

service de l'eau

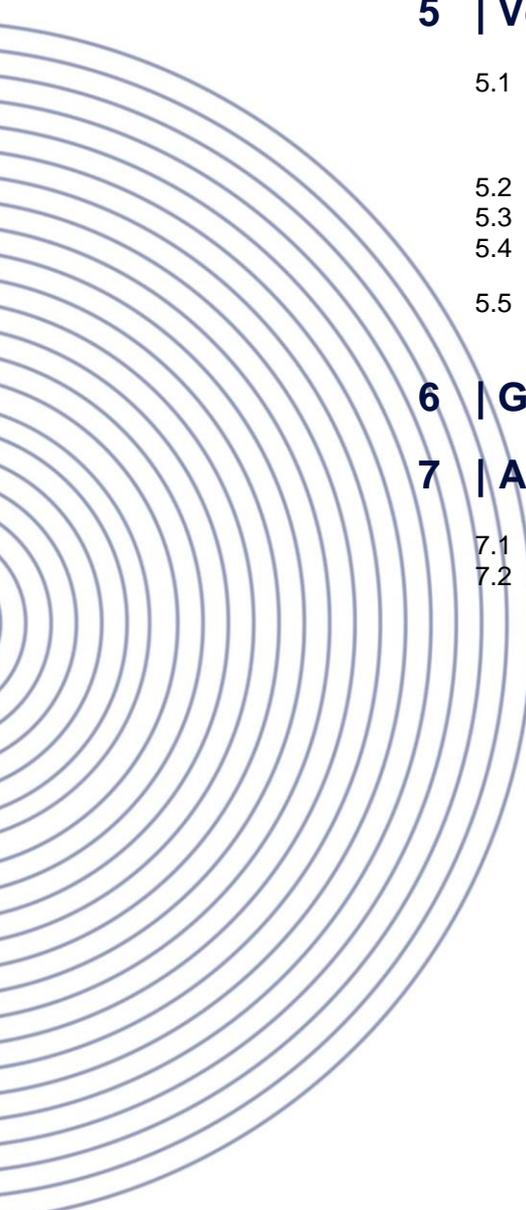
Rapport annuel du délégataire 2018

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 CCSP.....	13
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
1.4 Les perspectives	14
2 Présentation du service	19
2.1 Le contrat	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	23
2.2.1 La relation clientèle.....	23
2.2.2 Moderniser et dynamiser notre relation clients	24
2.2.3 Le site internet et l'information client	25
2.3 L'inventaire du patrimoine	28
2.3.1 Les biens de retour.....	28
2.3.2 Les biens de reprise	31
3 Qualité du service.....	33
3.1 Le bilan hydraulique	35
3.1.1 Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	35
3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	36
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	36
3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	37
3.2 La qualité de l'eau	40
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	40
3.2.2 Le plan Vigipirate.....	40
3.2.3 La distribution	41
3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	41
3.3 Le bilan d'exploitation	42
3.3.1 La consommation électrique	42
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs.....	42
3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution	42
3.3.4 La recherche des fuites.....	43
3.3.5 Les interventions en astreinte	44
3.4 Le bilan clientèle.....	45
3.4.1 Le nombre d'abonnements	45
3.4.2 Les volumes vendus.....	45
3.4.3 La typologie des contacts clients	45
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients	46
3.4.5 L'activité de gestion clients	46
3.4.6 La relation clients.....	47
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement.....	50
3.4.8 Le fonds de solidarité.....	51
3.4.9 Les dégrèvements	51
3.4.10 La mesure de la satisfaction client	52
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable.....	54
4 Comptes de la délégation	57
4.1 Le CARE.....	58
4.1.1 Le CARE	58
4.1.2 Le détail des produits.....	59
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	60



4.2	Les reversements	66
4.2.1	Les reversements à l'Agence de l'Eau	66
4.3	La situation des biens et des immobilisations	67
4.3.1	La situation sur les installations	67
4.3.2	La situation sur les canalisations	68
4.3.3	La situation sur les compteurs	68
4.4	Les investissements contractuels	70
4.4.1	Le renouvellement	70
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé	71
5	 Votre délégataire	73
5.1	Notre organisation	75
5.1.1	L'Agence SUEZ Eau France en Côte d'Azur	75
5.1.2	Nos moyens logistiques	77
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale	77
5.2	Notre système de management	79
5.3	Notre démarche développement durable	81
5.4	Nos offres innovantes	84
5.4.1	Notre organisation VISIO	84
5.5	Nos actions de communication	86
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France	86
6	 Glossaire	89
7	 Annexes	101
7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire	103
7.2	Annexe 2 - Attestation des commissaires aux comptes	118

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Travaux de renouvellement des réseaux d'eau potable réalisés tout au long de l'année 2018

Chemin de la Treille – phases n°1 & 2

Chantier débuté le 22 mai 2018 et achevé le 19 octobre 2018 :

- Phase N°1 : 432 ml renouvelés en fonte DN 100mm
- Phase N°2 : 248 ml renouvelés en fonte DN 150mm et 40 ml renouvelés en fonte DN 100mm



Chemin du camp de Tende

Chantier débuté le 12 novembre 2018 et achevé le 3 décembre 2018 : au total, 201 ml renouvelés en fonte DN 150 mm.



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

Le conseil municipal, réuni le 19 décembre 2017, a délibéré sur l'avenant n°5 à la DSP eau potable de la commune de Châteauneuf. L'avenant prévoit :

- de répercuter dans l'économie du contrat les nouveaux tarifs d'achat d'eau au Syndicat du Foulon (SIEF),
- de mettre en œuvre un programme renforcé de renouvellement des réseaux (1 417 ml), d'amélioration de la sectorisation et de régulation des pressions afin d'améliorer le rendement de réseau,
- De déployer un système complet de télérelève des compteurs d'eau potable sur l'ensemble du territoire communal avec l'activation des téléservices associés (alerte fuites automatiques),

- de mettre en œuvre la solution logicielle « Aquadvanced » permettant la gestion temps réel du système de distribution,
- d'intégrer dans la gestion du service un outil de gouvernance de l'exploitation « Tout Sur Mes Services »,
- de réviser la durée du contrat dont l'échéance est portée au 31 décembre 2020,
- d'intégrer l'ensemble de ces aménagements dans l'économie globale du contrat,
- de réviser la formule d'actualisation des tarifs,
- de définir le tarif accordé spécifiquement aux agriculteurs.

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

Déploiement de la télérelève des compteurs d'eau – services d'alerte fuite

Conformément aux engagements de l'avenant n°5 au contrat de DSP, SUEZ a déployé la télérelève des compteurs d'eau au cours de l'année 2018. Au total, 115 compteurs d'eau ont été remplacés dans le cadre du déploiement.

Depuis fin 2018, chaque abonné peut activer l'alerte fuite ou surconsommation dans son espace client en se connectant sur www.toutsurmoneau.fr. Il peut ainsi recevoir automatiquement par mail ou sms des alertes en cas de fuite ou surconsommations.



Nouveaux prix d'achat d'eau au SIEF

Le comité syndical du Syndicat Intercommunal des Eaux du Foulon a délibéré le 17 décembre 2018 sur de nouveaux tarifs de livraison d'eau aux communes du SIEF.

Le nouveau tarif pour l'année 2019 a été fixé à 0,3 € HT/m³.

Le SIEF a également décidé la mutualisation des achats d'eau au SICASIL à l'ensemble des communes du SIEF. Cette « quote part » valorisée au tarif d'achat d'eau au SICASIL (0,63 €HT/m³ - valeur 2018) viendra s'ajouter pour chaque commune au tarif unitaire d'achat d'eau au SIEF (0,3 €HT/m³).

Territoire (s) d'Impro



Dans le cadre du programme Territoire(s) d'impro,
Laurence Perez, Directrice de l'agence Côte d'Azur de SUEZ,
a le plaisir de vous convier à la représentation de Didier Landucci

LÀ, MAINTENANT, TOUT DE SUITE

Mercredi 16 mai 2018

à 20h30 à la Terrasse des Arts

20 rte du village, 06740 Châteauneuf-Grasse

De janvier à novembre 2018, c'est avec l'humour et le théâtre d'improvisation que le projet TERRITOIRE(S) d'IMPRO, porté par le Théâtre de Grasse, est allé à la rencontre du plus grand nombre, proposant ateliers de pratique pour adultes, ateliers d'innovation en direction des lycéens, interventions en entreprise ou spectacles en itinérance dans les villes et village du territoire. A l'occasion de cette saison itinérante, SUEZ a organisé une soirée spectacle à la Terrasse des Arts à Châteauneuf de Grasse.

1.2 Les chiffres clés



2,31612 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1 539 contacts clients



979 972 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

8 réparations fuites sur branchements



12 réparations fuites sur canalisations

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

Nous vous proposerons donc en juillet de procéder à l'envoi automatisé des données sur la plate-forme du SISPEA.

