

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

# service de l'assainissement

**Rapport annuel du déléguataire 2019**

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

LES BAUX-DE-PROVENCE



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
VALLÉE DES BAUX-ALPILLES



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	8
1.3	Les indicateurs de performance.....	9
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	11
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat .....	12
1.5	Les perspectives .....	13
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>15</b>
2.1	Le contrat .....	17
2.2	L'inventaire du patrimoine .....	18
2.2.1	Les biens de retour.....	18
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>23</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte .....	24
3.1.1	La pluviométrie .....	24
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte.....	25
3.1.3	L'exploitation des postes de relèvement .....	27
3.2	L'assainissement non collectif.....	29
1.1.1	<b>DIAGNOSTIC DES INSTALLATIONS EXISTANTES</b> .....	29
1.1.2	<b>CONTROLES DE CONCEPTION D'OUVRAGE NEUF OU REHABILITE</b> .....	29
1.1.3	<b>CONTROLES PERIODIQUE DE BON FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN</b> .....	29
3.3	Le bilan clientèle.....	30
3.3.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	30
3.3.2	Le nombre de clients assainissement collectif.....	30
3.3.3	Le nombre de clients assainissement non collectif.....	31
3.3.4	Les volumes assujettis à l'assainissement .....	31
3.3.5	La typologie des contacts clients .....	31
3.3.6	Les principaux motifs de dossiers clients .....	32
3.3.7	L'activité de gestion clients .....	32
3.3.8	La relation clients.....	33
3.3.9	L'encaissement et le recouvrement.....	38
3.3.10	Le fonds de solidarité.....	39
3.3.11	Les dégrèvements pour fuite.....	40
3.3.12	Le prix du service de l'assainissement .....	40
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation .....</b>	<b>43</b>
4.1	Le CARE.....	45
4.1.1	Le CARE .....	46
4.1.2	Le détail des produits.....	48
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	49
4.2	Les reversements.....	59
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	59
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	59
4.3.1	La situation sur les installations .....	60
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	60
4.3.3	La situation sur les branchements.....	61
4.4	Les investissements contractuels .....	61
4.4.1	Le renouvellement .....	62
<b>5</b>	<b>  Votre délégataire .....</b>	<b>63</b>

5.1	Notre organisation .....	66
5.1.1	La Région .....	66
5.1.2	Nos implantations .....	75
5.2	La relation clientèle .....	77
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients .....	77
<b>6</b>	<b>  Glossaire .....</b>	<b>79</b>
<b>7</b>	<b>  Annexes .....</b>	<b>91</b>
7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	93
7.2	<b>Annexe 2 : Le plan des réseaux .....</b>	<b>106</b>
7.3	<b>Annexe 3 : Le curage préventif.....</b>	<b>107</b>

# 1 | Synthèse de l'année



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## 1.1 L'essentiel de l'année

LES USAGERS DU SERVICE	
Nombre d'abonnés	Le nombre d'abonnés au service de l'assainissement est de 200 abonnés au terme de l'exercice.
Réclamations	13 réclamations écrites (internet, courrier, fax) au titre de la définition FP2E.
LES VOLUMES	
Volume assujettis	Le volume d'eau consommé assujetti s'élève à 91 526 m <sup>3</sup> .
LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU	
Continuité de service	655 ml de réseau on fait l'objet d'un curage préventif.
Contrôle/Entretien	Le nombre de désobstruction total enregistré sur l'exercice s'élève à 3, tous réalisés sur des branchements.  Un total de 61 interventions sur les postes de relèvement pour en assurer le bon fonctionnement.
Nombre de contrôle	Le nombre de contrôle raccordement réalisé sur l'exercice s'élève à 6.
LE PATRIMOINE	
Réseau	12 468 ml de réseau
NOTRE PERFORMANCE	
Entretien réseau	Le taux de curage préventif s'élève à 5,3%.

