, fixés par le décret du 2 mai 2007, permettent d'apprécier la performance du système d'assainissement collectif.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2017	2018	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	21,01	20,89	- 0,57%

> NOTA > Trois points noirs sont recensés sur la commune de Châteauneuf, aux mêmes endroits qu'en 2017 :

- Route de Nice,
- Chemin de l'Hubac,
- Route d'Opio.

3.2 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.

3.2.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	773	794	2,7%
Collectivités	19	20	5,3%
Professionnels	71	65	- 8,5%
Total	863	879	1,9%

> NOTA > Seuls les clients dits « actifs » sont comptabilisés, c'est-à-dire les usagers ayant reçu au moins une facture dans l'année d'exercice.

3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	175 434	210 433	19,9%

3.2.3 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	971
Courrier	233
Internet	111
Visite en agence	150
Total	1 465

3.2.4 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	249	0
Facturation	173	91
Règlement/Encaissement	219	17
Prestation et travaux	82	0
Information	727	-
Technique assainissement	14	14
Total	1 464	122

> NOTA > Le nombre total de typologie contact est supérieur à celui des motifs. En effet, lorsqu'un client usager contacte SUEZ plusieurs fois pour un même sujet :

- Le contact est bien tracé (téléphone, visite, mail ou courrier),
- En revanche, le téléconseiller ne génère pas un nouveau dossier mais retranscrit la prise de contact et le message dans le dossier déjà existant.

3.2.5 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 Client, ou via notre site internet.

- En 2018, 20 500 échéanciers ont été accordés pour les clients de la Région PACA.
- Au 31 décembre 2018, 43% des clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation.

Activité de gestion			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	369	404	9,5%
Nombre d'abonnés prélevés	158	159	0,6%
Nombre d'échéanciers	23	22	-4,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 725	1 793	3,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	152	138	-9,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	41	41	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	1 918	1 972	2,8%

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

3.2.6 La relation clients

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

• 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 via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

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



➤ Un livret d'accueil pour les nouveaux clients



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

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

➤ Magazines Eau Services

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

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

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

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**



Relation client			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	87	12,3 %
Satisfaction Post Contact	7,1	7,28	2,5 %
Pourcentage de clients satisfaits	75	73	- 2,7 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	16	21	31,3 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	18,54	23,89	28,9 %

FP2E = Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau

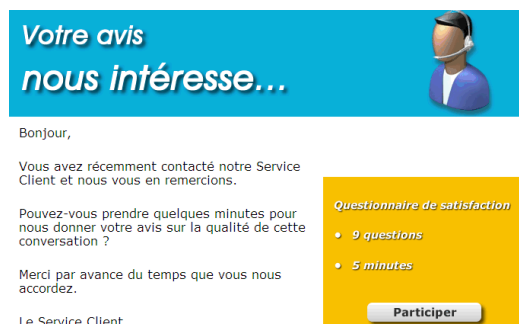
Des enquêtes post contacts auprès des usagers

En complément du baromètre de satisfaction régional annuel, SUEZ EAU FRANCE met en place un suivi au fil de l'eau de la satisfaction des usagers. Ce suivi consiste à envoyer par email un questionnaire de satisfaction suite à un contact avec un chargé de clientèle.

Des questionnaires très simples (5 ou 6 questions maximum) sont paramétrés dans le Système d'Information Clients en fonction du type de demande ou de canal de contact ou du type d'intervention. Lorsque la demande ou l'intervention est clôturée, l'abonné reçoit sur sa messagerie un message l'invitant à répondre à l'enquête de satisfaction qu'il peut renseigner en ligne en quelques clics.

Ces questionnaires permettent d'analyser :

- La qualité de l'accueil au téléphone (disponibilité, amabilité, rapidité, etc.) ;
- La qualité du contact et de l'écoute ;
- La satisfaction en matière d'informations communiquées ;
- La qualité des interventions et du travail effectué (efficacité, compétence, résultat, etc.) ;
- La qualité des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.) ;
- Le délai de réponse ;
- Et/ou le délai d'obtention et le respect des rendez-vous fixés.



L'analyse des motifs d'insatisfaction ainsi que leur fréquence permet au service de l'eau d'identifier, soit des services manquants, soit des dysfonctionnements ou des procédures non respectées par les agents.

En complément de l'analyse des notes de satisfaction, les abonnés les plus insatisfaits sont rappelés par nos services pour comprendre et résoudre le problème.

3.2.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	994,53	307,36	- 69,1%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	49 270,2	107 324,31	117,8%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,98	0,19	- 80,5%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,98	3,09	216,6%

> NOTA > Détail du calcul du taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente =
 Montant restant impayé au 31/12/2018 des factures « eau » émises au titre de l'année 2017 / Montant total TTC facturés (hors travaux) des factures émises au titre de l'année 2017 au 31/12/2018) x 100 = 5 128,4 € / 165 718,79 € = 3,09 %.

L'évolution du taux d'impayés se justifie par des changements importants du cadre législatif et réglementaire de la **Loi Brottes** (arrêt des coupures d'eau pour impayés en résidence principale) qui entraîne une modification en profondeur des comportements du client que nous pouvons visualiser sur le taux d'impayés 2018.

SUEZ Eau France adapte donc son dispositif de relance pour tenir compte de la **Loi Brottes**, les principales adaptations sont :

- **Un renforcement des actions de recouvrement** grâce à :
 - o Un suivi des impayés par catégorie et des plans de relance ciblés,
 - o Une gestion minutieuse et personnalisée des contestations des abonnés,
 - o Enfin le recours au recouvrement en contentieux (cabinet de recouvrement, huissier, avocat).
- **La personnalisation de la relance** d'une facture impayée :
 - o Selon un plan de relance adapté à chaque type d'abonnée (particulier, professionnel, collectivité, administration...)
 - o Selon le montant de la dette, la relance pourra être effectuée par un cabinet de recouvrement amiable ou par un agent de recouvrement au service client Suez Eau France.
- **L'accompagnement renforcé** auprès des usagers en situation de « précarité » pour les aider dans la maîtrise de leur consommation d'eau et les informer sur les dispositifs d'aide (FSL, Chèques EAU).
- **L'augmentation du nombre de relances** et d'actions de recouvrement en précontentieux auprès des autres catégories d'usagers.
- En dernier recours, **suspension de la fourniture d'eau**, exclusivement sur les résidences secondaires et les professionnels.