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

performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>. Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté 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	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	3 574	3 604	Nombre	C
	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 787	1 802	Nombre	A
	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	49	49,1	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,1705	2,31612	€ TTC/m ³	A
Indicateurs de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	90,82	95,07	%	A
	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100	120	Valeur de 0 à 120	A
	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,27	0,73	%	C
	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	53	53	%	A
	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	28,06	14,32	m ³ /km/j	A
	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	27,96	14,23	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A
	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	Euros par m ³ facturés	A

> NOTA >

- L'indicateur **D101.0** a été mis à jour en prenant en compte le nombre d'habitants (population légale) auquel est ajoutée une estimation du nombre de résidents saisonniers.
- L'indicateur **P108.3** *Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau* a été mis à jour et calculé au prorata des volumes produits et prélevés dans les différentes ressources alimentant le réseau de distribution de la commune de Châteauneuf. Il représente donc le taux d'avancement de protection des sources du Foulon et des Fontaniers d'une part et des ressources alimentant le réseau du SICASIL d'autre part.
- **Détail du calcul de l'indicateur P107.2 - Taux moyen de renouvellement des canalisations :**

Année	Désignation		Longueur en ml
2018	Linéaire total du réseau de distribution	L	49 072
2018	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2018	1 255
2017	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2017	298
2016	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2016	75
2015	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2015	128
2014	Linéaire total du réseau renouvelé ou renforcé par le délégataire*	L 2014	28
Taux moyen de renouvellement =			0,73
100 x (L2018 + L2017 + L2016+L2015 + L2014) / 5 / L			

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

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateurs de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,48	2,22	Nombre / 1000 abonnés	A
	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	92,59	%	A
	P155.1 - Taux de réclamations	11,19	13,87	Nombre / 1000 abonnés	A
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,02	1,92	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	100	100	%	A
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

> **NOTA** > **Détail du calcul du P151.1** Taux d'occurrence des interruptions de service non programmés = nombre d'interruptions de service non programmés / nombre d'abonnés x 1 000 = 4 / 1 802 x 1 000 = 2,22

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateurs FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
	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

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

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

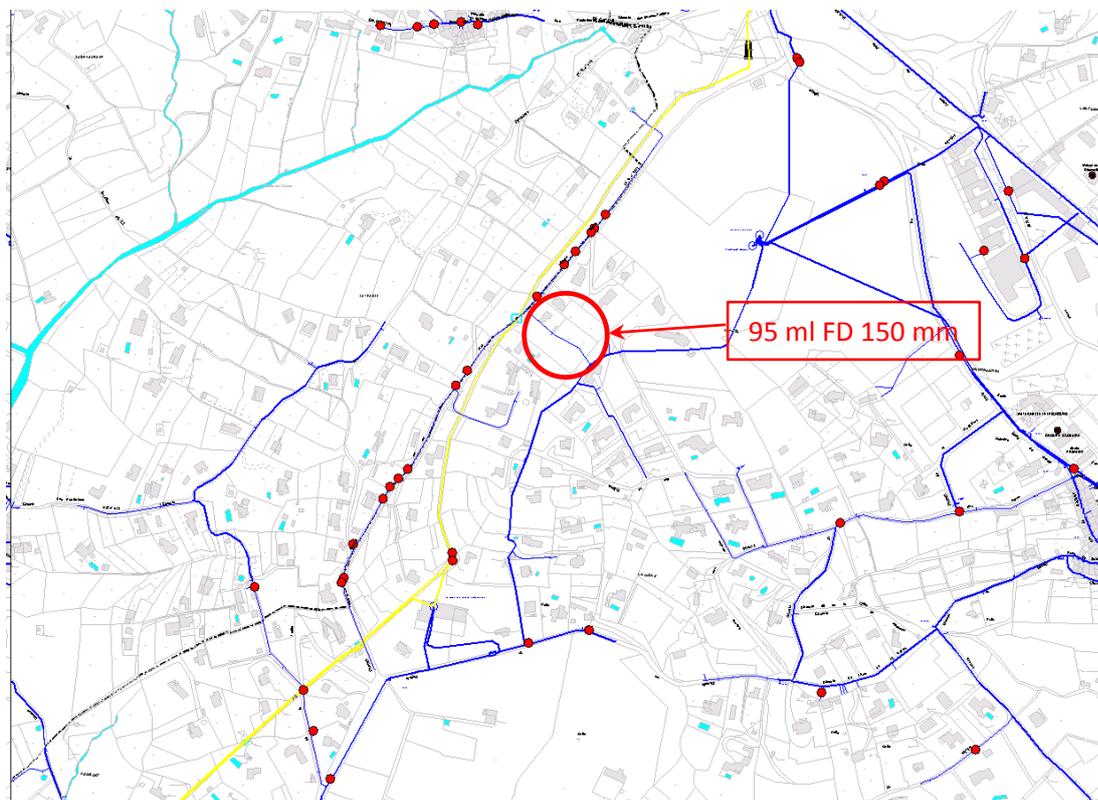
Le programme prévoit le renouvellement de conduites très vétustes compte tenu du nombre de fuites observées et qui génèrent également des dégâts au tiers :

Travaux chemin de la Treille

Liaison DN 300 Treille

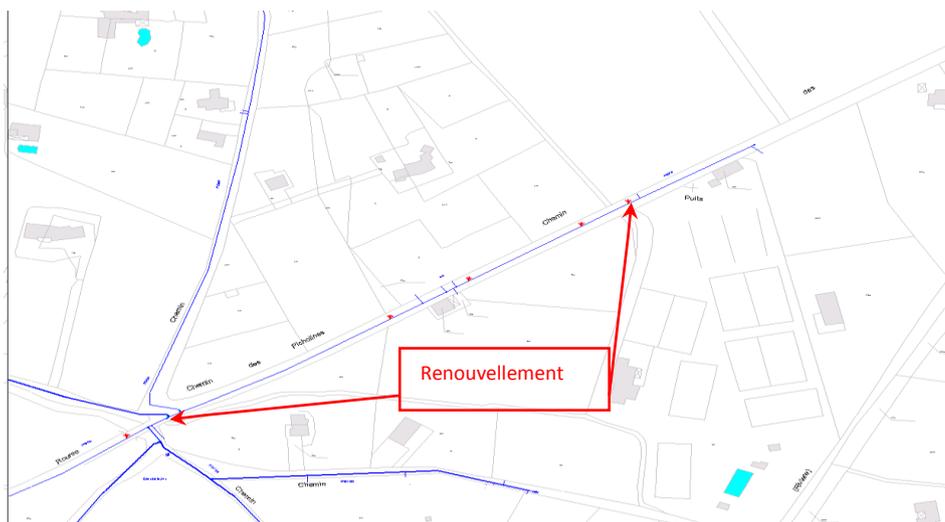
FG 60 95 ml

FD 150 95 ml



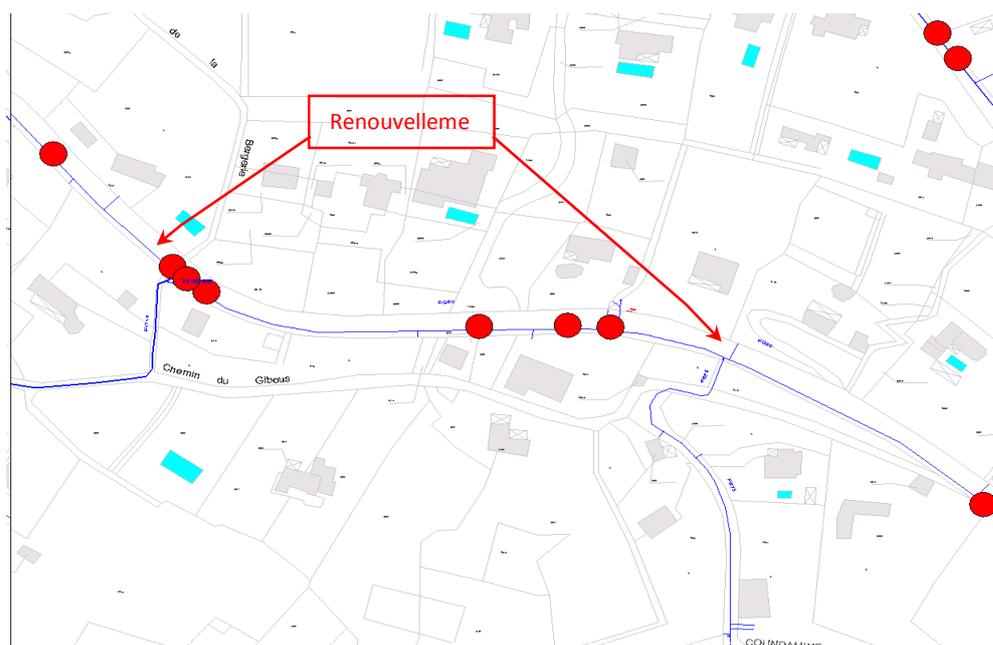
Travaux chemin des Picholines

Chemin des Picholines		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 60	275 ml	4	0
FD 100	275 ml		



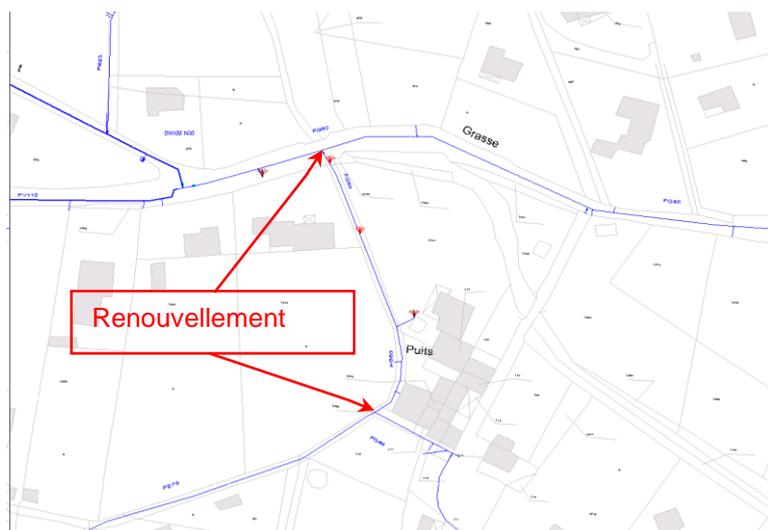
Travaux Route de Nice

Route de Nice		A renouveler en totalité FD 100 mm	
		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 80	210 ml	6	0
FD 100	210 ml		