## 1.2 Les chiffres clés



**200** clients assainissement collectif

**2,52993 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



**12,5 km** de réseau total d'assainissement

**655,5 ml** de réseau curé



**3** désobstructions de branchement

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	468	465	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	196	200	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	12,47	12,47	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	0	0	TMS	A
Caractéristique technique	D301.0 - Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	-	0	Nombre	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,47919	2,52993	€/TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	-	0	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	0	0	%	A
Indicateur de performance	D302.0 - Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (note de 0 à 140)	100	-	Valeur de 0 à 140	A
Indicateur de performance	P301.3 - Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	50	-	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m <sup>3</sup>	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	54	0	Nombre	A

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

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	-	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	70	70	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	15,31	65	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,81	8,9589	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2019	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Non	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

### ENGAGEMENT SUR LA PERFORMANCE ET LES MOYENS

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs de performances contractuels mentionnés à l'article n° 25.3 du contrat de délégation de service public.

Indicateurs de performances/ moyens contractuels				
Indicateur	Engagement chiffré	Article contrat	Résultat 2018	Résultat 2019
Taux de curage	5% de linéaire /an sur la durée du contrat	Art 26.2	11,9%	5,3%

## 1.5 Les perspectives

### A / CONTRACTUELLES :

- Le décret « Construire sans détruire » et « Grenelle II » :
  - L'avenant relatif aux nouvelles dispositions prévues par le décret « Construire sans détruire » est en attente de validation par la collectivité.

### B / TECHNIQUES :

- Une campagne de tests à la fumée doit être réalisée afin d'identifier les raccordements pluviaux sur l'assainissement et les déconnecter.
- Le poste de refoulement de la Machotte a été mis en service en 2014. Le délégataire préconise qu'une étude sur la protection anti-bélier du refoulement soit réalisée et attend l'avis de la collectivité.
- Installation chenil : modalité de facturation du volume assujetti enregistré sur le point de rejet à définir et mettre en place.

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## 2 | Présentation du service



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/11/2011	31/10/2021	Affermage

## 2.2 L'inventaire du patrimoine

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

### 2.2.1 Les biens de retour

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

#### • LES RESEAUX PAR TYPE

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	9 713	9 713	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 755	2 755	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>12 468</b>	<b>12 468</b>	<b>0,0%</b>

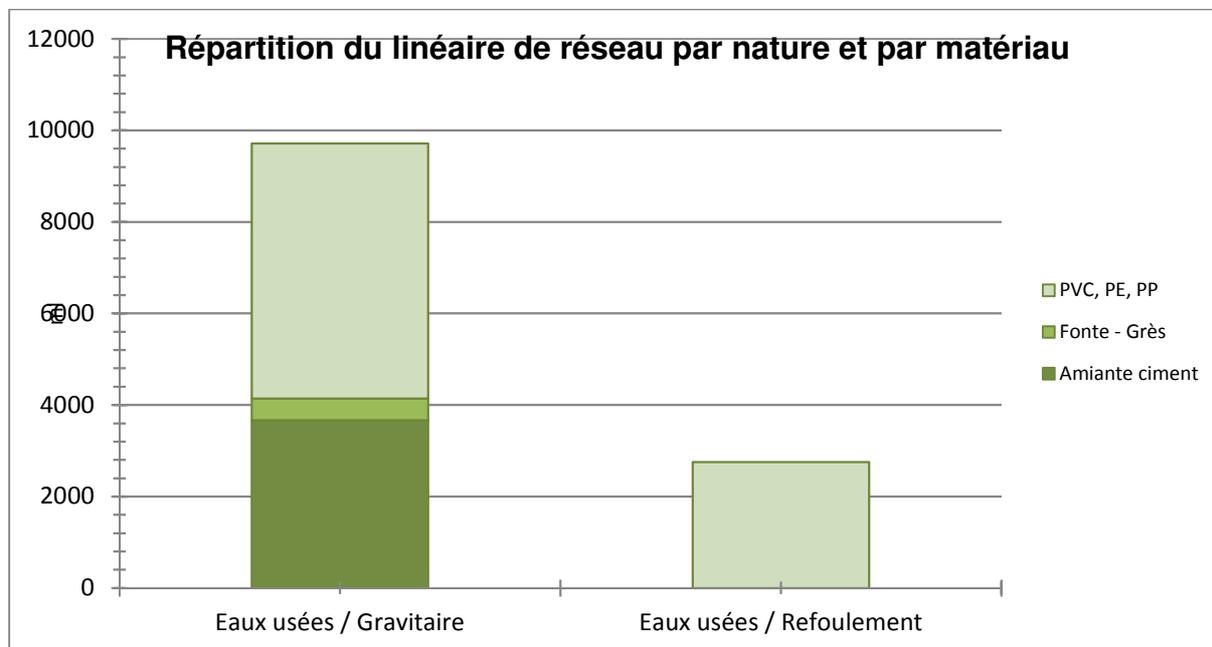
#### • LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Eaux usées	Gravitaire	-	3 667	-	-	477	5 570	-	-	9 713
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	-	2 755	-	-	2 755

## Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)

Réseau	Ecoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Total		-	3 667	-	-	477	8 324	-	-	12 468



Le plan des réseaux est présenté en Annexe 2.

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
FONTVIEILLE	Regards réseau	8	8	0,0%
LES BAUX-DE-PROVENCE	Branchements publics eaux usées	242	238	- 1,7%
LES BAUX-DE-PROVENCE	Regards réseau	230	230	0,0%

- LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

**Inventaire des installations de relevage**

Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
LES BAUX-DE-PROVENCE	PR Mas de Vinaigre (Machotte)		25	m <sup>3</sup> /h

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

**Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.**

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées**

Partie	Descriptif	2019
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2019</b>
et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	30
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>30</b>

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

# 3 | Qualité du service



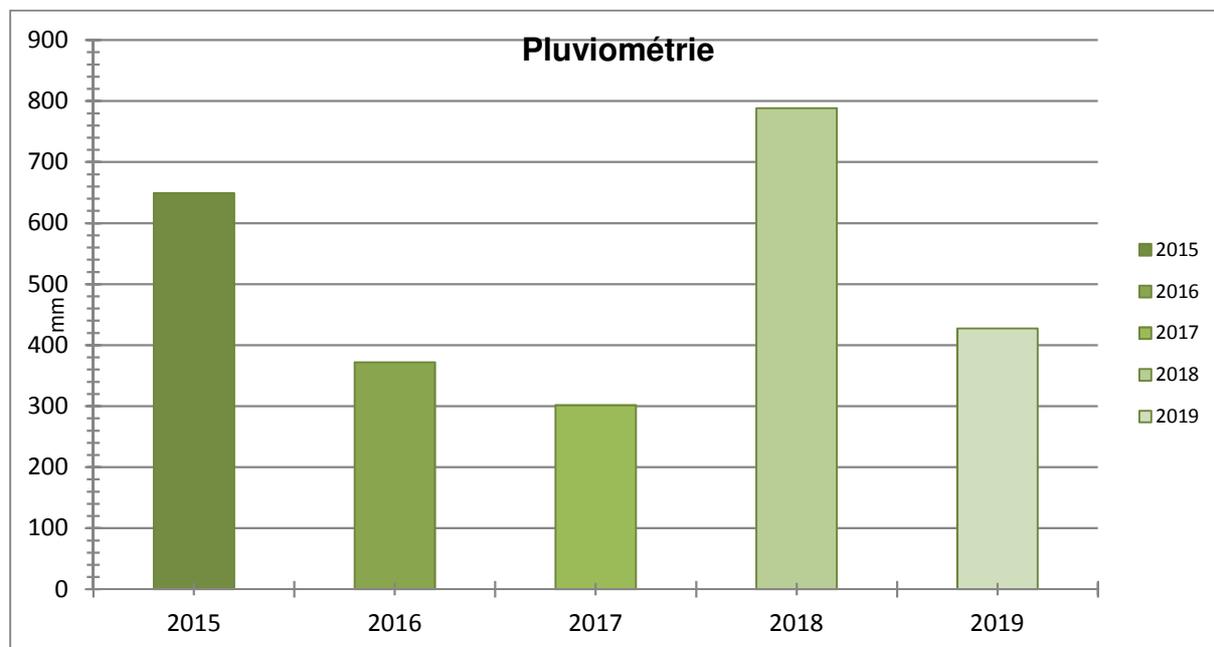
## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)						
Finalité	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	649	372	301,6	788,2	427,2	- 45,8%