3.2.8 Le fonds de solidarité

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

En 2018, 5 080 demandes de FSL sur les départements de la région PACA ont été acceptées pour un montant de 95 790€ TTC.

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements. Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

Le fonds de solidarité			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL présentés	0	0	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	0	0,0%

Le fonds de solidarité			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
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	0,0%
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0	0,0%

> NOTA > Le Conseil Départemental est seul décisionnaire pour l'acceptation des dossiers du Fonds de Solidarité, une baisse des dossiers accordés est constatée

3.2.9 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements	
Désignation	2018
Nombre de demandes acceptées	35
Nombres de demandes de dégrèvement	80
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0
Volumes dégrévés (m ³)	15 707

> NOTA > sur les 15 707m³ de volumes dégrévés en 2018, 2 626 m³ concernaient des années antérieures.

3.2.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continue des services de SUEZ et ses partenaires. Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

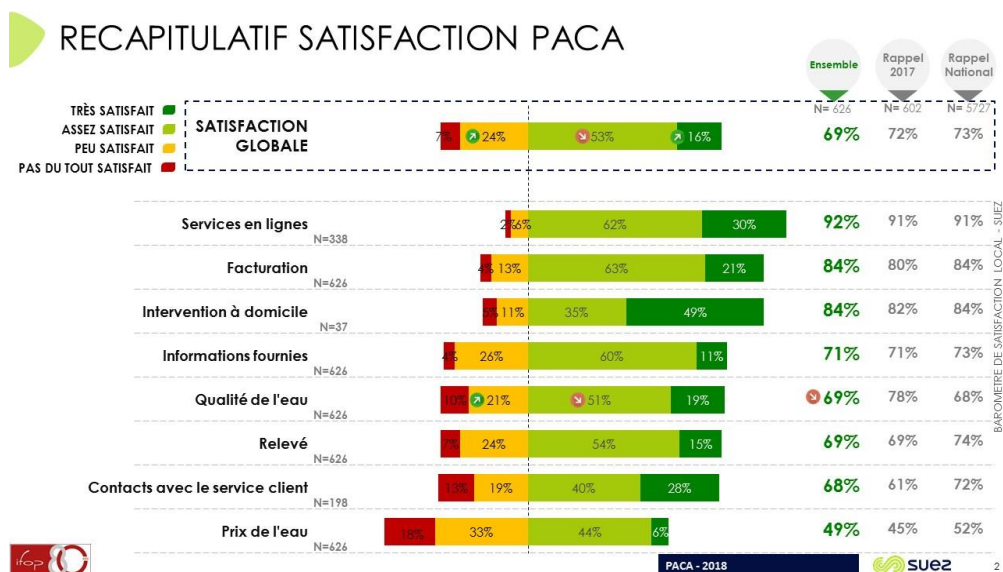
- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ,
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

➤ La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 626 clients directs sur les communes de l'Entreprise Régionale Provence Alpes Côte d'Azur, desservies par SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

69 % des clients se déclarent satisfaits. Les leviers générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 92 % (versus 91 % en 2017). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- la facturation : une augmentation de la satisfaction : 84% (versus 80% en 2017).
- les interventions à domicile : 84 % des clients sont satisfaits (versus 82 % en 2017).



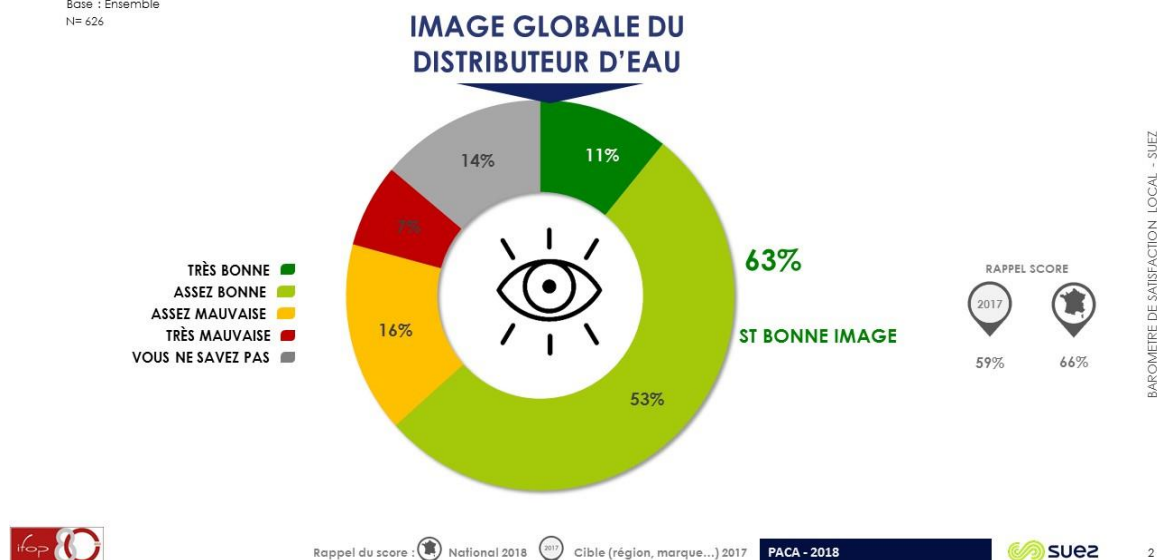
➤ L'image du fournisseur d'eau

63 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 59% en 2017), 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.

63% des clients ont une bonne image de leur distributeur d'eau.