Travaux route de Grasse

Antenne Route de Grasse		Fuites Cana	Fuites BRT
FG 60	98 ml	2	1
FD 100	98 ml		

**Amélioration de la sectorisation**

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

Baisse des pressions

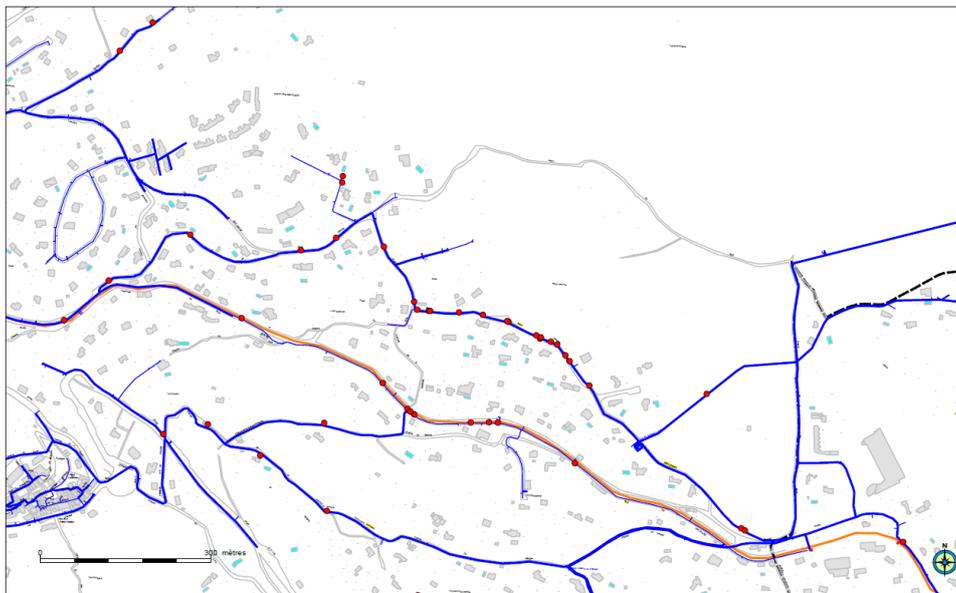
Sous Etage	Nom du projet	Diamètre mm
Chemin des Parettes	Chemin des Parettes	150
Route de Grasse	Chemin du Plan de Clermont	100
Route de Grasse	Route de Grasse	100

Autres travaux préconisés par SUEZ et non prévus par l'avenant n°5

Chemin de Saint Jaume : fuites sur adduction en Fonte Grise DN 250

Cette canalisation, située sur la commune de Châteauneuf-Grasse est l'alimentation principale de la commune du Rouret, présente un état structurel particulièrement critique. SUEZ a recensé 22 fuites sur un tronçon de 1 100 mètres, ce qui représente en moyenne une fuite tous les 50 mètres.

SUEZ a fait valoir son devoir d'alerte sur cette canalisation d'eau potable qui représente une recrudescence de fuites et sur lequel le SIEF devrait statuer afin d'engager les travaux qui s'imposent avant que la situation ne se dégrade davantage et occasionne de nouveaux manques d'eau pour les administrés lors des réparations.



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

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

PRESTATIONS A LA CHARGE DE SUEZ

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

AVENANT N°1 DU 19.10.2007

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

AVENANT N°2

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

AVENANT N°3

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

AVENANT N°4

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

AVENANT N°5

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

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, 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.

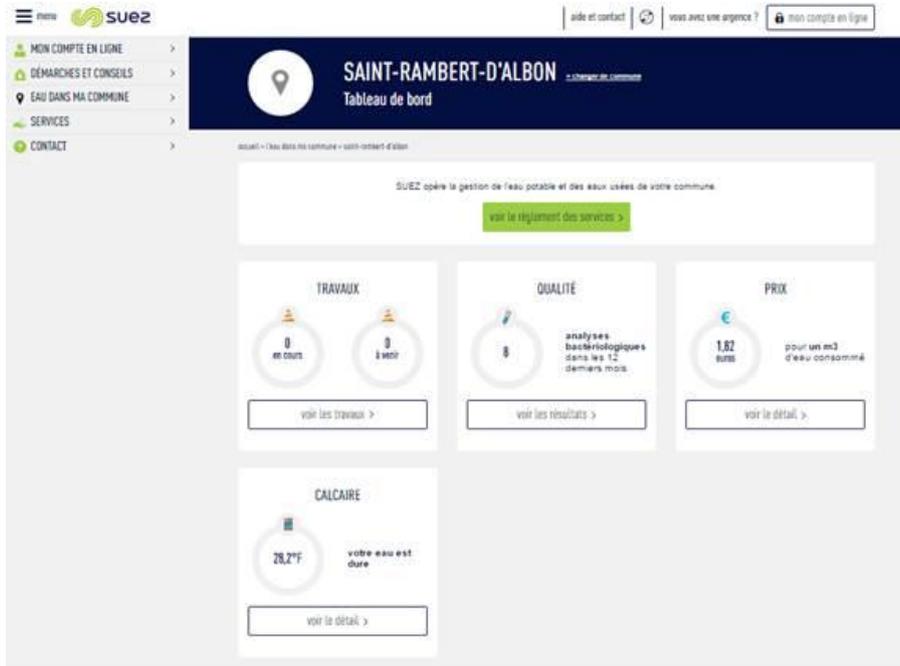
Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

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).

The screenshot shows the 'Tableau de bord' (Dashboard) page. At the top, there is a navigation menu with 'MON COMPTE EN LIGNE' selected. The main content area is titled 'TABLEAU DE BORD' and includes a welcome message: 'Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne'. Below this, there are several cards:

- MON SOLDE**: -21,53€, 'Aucune facture à payer', with a 'choisir la mensualisation >' button.
- MES FACTURES**: 11/02/2016, 'Montant : 104,66€', 'Référence : N° 78703001658', with buttons for 'voir toutes mes factures >' and 'afficher ma dernière facture >'.
- MA CONSOMMATION**: 63, 'Votre dernier index relevé le : 30/01/2017', with a 'suivre mes consommations >' button.
- ALERTE FUITE**: 'Il n'y a pas de présomption de fuite. Alerte fuite activée le 26 janvier 2016', with a 'paramétrer mes alertes >' button.
- ALERTE SURCONSOMMATION**: 'En février 2017, Votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini. Alerte surconsommation activée le 20 janvier 2016', with a 'paramétrer mes alertes >' button.

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)

The screenshot shows the 'Historique de mes consommations' (History of my consumption) page. It includes a bar chart with the following data:

Mois	Consommation (m³)
Avr 16	~10
Mai 16	~5
Jun 16	~15
Jul 16	~10
Août 16	~5
Sep 16	~10
Oct 16	~10
Nov 16	~10
Déc 16	~10
Jan 17	~10
Fév 17	~10
Mars 17	~10
Avr 17	~10

 Below the chart, it states: 'Total 2016 : 34,108m³' and 'En cours 2017 : 2,329m³'. There are also buttons for 'PAR MOIS', 'PAR JOUR', and 'afficher sous forme de liste'.

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

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

2.3.1 Les biens de retour

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

- **LES RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	RESERVOIR_DE LA TREILLE	1969	2 400	m ³

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

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	447	48	-	119	-	614
50-99 mm	7 866	5 442	-	-	10	13 318
100-199 mm	15 426	3 397	5 025	12	22	23 881
200-299 mm	5 758	763	-	-	21	6 542
300-499 mm	3 826	594	-	278	5	4 703
Inconnu	-	-	-	-	14	14
Total	33 323	10 244	5 025	409	71	49 072

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	49 072
Régularisations de plans	0
Situation actuelle	49 072

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	15	15	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	88	89	1,1%
Régulateurs débit	1	1	0,0%
Vannes	322	329	2,2%
Vidanges, purges, ventouses	63	72	14,3%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Pourcentage de branchements en plomb restant			
Type branchement	2017	2018	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	0	0	0,0%
Hors plomb avant compteur	1 800	1 813	0,72%
Branchement eau potable total	1 800	1 813	0,72%
% de branchements en plomb restant	0,0%	0,0%	0,0%

> **NOTA** > 13 branchements neufs en eau potable ont été posés en 2018 sur le territoire de la commune de Châteauneuf.

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI, ...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
	VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
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)	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120

> NOTA >

- Détail du calcul :
 - 100% du linéaire est enregistré dans le SIG.
 - La précision des canalisations en XYZ est effective pour 100% du linéaire.
 - 99,9% du linéaire précise le matériau et le diamètre de la canalisation.
 - 97,1% des canalisations sont datées.
- Les branchements ne sont pas renseignés de manière exhaustive dans le SIG. C'est pourquoi les années précédentes, SUEZ notait les indicateurs VP 244 et VP 245 à « 0 ». Suite à un échange courant 2018 avec l'Agence de l'Eau quant à la façon de comptabiliser ces indicateurs, l'Agence nous a conseillé de mettre les points à 10 sur chacun de ces items. C'est pourquoi l'ICGP eau potable de la commune de Châteauneuf est passé de 99 en 2017 à 119 en 2018.