### 3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- LE CURAGE**

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

<b>Curage préventif Réseau</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	1 487,35	655,5	- 55,9%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	1 487,35	655,5	- 55,9%
Taux de curage préventif (%)	11,9%	5,3%	- 55,9%

Le tableau ci-dessous présente les opérations réalisées en 2019

<b>CURAGE 2019</b>	<b>Curage préventif</b>
<b>mars</b>	
CHEMIN DEPARTEMENTAL No27 (CHEMIN DE MAILLANE A SAINT MARTIN DE CRAU)	170,21
<b>déc</b>	
IMPASSE DU CHATEAU	8,75
INCONNU GRAND RUE	93,82
PLACE L.JOU	72,19
PLACE SAINTE VINCENT	54,49
RUE DE L'EGLISE	59,67
RUE DES FOURS	17
RUE DU CHATEAU	38,25
RUE DU TRENCAT	55,51
RUE NEUVE	35,35
RUE PORTE MAGE	50,26
<b>Total général</b>	<b>655,5</b>

Le plan retraçant les opérations de curage est présenté en Annexe 3.

<b>Curage curatif</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	105,79	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	105,79	0	- 100,0%
Taux de curage curatif (%)	0,8%	0,0%	- 100,0%

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	105,79	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	-	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	1 487,35	655,5	- 55,9%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 487,35	655,5	- 55,9%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		105,79	0	- 100,0%

- LES DESOBSTRUCTIONS**

Désobstructions			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	-	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	1	3	200,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,08	0	- 100,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0,02	194,0%

Le tableau ci-dessous présente les opérations réalisées en 2019 :

Débouchages 2019	Chasse curative (débouchage)
<b>A-Branchement</b>	<b>3</b>
<b>janv</b>	
VOIE COMMUNALE No9 (VOIE DU MAS DE CHEYRIER)	1
<b>avr</b>	
(vide)	1
<b>juil</b>	
VOIE COMMUNALE No9 (VOIE DU MAS DE CHEYRIER)	1
<b>Total général</b>	<b>3</b>

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

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

Enquête/contrôle de branchement			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	-	-	0,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	-	-	0,0%
Nombre d'enquêtes sur branchement	22	6	- 72,7%
Total enquêtes et contrôles branchements	22	6	- 72,7%

- **LES REPARATIONS**

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	-	0	0,0%
Nombre de canalisations réparées	-	2	0,0%

Le tableau ci-dessous présente les opérations réalisées en 2019 :

Adresse	Ouvrage	Sous ouvrage	Intervention	Mois
Route de Fontvieille	Collecteur	Regard GTS 800	Réparation	Décembre
10 Chemin du Mas de Chevrier	Collecteur	Canalisation PVC 200	Réparation	Octobre

### 3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Fonctionnement des postes de relèvement				
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m <sup>3</sup> pompés	m <sup>3</sup> déversés
LES BAUX-DE-PROVENCE	PR Mas de Vinaigre	299	5 981	NC
Total		299	5 981	0

Les volumes pompés sont estimés en fonction du temps de marche des pompes.

NC : Non Comptabilisé.

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Le tableau ci-dessous présente la consommation électrique :

La consommation électrique facturée (kWh)		
Commune	Site	2019
LES BAUX DE PROVENCE	PR Mas de Vinaigre ( La Machotte)	1540

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
LES BAUX DE PROVENCE	PR Mas de Vinaigre	2	0
Total		-	-

**Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement**

Les autres interventions sur les postes de relèvements									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LES BAUX-DE-PROVENCE	PR Mas de Vinaigre	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-	1	1	1	-	-100,00%
LES BAUX-DE-PROVENCE	PR Mas de Vinaigre	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	108	108	108	90	61	-32,22%

## 3.2 L'assainissement non collectif

### 1.1.1 DIAGNOSTIC DES INSTALLATIONS EXISTANTES

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les éléments d'information de la base de données des usagers du service :