Q3. Concernant votre distributeur d'eau : [Nom du distributeur d'eau] diriez-vous en avoir...
Base : Ensemble
N= 626

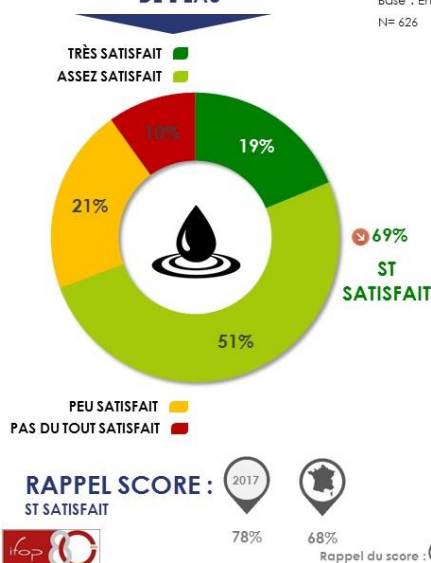


➤ Satisfaction liée à la qualité de l'eau

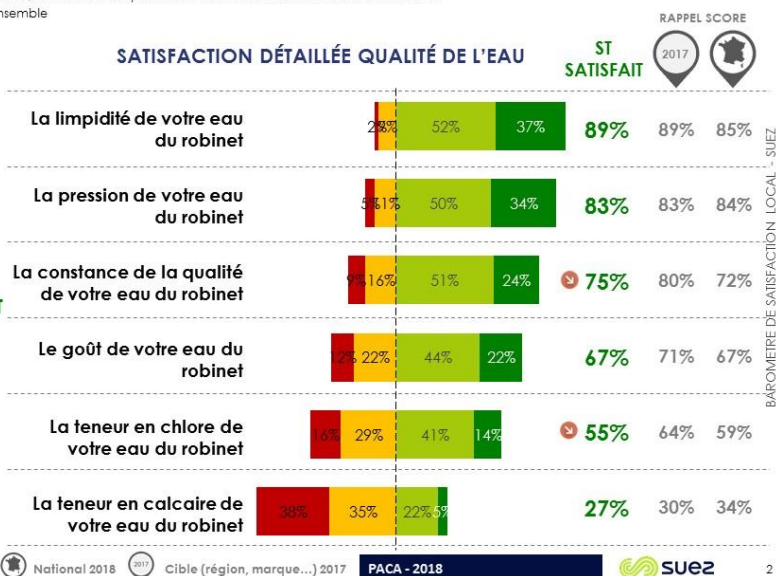
69 % des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.

La satisfaction concernant la qualité de l'eau (69%) est en baisse. Dans le détail, ce sont la constance de la qualité de l'eau et la teneur en chlore qui sont en baisse cette année.

SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU



SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU



La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 67 % de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 77 % de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 78 % de satisfaction. 79 % des clients sont également satisfaits du suivi de leur consommation en ligne. En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 85 % de satisfaction.**

Facturation

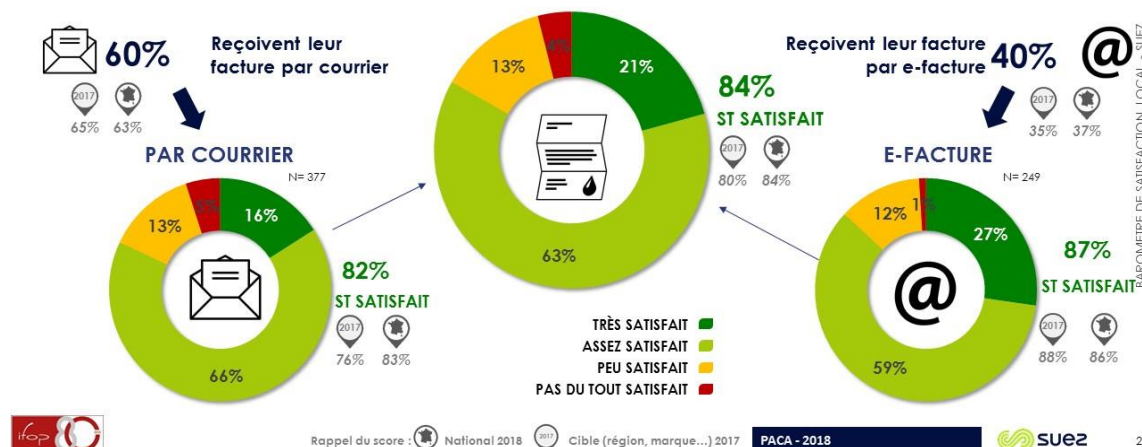
Avec 84 % de clients satisfaits, la satisfaction liée à la facturation est bonne.

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (87 % versus 82 %)**

La satisfaction continue de générer une part importante de clients satisfaits, qu'elle s'effectue par courrier ou e-facture.

Q28. Vous recevez votre facture...
Q30. Au final, concernant le service de facturation diriez-vous être... ?
Base : Ensemble
N= 626

SATISFACTION GLOBALE FACTURATION



3.2.11 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	18	18,22	1,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	0,4903	0,4998	1,9%
Taux de la partie fixe du service (%)	23,43%	23,3%	- 0,5%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	0,8748	0,8818	0,8%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	0,7953	0,80163	0,8%

- LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	18	18,22	1,2%
	Part variable (consommation) Contrat	0,3903	0,3998	2,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
	Part variable (consommation) Contrat	0,1	0,1	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,155	0,15	- 3,2%
	Autres Contrat	0	0	0,0%
	TVA Contrat	0,0795	0,0802	0,8%

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

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

Evolution des révisions de la tarification				
Réseau	Désignation	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,2148	1,2444	2,4%