2.3.2 Les biens de reprise

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

- **LES COMPTEURS**

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre					
Usage	Tranche d'âge	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	1 267	156	1	1 424
	B 5 - 9 ans	404	45	0	449
	C 10 - 14 ans	21	2	0	23
	D 15 - 19 ans	3	1	0	4
	E 20 - 25 ans	6	0	0	6
	F > 25 ans	1	0	0	1
	Inconnu	8	1	0	9
Total		1 710	205	1	1 916

> **NOTA** > Seuls les compteurs dits « actifs » ont été comptabilisés.

3 | Qualité du service

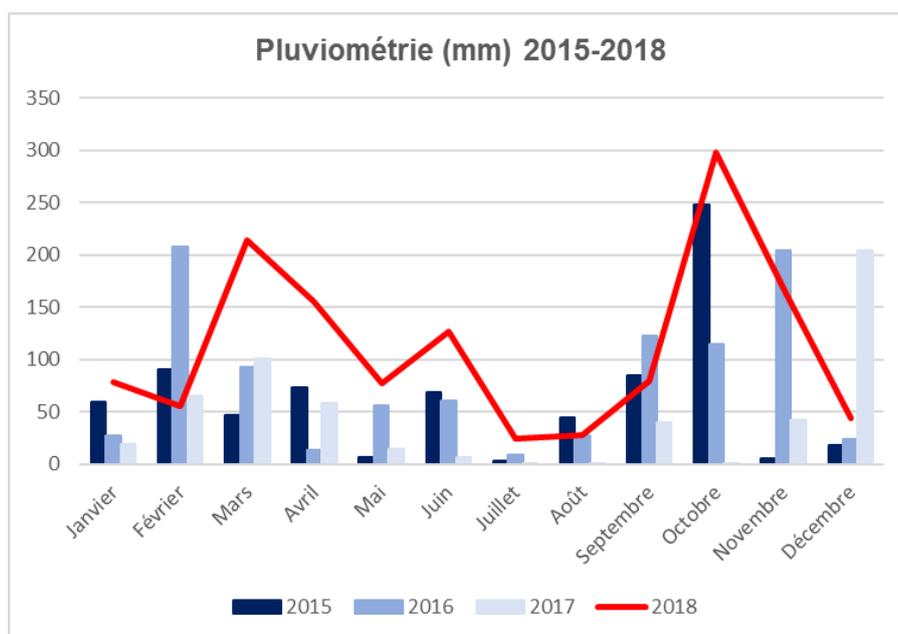


3.1 Le bilan hydraulique

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

LA PLUVIOMÉTRIE

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	289,5	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

3.1.1 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années.

Les volumes indiqués sont des volumes en année de relève (de novembre 2017 à octobre 2018 inclus) ramenés à 365 jours :

Volumens d'eau potable importés et exportés (m³)				
Site	Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
REPARTITEUR_DES ADRETS	Volume d'eau potable importé	5 636 743	4 976 685	- 11,7%
RESERVOIR_DE LA TREILLE	Volume d'eau potable exporté	4 487 150	3 140 627	- 30,0%
Total volumes eau potable importés (B)		5 636 743	4 976 685	- 11,7%
Total volumes eau potable exportés (C)		4 487 150	3 140 627	- 30,0%

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

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

Volumens mis en distribution sur période de relève (m³)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0,0%
<i>dont volumes eau brute prélevés (A')</i>	0	0	0,0%
<i>dont volumes de service production (A'')</i>	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	5 453 337	5 169 892	- 5,2%
Total volumes eau potable exportés (C)	4 332 281	4 189 920	- 3,3%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	1 121 056	979 972	- 12,6%

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumens comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumens consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.

- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumes consommés autorisés (m ³)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	618 716	723 451	16,9%
<i>dont Volumes facturés (E')</i>	<i>603 687</i>	<i>700 019</i>	<i>16,0%</i>
<i>dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')</i>	<i>15 029</i>	<i>23 432</i>	<i>55,9%</i>
Volumes consommés sans comptage (F)	616	623	1,1%
Volumes de service du réseau (G)	1 142	1 100	- 3,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	620 474	725 174	16,9%

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

- **L'indice linéaire de pertes en réseau**, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves et ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :
 - de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites,
 - de la politique de renouvellement du réseau,
 - d'actions pour lutter contre les détournements d'eau.
- **L'indice linéaire des volumes non comptés**, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves et ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :
 - du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
 - de l'efficacité de gestion du réseau.
- **Les pertes d'eau potable en réseau**, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :
 - **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
 - **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.
- **Les volumes non comptés**, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves, ramenés à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes

estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	1 121 056	979 972	- 12,6%
Volumes comptabilisés (E)	618 716	723 451	16,9%
Volumes consommés autorisés (H)	620 474	725 174	16,9%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	500 582	254 798	- 49,1%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	502 340	256 521	- 48,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	49,046	49,072	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	27,96	14,23	- 49,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	28,06	14,32	- 49,0%

Rendement de réseau (%)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	620 474	725 174	16,9%
Volumes eau potable exportés (C)	4 332 281	4 189 920	- 3,3%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0,0%
<i>dont volumes eau brute prélevés (A')</i>	0	0	0,0%
<i>dont volumes de service production (A'')</i>	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	5 453 337	5 169 892	- 5,2%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%) (N)	75	75	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	85	85	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	90,82	95,07	4,7%

Le rendement de réseau de 95 % de Châteauneuf de Grasse reste sujet à interprétation car il est fortement affecté par le volume des transferts aux autres collectivités. Seuls 19 % du volume entrant est utile à la distribution de la commune. En 2018, le volume comptabilisé est stable. L'augmentation des volumes facturés est compensée par la baisse des volumes exportés. Dans ce contexte, la réduction de 5,2 % du volume livré au réseau engendre une nette amélioration du rendement garantissant le respect des obligations contractuelles et Grenelle II. Ainsi, les pertes sont réduites de 259 000 m³/an pour un Indice Linéaire de Perte de 14,2.

L'amélioration de l'Indice Linéaire de Pertes et par conséquent la réduction du volume de pertes, restent l'objectif principal de SUEZ pour l'année 2019.

Propositions SUEZ :

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

Renouvellement Comptage existant

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

Sous sectorisation du réseau, nouveau comptage

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

Régulation de pression

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

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine (...) est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation". (Article L1321-1 du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes, ...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, ...). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010.

La surveillance de l'exploitant permet de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan Vigipirate

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

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,

- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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

3.2.3 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	0	100%	0	100%	7	0	100%	0	100%
	Physico-chimique	9	0	100%	0	100%	7	0	100%	0	100%
Paramètre	Microbiologique	54	0	100%	0	100%	24	0	100%	0	100%
	Physico-chimique	160	0	100%	0	100%	42	0	100%	0	100%

> NOTA > Le périmètre de la délégation ne comportant pas de production ni de ressource, les analyses indiquées dans ce rapport concernent uniquement la distribution de l'eau potable. Concernant l'alimentation de la commune de Châteauneuf de Grasse, les analyses en ressources et production sont réalisées par le SIEF et le SICASIL. Aucune non-conformité n'a été relevée sur l'eau distribuée en 2018.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	13	0	100%
Physico-chimique	13	0	100%

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

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)				
Commune	Site	2017	2018	N/N-1 (%)
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	RESERVOIR_DE LA TREILLE	611	657	7,5%
VALBONNE	DEBITMETRE_SECTO CHA65 VANNE RIBAS	39	42	7,7%
Total		689	699	1,5%

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

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
CHÂTEAUNEUF-GRASSE	RESERVOIR_DE LA TREILLE (Partiteur)	08/03/2018
	RESERVOIR_DE LA TREILLE (Cuve 1)	10/04/2018
	RESERVOIR_DE LA TREILLE (Cuve 2)	10/04/2018

3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)
Accessoires	renouvelés	2	4	100,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	2	100,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)
	réparés	0	13	0,0%
	vérifiés	54	0	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	13	11	-15,4%
Branchements	créés	11	13	18,2%
	modifiés	10	7	-30,0%
Compteurs	déposés	3	1	-66,7%
	étalonnés ou normalisés	0	1	0,0%
	posés	49	25	-49,0%
	remplacés	105	115	9,5%
Devis métrés	réalisés	26	21	-19,2%
Enquêtes	Clientèle	241	151	-37,3%
Fermetures d'eau	à la demande du client	1	5	400,0%
	autres	3	2	-33,3%
Eléments de réseau	mis à niveau	5	3	-40,0%
Remise en eau	sur le réseau	16	12	-25,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	3	2	-33,3%
	fuite sur branchement	14	8	-42,9%
	fuite sur réseau de distribution	19	12	-36,8%
Autres		299	2 078	595,0%
Total actes		875	2 487	184,2%

3.3.4 La recherche des fuites

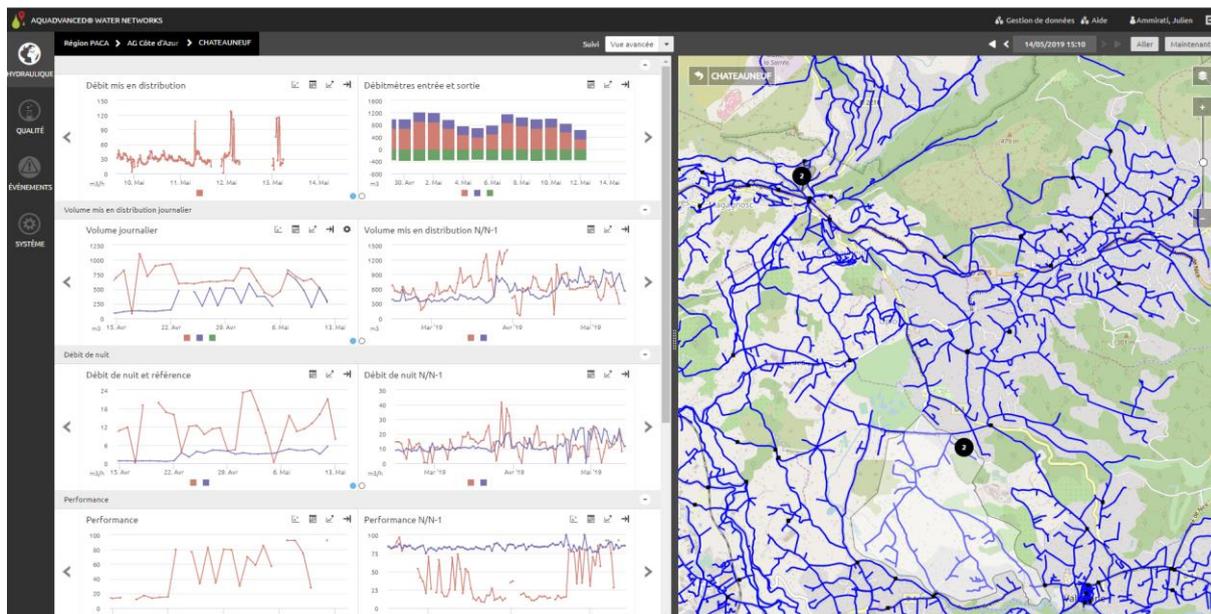
Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherches de fuites ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice 2018 :

La recherche des fuites			
Désignation	2016	2017	2018
Linéaire de réseau ausculté (ml)	57 219	59 635	11 260
Nombre de fuites sur branchement réparées	1	7	1
Nombre de fuites sur réseau réparées	4	7	0

Une campagne de recherche de fuites a été réalisée sur 11,3 km de réseau dans le courant de l'année 2018 et a abouti sur la réparation d'une fuite sur branchement.

D'autres actions ont été menées sur le réseau notamment le déploiement de la télérelève des compteurs abonnés et les travaux d'aménagement du réseau sur la route du Village (prérequis nécessaire à la nouvelle sectorisation du réseau en cours de réalisation en 2019).

Ces opérations réalisées en 2018 vont aboutir sur une amélioration progressive de l’outil de gestion de la performance du réseau d’eau potable de la commune (Aquadvanced®).



Aquadvanced® déployé sur Châteauneuf pour la gestion de la performance du réseau d’eau potable

Les données des volumes livrés aux abonnés du service de l’eau ont été intégrés à l’outil et permettront un suivi optimal de la gestion des flux à l’échelle de la commune pour contenir les pertes sur le réseau public.

3.3.5 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte			
Désignation	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	16	17	6,3%
Les interventions en astreinte sur les réservoirs / stations de pompages	1	0	-100,0%
Total	17	17	0,0%

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 720	1 737	1,0%
Autres abonnés	67	65	- 3,0%
Total	1 787	1 802	0,8%

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

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	477 421	571 536	19,7%
Volumes vendus aux collectivités	10 855	10 299	- 5,1%
Volumes vendus aux professionnels	115 411	118 184	2,4%
Total des volumes facturés	603 687	700 019	16,0%

> **NOTA** > L'évolution des volumes facturés s'explique par :

- un volume de 23 432 m³ dégrévés en 2018 sur des consommations de 2018,
- 30 000 m³ de volumes liés à fuite en 2018 dont le traitement du dégrèvement est en cours d'étude,
- 10 000 m³ de volumes facturés en 2018 mais concernant l'année 2017 (rattrapage de facturation),
- 10 000 m³ volumes annulés en 2017 (qui concernaient des années antérieures),
- 1 560 m³ de volumes facturés qui ne l'étaient pas jusqu'à présents.

3.4.3 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 033
Courrier	235
Internet	120
Visite en agence	151
Total	1 539

3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	249	0
Facturation	173	91
Règlement/Encaissement	219	17
Prestation et travaux	82	0
Information	727	-
Dépose d'index	12	0
Technique eau	77	76
Total	1 539	184

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation 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	2018
Nombre d'abonnés mensualisés	781
Nombre d'abonnés prélevés	360
Nombre d'échéanciers	44
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 626
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	298
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	65
Nombre total de factures comptabilisées	3 989

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

3.4.6 La relation clients

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

- **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) **Informations 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**
- **83% : Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% : Constitue un lien régulier avec SUEZ**



La relation clients			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	87	12,3%
Satisfaction Post Contact	7,1	7,3	2,5%
Pourcentage de clients satisfaits	75	73	- 2,7%
Nombre de réclamations écrites FP2E	20	25	25,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	37	25	- 32,4%
Nombre d'arrivées clients dans la période	37	27	- 27,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	92,6	- 7,4%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	11,2	13,9	24,0%

FP2E = Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau

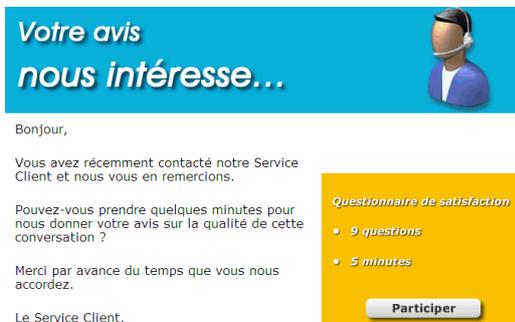
Des enquêtes post contacts auprès des usagers

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.

3.4.7 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.

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 (€)	6 682,77	18 077,65	170,5%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	49 270,2	107 324,31	-117,8%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,69	1,39	100,5%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,02	1,92	- 4,7%

> 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 = 25 007,26€ / 1 302 585,22€ = 1,92 %.

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.

3.4.8 Le fonds de solidarité

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

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. 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.

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%
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%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	34	35	2,9%
Nombres de demandes de dégrèvement	34	80	135,3%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m ³)	12 783	23 432	83,3%

3.4.10 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.**

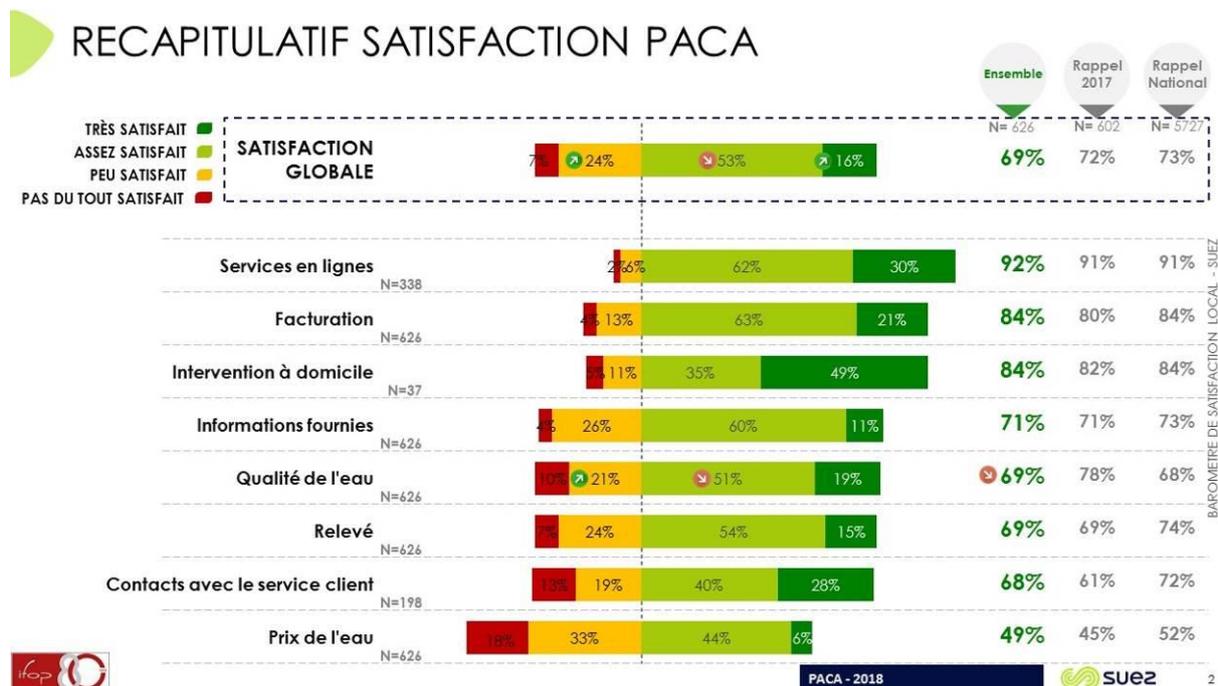
➤ La méthodologie

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 la Région 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).