• **LA FACTURE TYPE 120 M³**

CHATEAUNEUF	Tableau des évolutions du prix de l'eau				
EAU	au 01.01.2018		au 01.01.2019		Evolution
PART SUEZ Eau France					
- Abonnement (y.c. compteur))	81,99		90,08		9,9%
- Consommation tranche 1 (120 m ³ /an)	110,18		130,44		
Sous-total 1	192,17		220,52		
PART COMMUNALE					
- Consommation tranche 1 (120 m ³ /an)	12,72		12,72		
Sous-total 2	12,72		12,72		
TOTAL EAU (hors TVA)	204,89	€/an	233,24	€/an	13,8%
soit prix moyen au m ³	1,7074	€/m ³	1,9437	€/m ³	
ASSAINISSEMENT					
PART SUEZ Eau France					
- Abonnement	18,00		18,22		1,2%
- Consommation (120 m ³ /an)	46,84		47,98		
PART COMMUNALE					
- Consommation tranche 1 (120 m ³ /an)	12,00		12,00		
- Epuration SIVOM (120m ³ /an)	96,40		98,74		2,4%
Sous-total 3	173,24		176,94		
TOTAL ASSAINISSEMENT (hors TVA)	173,24	€/an	176,94	€/an	2,1%
soit prix moyen au m ³	1,4437	€/m ³	1,4745	€/m ³	
TAXES D'ENVIRONNEMENT					
- Redevance de prélèvement	7,20		7,20		
- Redevance pollution	34,80		32,40		
- Redevance Modernisation Réseaux de Collecte	18,60		18,00		
TOTAL TAXES (hors TVA)	60,60	€/an	57,60	€/an	-5,0%
soit prix moyen au m ³	0,5050	€/m ³	0,4800	€/m ³	
TOTAL GENERAL (hors TVA 5,5 %)	246,89	€/an	272,84	€/an	
TOTAL GENERAL (hors TVA 10 %)	191,84		194,94	€/an	
soit prix moyen au m ³	3,6561	€/m ³	3,8982	€/m ³	
TVA 5.5%	13,58	€/an	15,01	€/an	
TVA 10 %	19,18		19,49	€/an	
TOTAL GENERAL (TVA incluse)	471,49	€/an	502,28	€/an	6,5%
soit prix moyen au m ³	3,9291	€/m ³	4,1857	€/m ³	

4 | Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) 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.

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe 2.

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018			
(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)			
en Euros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	159 823	193 688	21,2%
Exploitation du service	102 419	126 194	
Collectivités et autres organismes publics	47 677	57 165	
Travaux attribués à titre exclusif	7 848	9 380	
Produits accessoires	1 878	949	
CHARGES	116 463	114 264	-1,9%
Personnel	22 720	17 501	
Energie électrique	1 576	936	
Analyses	24	-14	
Sous-traitance, matières et fournitures	18 977	7 235	
Impôts locaux et taxes	1 350	1 540	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	9 000	13 193	
• télécommunication, postes et télégestion	370	366	
• engins et véhicules	1 032	1 100	
• informatique	3 601	3 082	
• assurance	676	1 100	
• locaux	519	893	
Contribution des services centraux et recherche	4 772	6 349	
Collectivités et autres organismes publics	47 677	57 165	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	8 195	8 289	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	934	1 494	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1 226	569	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	12	7	
Résultat avant impôt	43 360	79 424	83,2%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	14 452	26 472	
RESULTAT	28 908	52 952	83,2%
Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006			

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018			
Détail des produits			
en Euros	2017	2018	Ecart en %
TOTAL	159 823	193 688	21,2%
Exploitation du service	102 419	126 194	23,2%
• Partie fixe	14 200	17 485	
• Partie proportionnelle	88 219	108 709	
Collectivités et autres organismes publics	47 677	57 165	19,9%
• Part Collectivité	20 675	24 476	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	27 003	32 689	
Travaux attribués à titre exclusif	7 848	9 380	19,5%
• Branchements	7 848	9 380	
Produits accessoires	1 878	949	-49,5%
• Autres produits accessoires	1 878	949	
Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006			

> NOTA >

PRODUITS : en hausse de 21%, hors collectivité et autres organismes publics hausse de 24 k€. Hausse de la part proportionnelle de 23%, due à la hausse de 20% des m³ assujettis.

CHARGES : en baisse de 2%, hors collectivité et autres organismes publics baisse de 12 k€

- La main d'œuvre est en baisse de 5 k€ : baisse portée par les travaux facturables, tout comme la sous-traitance qui diminue de 11 k€.
- Les autres dépenses d'exploitation augmentent de 4 k€, en raison d'une provision sur sinistre et d'honoraires d'inspection de conformité de branchements.
- 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 79 k€.

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

- I. ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ÉCONOMIQUES CALCULÉES
- IV. APUREMENT DES DÉFICITS ANTÉRIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ

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

L'organisation de SUEZ en 2018 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes

d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. Eléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a Les frais généraux locaux

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

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

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

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

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

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

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

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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	-13,37
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-32,78
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	14,00
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	879,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	879,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	14,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	-13,37
Charges facturation encaissement	Client équivalent	175,80
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	2,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	14,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	136 522,74
Charges logistique	Sortie de stock	-96,15
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-12 770,82
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-6 905,42
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	136 522,74
Charges et produits branchements facturés assainissement	Produits travaux branchement asst	9 379,74
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	9 379,74

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 0,04% 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 0,18% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 6,41 %

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 :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Montant (€)	Volumes déclarés (m ³)
Modernisation des réseaux	36 020,67	211 221
Total annuel	36 020,67	211 221

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Aucune opération de renouvellement n'a été effectuée sur les postes de relèvements de la commune en 2018.

4.3.2 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Renouvellement tampons / cadres		
Adresse	Nombre	Montant en € H.T.
211, 427 et 434 Chemin de la Coulade	3	811 €
Route de Vence	3	811 €
525, Route de Nice	2	541 €
519, Route de Nice	1	270 €
TOTAL	9	2 434 €

4.3.3 La situation sur les branchements

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Renouvellement branchements		
Adresse	Nombre	Montant HT (€)
Chemin des Lauriers	1	2 707 €
TOTAL	1	2 707 €

4.4 Les investissements contractuels

Le présent chapitre présente :

- 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.

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	5 141
Total	5 141

• LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Comptabilisation du renouvellement dans le CARE	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	8 289
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	8 289

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Le tableau ci-dessous présente le renouvellement après le quitus acté au 31/12/2017 par l'avenant n°3 au contrat :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)				
	2018	2019	2020	Total
Renouvellement contractuel	9 162			9 162
Renouvellement réalisé	5 141	0	0	5 141
Solde compte de renouvellement	4 021	0	0	4 021

5 | Votre délégataire



5.1 Notre organisation

5.1.1 L'agence Côte d'Azur



L'agence Côte d'Azur



L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, la formation et de la vie associative via des partenariats.