➤ Image du fournisseur d'eau

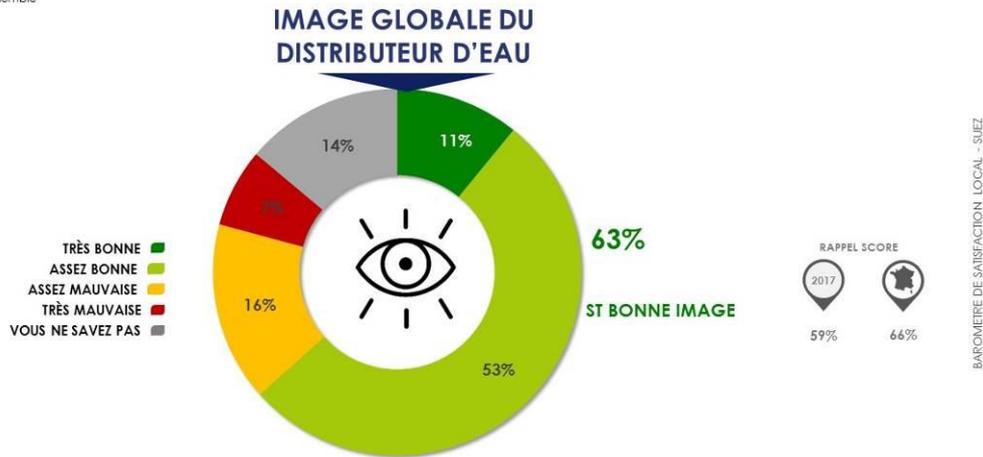
63 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 59% en 2017), considéré :

- 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

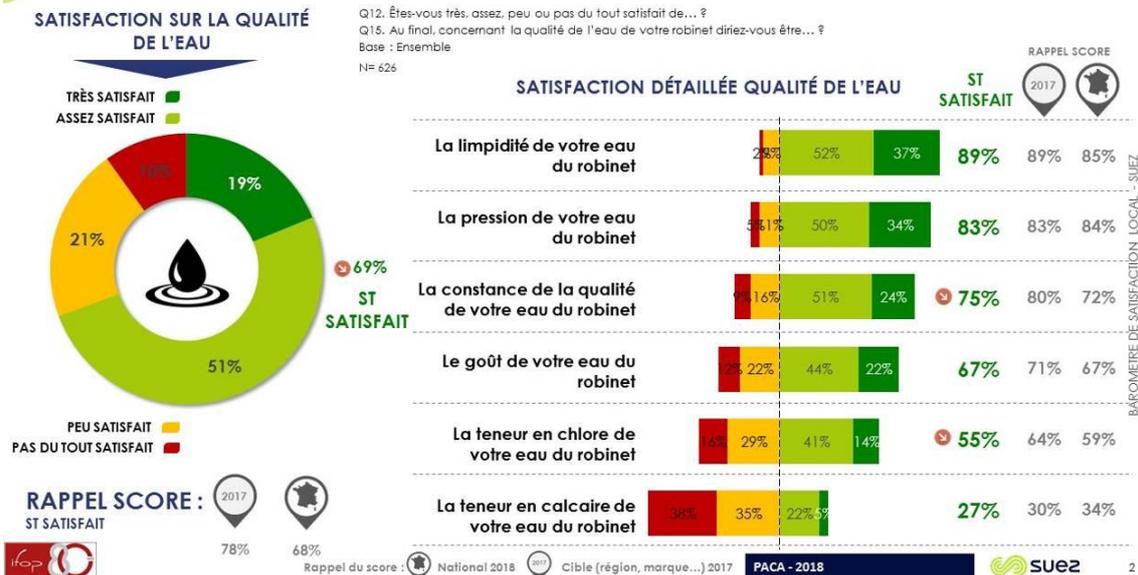


Rappel du score : National 2018 (60%) Cible (région, marque...) 2017 (60%) PACA - 2018 (60%) SUEZ

➤ 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.



➤ 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 appréciée par les clients : 85 % de satisfaction.

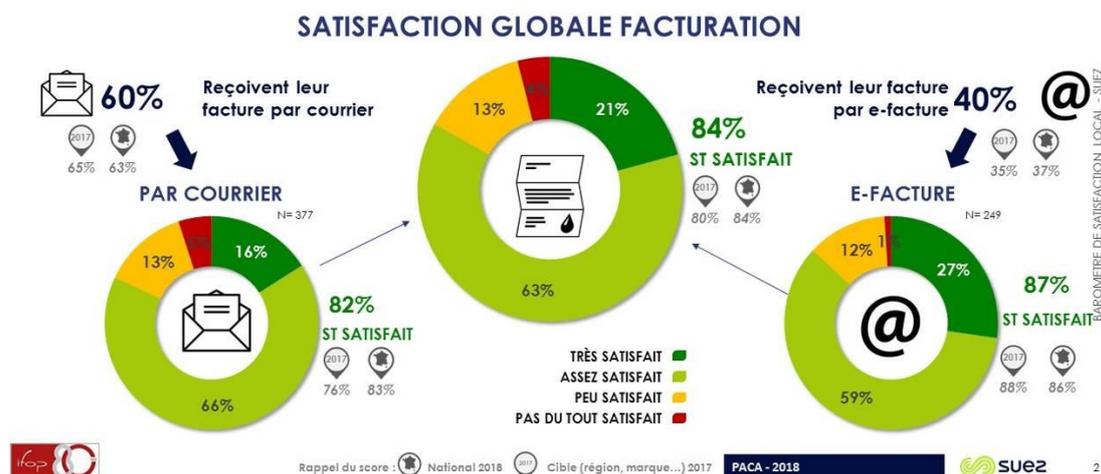
➤ **Facturation**

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

A noter : une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (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



3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

• **LE TARIF**

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	81,99	90,08	9,9%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,0241	1,1147	8,8%
Taux de la partie fixe du service (%)	40,02%	40,24%	0,6%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,1705	2,31612	6,7%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,05735	2,19537	6,7%

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

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	81,99	90,08	9,9%
	Part variable (consommation) Contrat	0,9181	1,0087	9,9%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
	Part variable (consommation) Contrat	0,106	0,106	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,27	- 6,9%
	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,06	0,06	0,0%
	Autres Contrat	0	0	0,0%
	TVA Contrat	0,1132	0,1208	6,7%
	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

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

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,08188	1,0987	1,55%

> NOTA > Le K au 01.01.2018 indiqué dans le RAD 2017 était de 1,1712. En effet, le coefficient d'indexation K de l'année dernière ne prenait pas en compte l'avenant n°5, non connu au moment de la rédaction du RAD 2017. Dans le tableau ci-dessus, nous avons fait apparaître le K au 01.01.18 et défini par l'avenant n°5 : K = 1.08188 :

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

CHATEAUNEUF EAU	Tableau des évolutions du prix de l'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		121,04		
Sous-total 1	192,17		211,12		
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	223,84	€/an	9,3%
soit prix moyen au m ³	1,7074	€/m ³	1,8654	€/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	263,44	€/an	
TOTAL GENERAL (hors TVA 10 %)	191,84		194,94	€/an	
soit prix moyen au m ³	3,6561	€/m ³	3,8199	€/m ³	
TVA 5.5%	13,58	€/an	14,49	€/an	
TVA 10 %	19,18		19,49	€/an	
TOTAL GENERAL (TVA incluse)	471,49	€/an	492,37	€/an	4,4%
soit prix moyen au m ³	3,9291	€/m ³	4,1031	€/m ³	

> NOTA > Les montants indiqués au 01.01.2018 sur la facture 120 m³ ci-dessus correspondent à la facture en vigueur au 01.01.2018 et ne prennent donc pas en compte les tarifs définis dans l'avenant n°5 enregistré en Sous-Préfecture le 3 janvier 2018. Les montants au 01.01.2019 intègrent bien les nouveaux tarifs de l'avenant n°5.

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			
<small>(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)</small>			
en Euros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	1 238 141	1 553 461	25,5%
Exploitation du service	946 633	1 181 296	
Collectivités et autres organismes publics	275 529	318 395	
Travaux attribués à titre exclusif	6 599	44 926	
Produits accessoires	9 379	8 844	
CHARGES	1 227 250	1 290 008	5,1%
Personnel	171 488	182 335	
Energie électrique	59	743	
Achats d'eau	358 143	175 276	
Produits de traitement	2 503	2 795	
Analyses	1 444	1 315	
Sous-traitance, matières et fournitures	53 454	76 685	
Impôts locaux et taxes	9 230	20 365	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	77 744	99 729	
• télécommunication, postes et télégestion	6 173	5 376	
• engins et véhicules	11 663	13 192	
• informatique	24 914	28 920	
• assurance	4 595	8 332	
• locaux	3 556	7 119	
Contribution des services centraux et recherche	41 042	56 971	
Collectivités et autres organismes publics	275 529	318 395	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	84 792	284 978	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	124 947	27 199	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	11 025	11 209	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	6 344	11 321	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	9 348	20 497	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	157	194	
Résultat avant impôt	10 890	263 454	
Apurement des déficits antérieurs	10 890	263 454	
RESULTAT	0	0	0,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2018	
Détail des produits			
en €uros	2017	2018	Ecart en %
TOTAL	1 238 141	1 553 461	25,5%
Exploitation du service	946 633	1 181 296	24,8%
• Partie fixe	164 398	204 201	
• Partie proportionnelle	782 235	977 095	
Collectivités et autres organismes publics	275 529	318 395	15,6%
• Part Collectivité	76 960	92 983	
• Redevance prélèvement	40 590	41 673	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	157 980	183 739	
Travaux attribués à titre exclusif	6 599	44 926	
• Branchements	6 599	44 926	
Produits accessoires	9 379	8 844	-5,7%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	285	810	
• Autres produits accessoires	9 093	8 035	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

> NOTA >

PRODUITS : en hausse de 25%, hors collectivité et autres organismes publics hausse de 272 k€.

La partie proportionnelle augmente de 25% due à la hausse des volumes vendus (décalages de dégrèvements et de facturation) mais également à l'évolution des tarifs définie dans l'avenant n°5 au contrat, ainsi qu'à l'augmentation de 38 k€ du chiffre d'affaires branchements neufs.