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

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

Laurence Perez,
Directrice d'agence Côte d'Azur



Emmanuel CARRIER,
Directeur Adjoint

A VOTRE SERVICE

Un dispositif de proximité dédié aux collectivités et aux professionnels

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

TOUT SUR MON SERVICE

N° Téléphone dédié : **04 93 900 000**
(7j/7 – 24h/24)

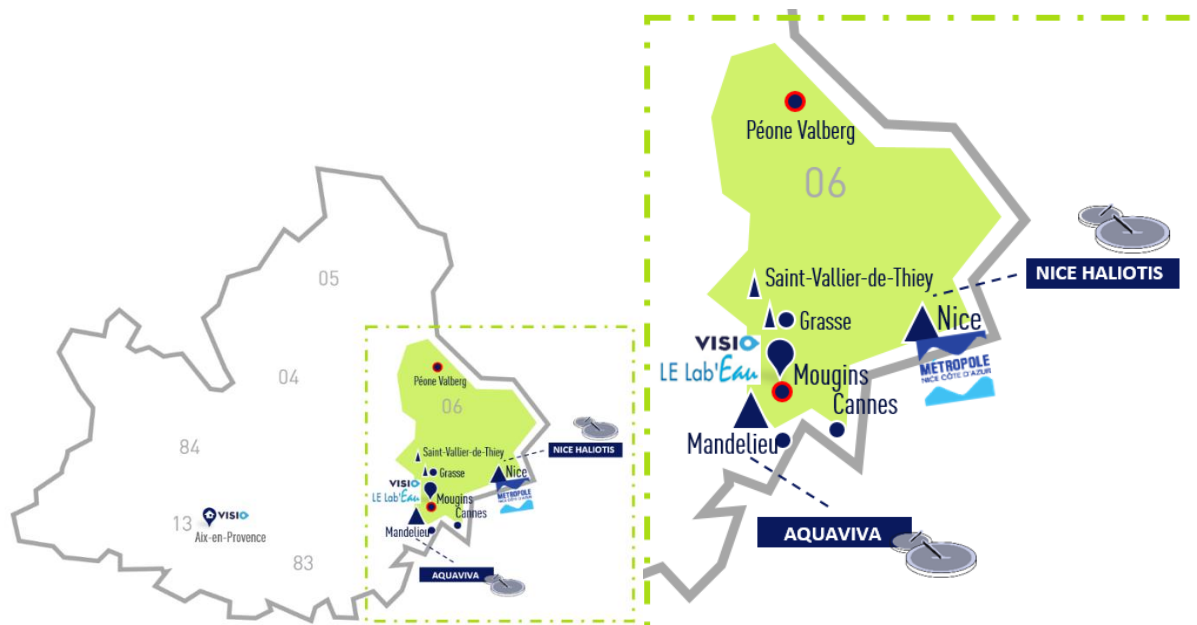
Mail dédié : tout_sur_mon_service06@lyonnaise-des-eaux.fr

Une plate-forme Internet d'échanges : toutsurmesservices.fr



L'agence Côte d'Azur en quelques chiffres

- 112 830** abonnés en eau potable
- 162 198** abonnés en assainissement
- 8** usines d'eau potable
- 14** stations d'épuration
- 1 906** km de réseau d'eau potable
- 1 042** km de réseau d'assainissement



VISIO



Cette tour de contrôle, basée à MOUGINS permet d'interfacer les fonctions stratégiques de l'entreprise. Le VISIO regroupe sur un même plateau les services de **télécontrôle et de télésurveillance 24h/24** des installations, les services d'ordonnancement logistique, la cellule de vigilance météorologique, le service de demande et d'accès aux informations dédié aux clients du territoire (Pôle Accueil des demandes fonctionnement en 2/8), la cellule de gestion de crise ainsi que les systèmes experts et de gestion de données.

5.1.2 Nos moyens logistiques

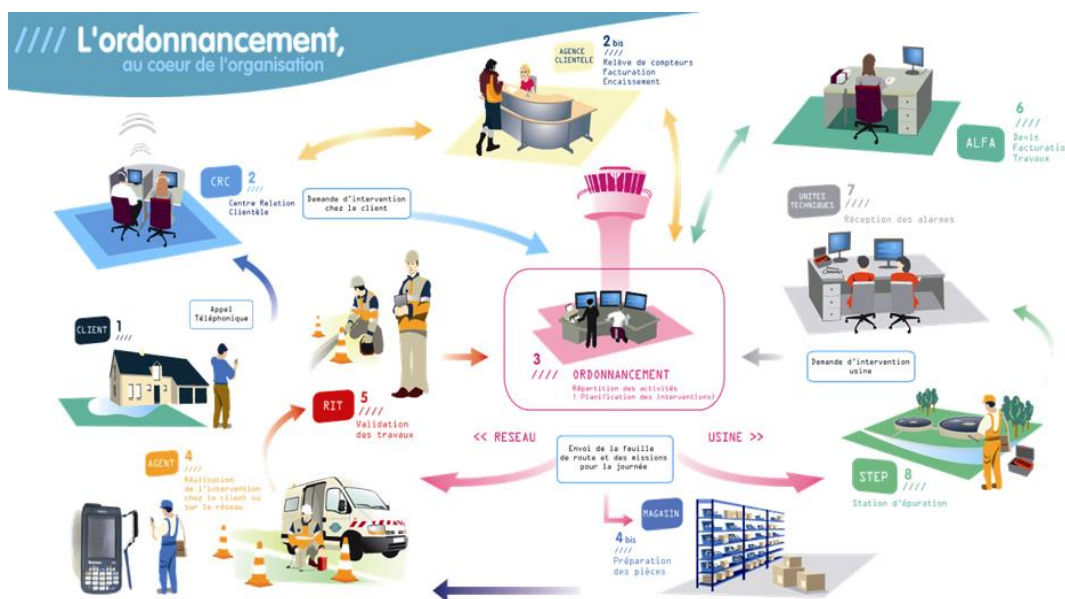
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives, ...).

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

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

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

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



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

5.1.3 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Présent sur les 5 continents, SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Innover pour nos clients

Afin d'apporter des contributions concrètes à la révolution de la ressource, SUEZ appuie sa stratégie sur une politique de recherche et d'innovation ambitieuse. Celle-ci assure une forte différenciation de

ses offres et permet à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités. Nos axes innovants sont :

- Développer l'accès aux ressources,
- Assurer la protection des ressources et des écosystèmes,
- Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique,
- Produire des nouvelles ressources.

Un groupe engagé pour la planète

Pour SUEZ, la lutte contre le réchauffement climatique est une priorité absolue. Dans le cadre de sa feuille de route 2017-2021, le Groupe a défini 13 objectifs pour le climat.

Conscient du rôle qu'il a à jouer, SUEZ s'engage pour la préservation :

- de la biodiversité à travers un plan d'actions concret, reconnu comme partie intégrante de la stratégie nationale pour la biodiversité en France,
- SUEZ s'engage pour la préservation des océans à travers des solutions concrètes sur les cycles de l'eau et des déchets à l'échelle des bassins versants pour anticiper les pollutions des rivières et des océans.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

5.2 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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



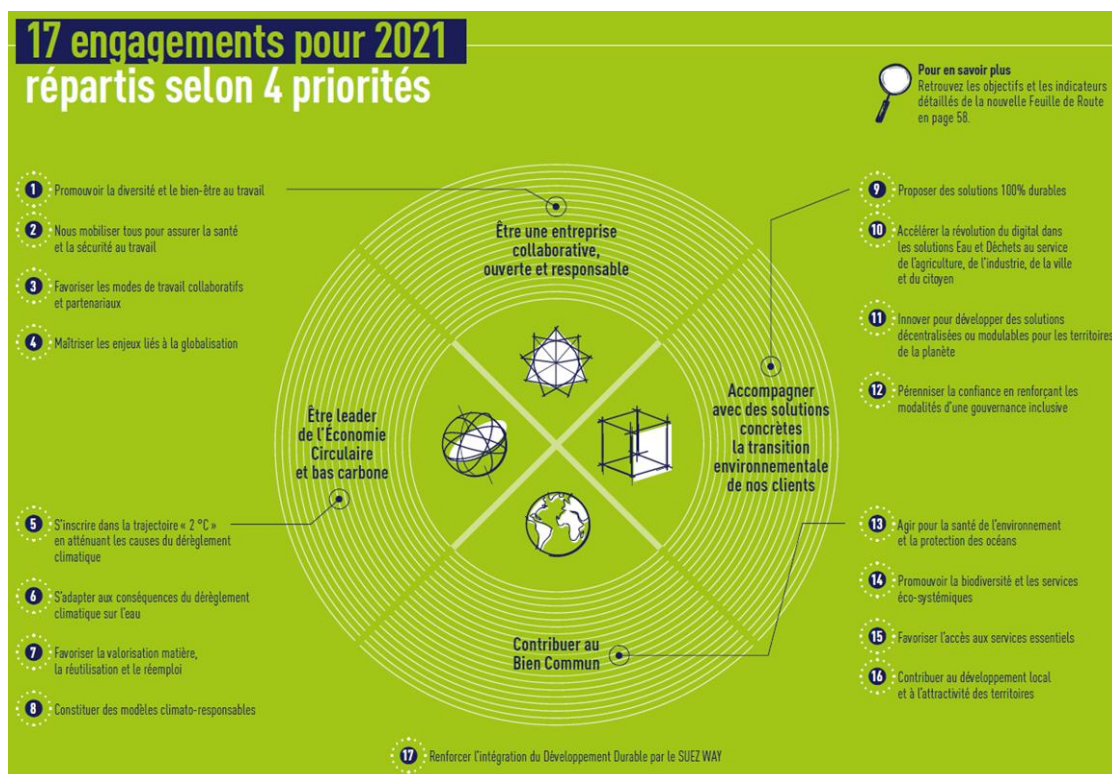
5.3 Notre démarche développement durable

UNE DÉMARCHE PLEINEMENT INTÉGRÉE A LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Face aux pressions grandissantes sur les ressources en eau renforcées par les effets du changement climatique, SUEZ, en ligne avec les objectifs du Groupe, propose de construire, ensemble, les services de l'eau et de l'assainissement d'aujourd'hui et demain.

La politique de Développement Durable de SUEZ est fondée sur une logique d'amélioration continue et de co-construction avec les parties prenantes. Ainsi, la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 de SUEZ¹ a été élaborée à la suite d'une large consultation interne et externe mobilisant plus de 5000 personnes. Au service de la Révolution de la Ressource, elle comprend 17 engagements opérationnels, structurés autour de 4 axes stratégiques, en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

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



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

1. S'inscrire dans une trajectoire « 2°C » en atténuant les causes du dérèglement climatique

- Réduire de plus de 10 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur l'ensemble du périmètre d'activité entre 2014 et 2021 (et de plus de 30 % d'ici 2030)
- Augmenter de plus de 10 % la production d'énergie renouvelable entre 2017 et 2021

Cet objectif sera atteint grâce à des plans d'action en matière d'efficacité énergétique, de production et auto-consommation d'énergies renouvelables (cogénération, production de biogaz et biofuel, solaire et éolienne...), d'optimisation des tournées de véhicules et d'achat d'énergies vertes.

¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

Ces engagements contribuent aux objectifs climat du Groupe SUEZ, reconnus en 2018 par l'initiative internationale Science Based Targets² comme alignés avec la trajectoire 2°C.

2. S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau

- Economiser l'équivalent de la consommation d'une ville de 400 000 habitants entre 2017 et 2021 par la diminution des fuites sur les réseaux de distribution d'eau potable

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

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

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

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

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

3. Favoriser l'accès aux services essentiels

- Intensifier les actions d'accompagnement des clients en situation de fragilité

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

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

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

4. Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires

- Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle

SUEZ s'engage à favoriser l'emploi, en travaillant notamment avec des entreprises locales et en développant des partenariats avec des entrepreneurs sociaux et environnementaux.