CHARGES : en hausse de 5%, hors collectivité et autres organismes publics hausse de 20k€

- La main d'œuvre est en hausse de 10 k€, la hausse du chiffre d'affaires et donc de la valeur ajoutée entraîne une hausse de la main d'œuvre répartie.
- Les achats d'eau sont en baisse de 183 k€, avec une baisse de 20% des m³ achetés au SIEF et une reprise de provision de 2017 sur 2018.
- La sous-traitance est en hausse de 23 k€. Hausse de 8 k€ de la sous-traitance des travaux facturables en lien avec la hausse du chiffre d'affaires travaux et la prise en compte de la redevance Aquadvanced.
- Les autres dépenses augmentent de 22 k€ en raison des frais informatiques, assurances et locaux (charges réparties).
- Hausse des charges d'investissement de 102 k€ suite à la signature de l'avenant n°5.
- 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 263 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) 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.
- 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 SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

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

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

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.

- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Eléments directement imputés par contrats

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

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	-196,42
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-188,95
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	49,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	1 802,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	1 802,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	9,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	49,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754 %)	-196,42
Charges facturation encaissement	Client équivalent	1 802,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	4 977,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	1 930,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	1 802,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 235 066,78
Charges logistique	Sortie de stock	-2 123,79
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-104 376,90
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-77 473,44
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 235 066,78
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	44 926,25
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	44 926,25

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 0,50% 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 1,33% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

A5 - Compteurs du Domaine Privé

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

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

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'Agence de l'Eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m³)	Montant (€)
Lutte contre la pollution	637 966	195 185,78
Redevance prélèvement	700 335	44 354,94
Total annuel	1 338 301	239 540,72

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille en particulier :

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

En 2018, SUEZ a entamé des opérations de renouvellement sur le réservoir de la Treille. Ces interventions ne sont pas finalisées. Pour information, le tableau ci-dessous résume les travaux engagés. Ceux-ci ne sont pas comptabilisés dans le renouvellement de l'exercice 2018 mais apparaîtront en 2019.

Renouvellement équipements	
Opérations en cours, non finalisées sur l'exercice	Montant prévisionnel (€ HT)
RESERVOIR_DE LA TREILLE – Renouvellement - Comptage n°1	4 409 €
RESERVOIR_DE LA TREILLE – Renouvellement - Comptage n°2	4 409 €
RESERVOIR_DE LA TREILLE – Renouvellement - Comptage n°3	4 409 €
RESERVOIR_DE LA TREILLE – Renouvellement - Comptage n°4	3 016 €
Total prévisionnel	16 241 €

4.3.2 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement patrimonial canalisation					
Adresse	Nature	Diamètre (en mm)	Longueur (ml)	Nb de branchements	Montant HT (€)
Chemin de la Treille - Phase 1	FONTE DUCTILE	150	2	19 branchements DN 20 1 branchement DN40	171 974 €
		100	432		
Chemin de la Treille - Phase 2	FONTE DUCTILE	150	248	14 branchements DN 20	124 782 €
		100	48		
Route de Grasse	FONTE	100	492		212 474 €
459 chemin de Saint Jeume	PEHD	50	33		7 677 €
Total			1 255		516 907 €

Renouvellement des accessoires de réseau

Renouvellement vannes			
Adresse	Nombre	DN	Montant HT (€)
Route du village	1	300	4 263 €
TOTAL	1	300	4 263 €

Renouvellement des comptages

Renouvellement Compteurs / Débitmètres						
Adresse	Nombre	DN	Technologie	Montant appareil comptage	Montant Transmetteur	Montant HT (€)
Débitmètre de sectorisation CHA34 Peyloubet	1	100	Electromagnétique	0 €	1 895 €	1 895 €
TOTAL	1					1 895 €

4.3.3 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur. Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2017	2018	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	5,4%	5,6%	3,8%
12 à 15 mm et inconnu remplacés	91	95	4,4%
12 à 15 mm et Inconnu Total	1 700	1 710	0,6%
20 à 40 mm remplacés (%)	6,9%	9,8%	41,8%
20 à 40 mm remplacés	13	20	53,8%
20 à 40 mm Total	189	205	8,5%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
> 40 mm remplacés	0	0	0,0%
> 40 mm Total	18	1	-94,4%
Age moyen du parc compteur	4,9	5,2	7,2%

> NOTA > La fréquence de renouvellement des compteurs est de 10 ans.

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.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant. Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	523 065
Branchements	0
Compteurs	0
Total	523 065

• LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

La comptabilisation du renouvellement dans le CARE	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	284 978,01
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	284 978,01

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Suite au quitus défini le 31/12/2017, le tableau ci-dessous présente les dépenses constatées de renouvellement en 2018 :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€ HT)	
	2018
Branchements vétustes	18 143
Accessoires réseaux	13 729
Réservoirs	6 437
Canalisations	326 007
Montants contractuels € courant	364 316
Branchements vétustes	0
Accessoires réseaux	6 158
Réservoirs	0
Canalisations	516 907
Dépenses réalisées	523 065
Solde annuel	-158 749
Solde cumulé	-158 749

> **NOTA** > A fin 2018, SUEZ est en avance de ses obligations contractuelles de renouvellement de 158 749 €.

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE**

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

Comptabilisation des travaux neufs dans le CARE	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	27 199
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	27 199

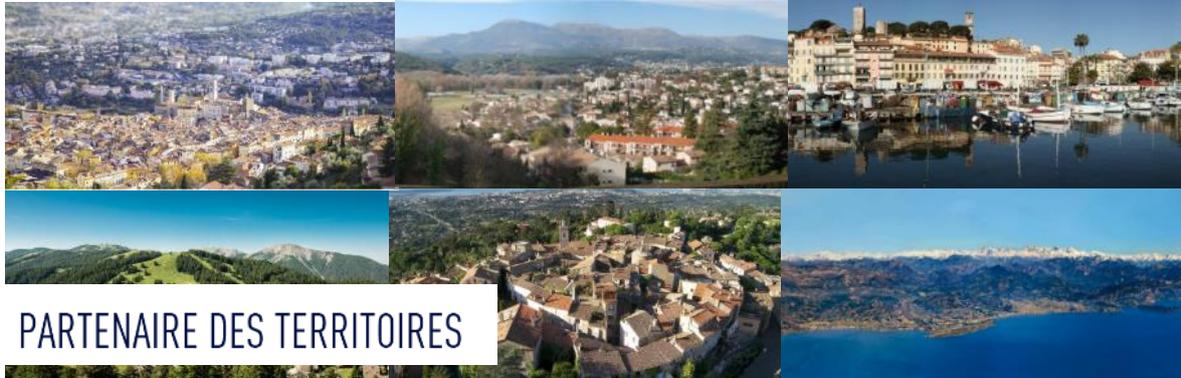
> **NOTA** > Le compte annuel de résultat 2018 fait apparaître le montant de 27 199 €, correspondant à l'annuité de financement des travaux de sectorisation et de régulation de pression.

5 | Votre délégataire



5.1 Notre organisation

5.1.1 L'Agence SUEZ Eau France en 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

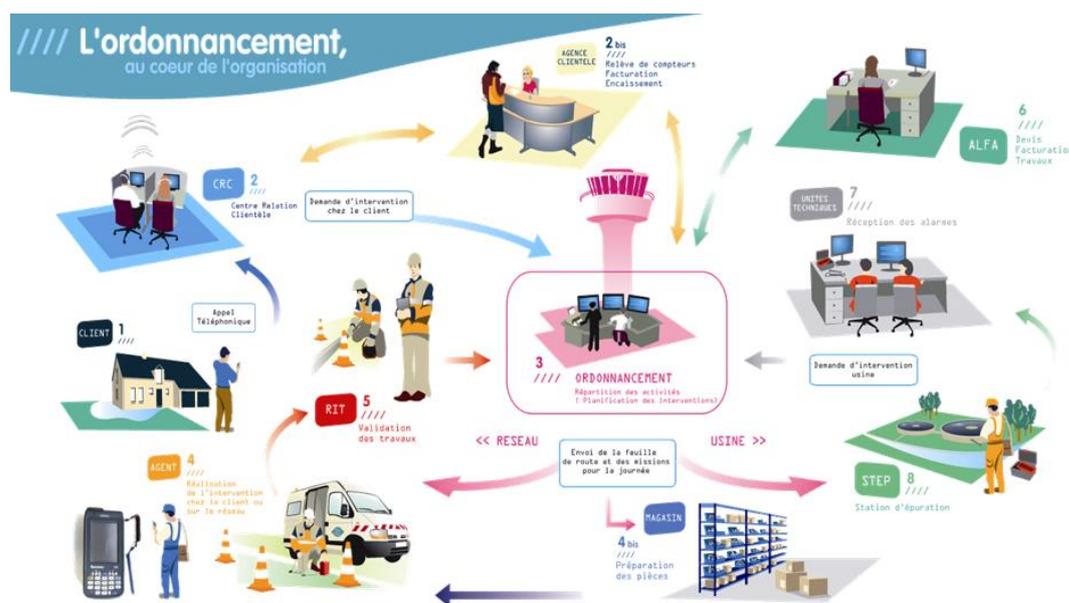
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives, ...).

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 de 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 sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE) en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.