Pour favoriser l'insertion, SUEZ est partenaire du programme « 100 chances, 100 emplois » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des

² <https://sciencebasedtargets.org> 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 GES des entreprises par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC)

quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.

SUEZ est également partenaire de l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de cadres et de dirigeants d'entreprises expérimentés et en activité.

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

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

VALOVISIO les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

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

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



NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

- **Aquadvanced® Quality Monitoring** : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner

les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.

- **ON'connect Tourism** : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.
- **ON'connect Generation** : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.
- **Waste connect** : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.
- **RECO®** : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

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

- **NOSE** : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.
- **QUICK SCAN** : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.
- **IP'AIR** : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.
- **PUITS DE CARBONE** : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

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

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

Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- Du 12 au 19 octobre 2018, SUEZ a organisé sa **première semaine de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 40 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 4 000 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **A l'occasion de la COP24 à Katowice en Pologne du 2 au 14 décembre** SUEZ et des experts issus de tous horizons (philosophe, économiste, anthropologue, biologiste, écrivains...) signent un Manifeste. Son objectif : Accélérer le passage d'une conception linéaire de notre économie à une conception circulaire, qui cherche à préserver, transformer et réutiliser.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a reçu le prix Momentum for Change des Nations Unies.
 - La station d'épuration de La Farfana à Santiago du Chili, 1re biofactory au monde, a été récompensée.
 - SUEZ publie sa contribution au dialogue de Talanoa pour mettre en avant l'urgence de généraliser le modèle de l'économie circulaire afin d'assurer une transition bas-carbone juste et durable. Le dialogue de Talanoa est un dialogue entre les Etats et les acteurs non-étatiques qui vise notamment à s'accorder sur un modèle de développement bas-carbone inclusif et équitable, et à informer les gouvernements des solutions climat existantes pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre 2018, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes de protection de la ressource.
- **Pollutec 2018** : Du 27 au 30 novembre 2018 SUEZ a présenté sur son stand et au cours de nombreuses conférences des solutions innovantes pour la ville et les industries de demain. Les visiteurs ont pu échanger avec les experts de SUEZ autour des thèmes : eau et assainissement ; recyclage et valorisation des déchets, ville durable, industrie, protection des océans.
- **SUEZ4océan** : En 2018 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - SUEZ, a décidé de soutenir Stéphane Le Diraison et son projet **Time for Ocean** aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt (92).
 - SUEZ, en partenariat avec **Project Rescue Océan**, a imaginé un dispositif digital de communication destiné à faire réagir les vacanciers pour protéger le littoral et plus particulièrement la Méditerranée.
 - Sur la côte Atlantique, à l'occasion du Caraïbos Lacanau Pro SUEZ a lancé une opération de sensibilisation à la protection des Océans en organisant une distribution de gourdes réutilisables. **L'opération « gourde for you »** a permis de sensibiliser le grand public, les vacanciers et les festivaliers à la protection de l'océan.
- **Jour du dépassement de la Terre** : SUEZ contribue à repousser la date. Le 1er août 2018, nous entrons dans une situation de dette écologique : notre consommation de ressources dépasse ce que la Terre peut régénérer en un an. Ce jour, appelé Jour du dépassement de la Terre, intervient chaque année de plus en plus tôt. Pourtant, réduire de 50 % notre empreinte carbone permettrait de repousser cette date de 93 jours. Aux côtés de ses clients

industriels et des collectivités locales, SUEZ est fier de contribuer à réduire notre consommation de ressources et bâtir un monde décarboné.

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

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

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Curage**

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

D

- **DBO₅**

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

- **DCO**

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

- **Désobstruction**

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

E

- **Eaux pluviales**

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

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

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

- **Eaux usées domestiques**

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

- **Échantillon**

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

- **Enquête de conformité**

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

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

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

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

H

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Inspection télévisée**

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

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

- **ISDND**

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

M

- **MES**

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

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

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

N

- **NK**

Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH₄) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO₃) ou nitrite (NO₂). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en : $NGL = NK + NO_2 + NO_3$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

P

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

S

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

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

Formule = [montant HT de la facture 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

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)**

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.

la **procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

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

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
 - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
 - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
 - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
 - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
 - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO₅ de chaque ouvrage
 - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

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

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

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

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

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code P206.3)**

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

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

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

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P207.0)**

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

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

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code P251.1)**

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

Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'usager / nombre d'habitants desservis x 1 000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code P252.2)**

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

Formule = nombre de points noirs / linéaire de réseau hors branchements x 100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code P253.2)**

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

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur) / linéaire de réseau hors branchements x 20

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code P254.3)**

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

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

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code P255.3)**

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P257.0)**

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

7 | Annexes



7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

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

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

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

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

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

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

Achat innovant

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

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

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

Dématérialisation de la commande publique

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

[Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

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

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

[Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

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

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

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

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

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

[Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

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

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

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

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

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

Seuils de passation des contrats de la commande publique

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1^{er} janvier 2018 :

Les seuils sont notamment

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

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

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

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

Subventions pour travaux divers d'intérêt local

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

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

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\).](#)

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

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

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions : L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Loi n°2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte)

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

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id>

Facturation eau et assainissement

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

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

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

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

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id>

ASSAINISSEMENT

Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation

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

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

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

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

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

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

Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin

d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

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

http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

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

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

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

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

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

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

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

Sortie de déchets

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

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id>

Filières d'enlèvement de certains déchets

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf

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

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

SDAGE ET SAGE

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

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

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

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplqfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public

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

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

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

Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction

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

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

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

LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)

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

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

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

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

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

ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE**ICPE sous seuil d'enregistrement****Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](#)

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

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

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

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

ICPE-IOTA : autorisation environnementale

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

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

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

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

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

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.

- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

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

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

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

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

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

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

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

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

ICPE et règles d'urbanisme

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

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

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

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

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

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

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

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

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

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

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

URBANISME

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

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »

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

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

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

« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »

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

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

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

« Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre 1er

du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

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

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUi cohérent pour le territoire.

Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ».

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

SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES

Amiante

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

Travaux à proximité des réseaux

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

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

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

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

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

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

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante.

Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :

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

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

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

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

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

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

Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution. Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplqfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435EC6CFB6562CF1B.tplqfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

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

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

Il répond à 3 objectifs :

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

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

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

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

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

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

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

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

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

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

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

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

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

Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés (LIL III)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

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

DROIT DES AFFAIRES

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

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

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

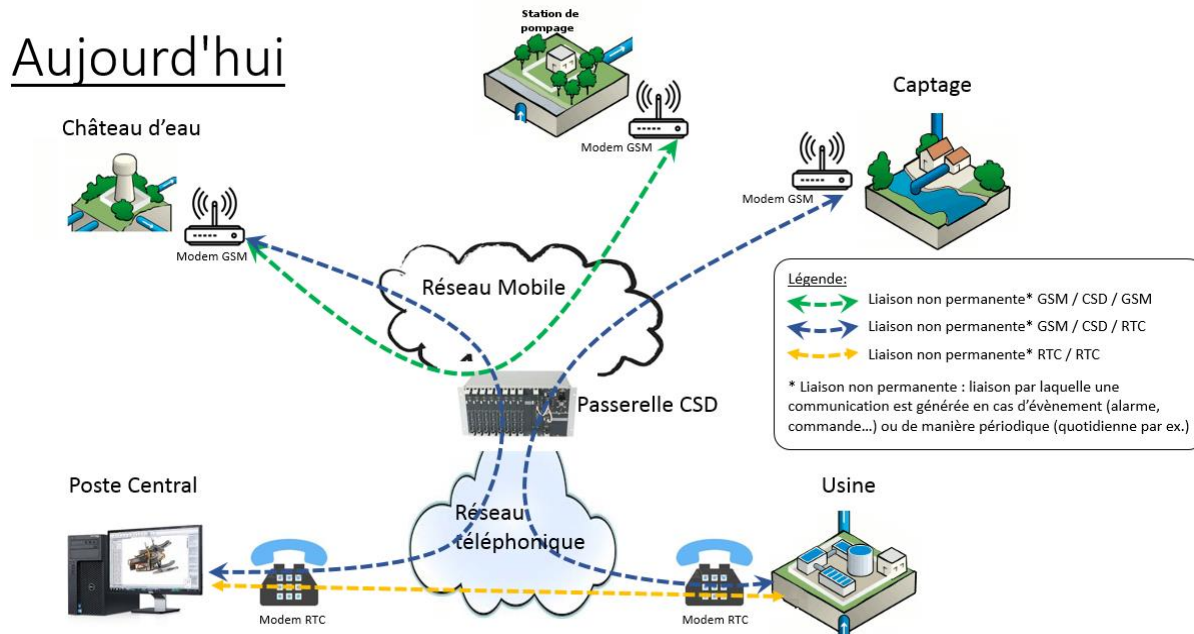
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)

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

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

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

Schéma illustrant les communications inter-sites :



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

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

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

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

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

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

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

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

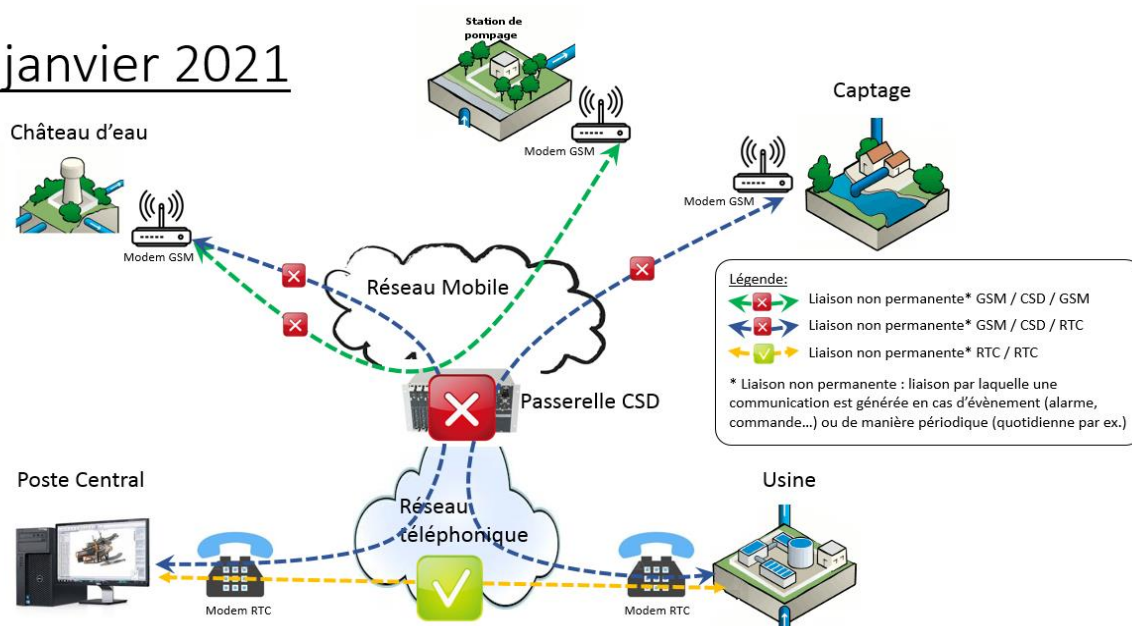
A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

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

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

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

1 janvier 2021



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 de la société Suez Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Suez Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, 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 2018.

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, les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2018 n'ont pas encore été arrêtés par le président 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 conduise le président 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 ;

SAS à capital variable
438 475 913 R.C.S. Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Siège social : 12, place des Sabons - 92450 Courneuve - Paris - La Défense 1



- 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, nous n'avons pas d'observation à formuler sur 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 d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 26 avril 2019

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A blue ink signature, appearing to be 'Stéphane Pédrón', written over a faint, light blue circular stamp or watermark.

Stéphane Pédrón



Prêts pour la révolution de la ressource