5.3 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 Ressource 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. Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



Les entreprises pour la biodiversité

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la

biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

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

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

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

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



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.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

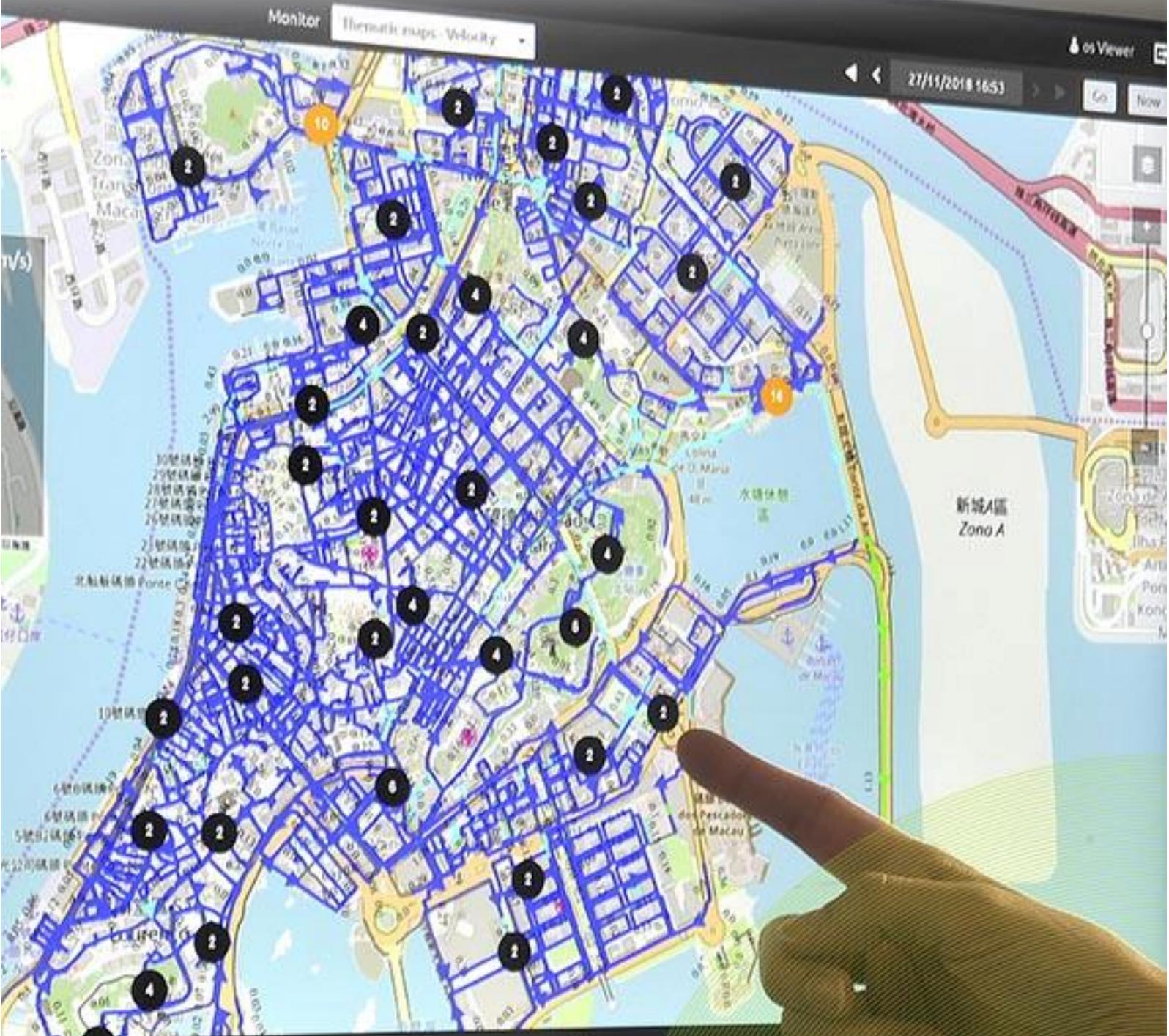
- Du 12 au 19 octobre 2018, SUEZ a organisé sa **première semaine de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 40 sites : 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 (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

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

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

$ILVNC = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365$
ou 366.

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit) + volume consommateur sans comptage + volume de service réseau + volume vendu en gros) / (volume mis en distribution + volume vendu en gros)

L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros (vers contrat SUEZ ou non).
- **Volume importé**
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros (de contrat SUEZ ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros (de contrat SUEZ ou non).
- **Volume prélevé**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.
- **Voirie**
Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
 - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
 - les redevances/taxes
 - le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1) / 120
- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**
- A. Pour ce qui concerne la microbiologie :**
- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur + nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif)) / nombre d'abonnés x 1 000

7 | Annexes



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/arrrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrrete/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=&catégorieLien=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=&catégorieLien=id>

EAU POTABLE

Certificat d'information sur les règles régissant une activité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf

Plans de gestion de la sécurité sanitaire

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

[Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine](#)

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

Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine

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

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf)
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf

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

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

[Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf)
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article 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)
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](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;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public

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

documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

[Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr)

<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=&categorieLien=id>

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 entré en vigueur le 8 novembre 2018.

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

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplqfr28s_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 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=5EB8C8E18252D435ECA66CFB6562CF1B.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.

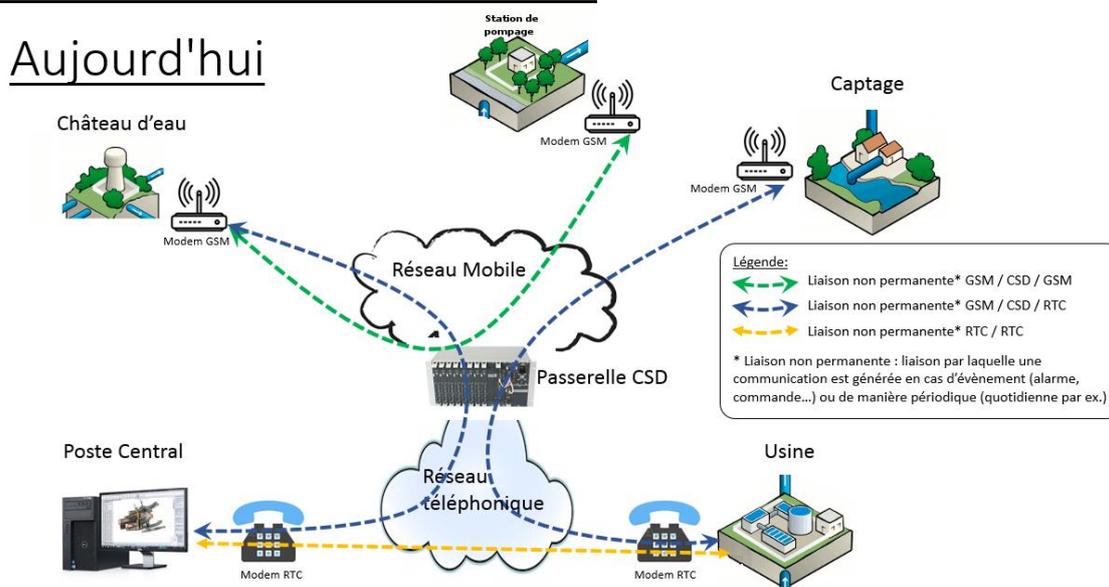
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastRqId=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.

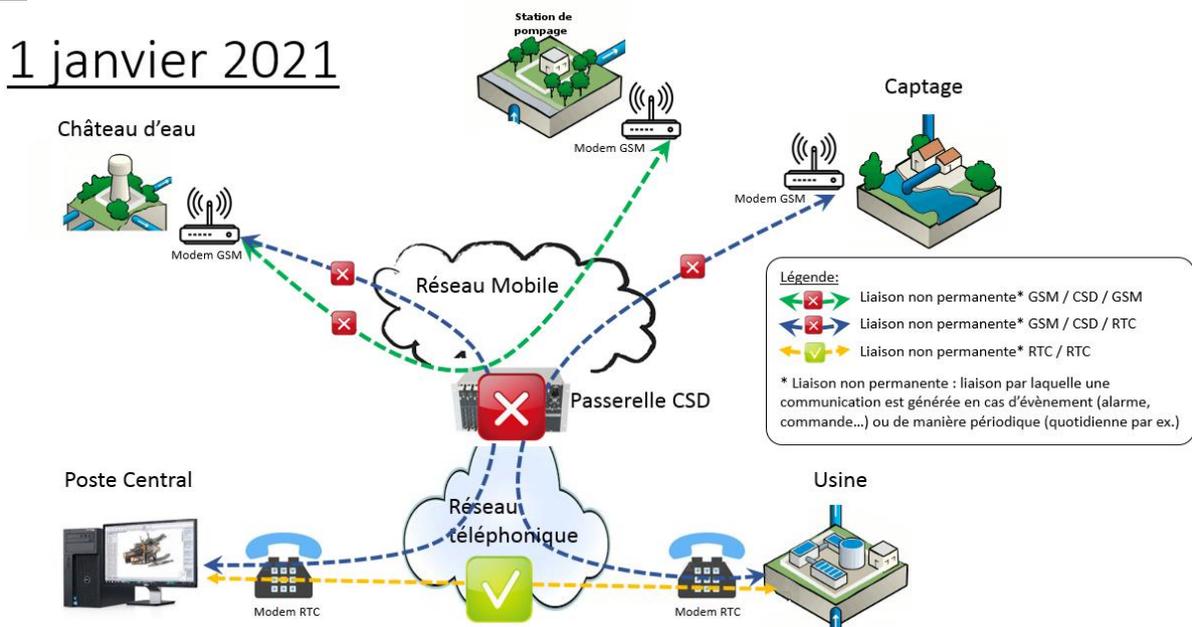
Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

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 :



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 intitulée « 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
438 476 913 R.C.S. Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Siège social : 1 0, place des Saïsons - 92450 Courbevoie - 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 handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.

Stéphane Pédrón



Prêts pour la révolution de la ressource