- Mise à jour de l'inventaire des usagers au terme de l'exercice :

Contrôle du parc	Nbre installations dans l'inventaire initial	Nbre de raccords au réseau de collecte au terme de l'exercice	Nbre d'usager du service ANC au terme de l'exercice
BAUX DE PROVENCE	130	7	123

- Etat de contrôle et conformité du parc

Contrôle du parc	Nbre de "diagnostic initial" réalisés antérieur à l'exercice	Nbre de "diagnostic initial" réalisé en 2018	Nombre de « diagnostic initial » total réalisé
BAUX DE PROVENCE	4	2	6

Le pourcentage du parc d'installation ayant fait l'objet d'un diagnostic initial au terme de l'exercice est de : 4.9% %

Conformité	Installations Conformes	Non conformes	Refus du contrôle
BAUX DE PROVENCE	1	1	0

### 1.1.2 CONTROLES DE CONCEPTION D'OUVRAGE NEUF OU REHABILITE

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les investigations de contrôle de conception, d'implantation, de réalisation des ouvrages neufs ou réhabilités au cours de l'exercice.

Conception/réalisation	Nombre de contrôle	Dont Installation réalisés Conformes	Dont Installation réalisées Non conformes
BAUX DE PROVENCE	2	2	0

### 1.1.3 CONTROLES PERIODIQUE DE BON FONCTIONNEMENT ET ENTRETIEN

Le tableau ci-dessous présente en synthèse les investigations de contrôle de contrôle périodiques réalisés au cours de l'exercice.

Conception/réalisation	Nombre de contrôle à réaliser sur l'exercice	Nombre de contrôle réalisé	Dont Installation réalisés Conformes	Dont Installation réalisées Non conformes
BAUX DE PROVENCE	37	7	2	5

## 3.3 Le bilan clientèle

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

### 3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



#### Eau France

L'outil de gestion clientèle s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...). Il permet :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

### 3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	147	151	2,7%
Collectivités	4	4	0,0%
Professionnels	45	45	0,0%
Autres	0	0	0,0%
Total	196	200	2,0%

En 2016, grâce à notre nouveau logiciel clientèle (Odyssee), il est désormais possible de distinguer plus précisément les différentes catégories de client, notamment avec la création d'une nouvelle catégorie : « Professionnels » (agriculteurs, hôpitaux, gendarmerie, lycées, pompiers). Ceux-ci étaient précédemment comptabilisés dans la classe client « Particuliers ».

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

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

### 3.3.3 Le nombre de clients assainissement non collectif

Le nombre de clients assainissement non collectif						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Autres	-	-	-	0	0	0,0%
Particuliers	-	-	-	123	0	- 100,0%
Professionnels	-	-	-	0	0	0,0%
Total	-	-	-	123	0	- 100,0%

Le nombre de clients assainissement non collectif						
LES BAUX-DE-PROVENCE	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Autres	-	-	-	0	0	0,0%
Particuliers	-	-	-	123	0	- 100,0%
Professionnels	-	-	-	0	0	0,0%
Total	-	-	-	123	0	- 100,0%

### 3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m <sup>3</sup> )	72 092	91 526	27,0%

### 3.3.5 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	143
Courrier	49
Internet	11

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Visite en agence	20
Total	223

### 3.3.6 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		
	Nombre de demandes	dont réclamations
Total	-	-

LES BAUX-DE-PROVENCE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	30	0
Facturation	35	26
Règlement/Encaissement	33	4
Prestation et travaux	1	0
Information	120	-
Technique assainissement	3	3
Total	222	33

#### COMMENTAIRES

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

En effet, suite à la bascule de notre logiciel client (Odysée), un contact client peut désormais être classifié dans plusieurs rubriques de « motifs de contacts ». En d'autres termes, un contact client peut donner lieu à plusieurs demandes et/ou réclamations.

### 3.3.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Au 31 décembre 2019, 46,71 % clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

93 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement \*

Activité de gestion			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	65	71	9,2%
Nombre d'abonnés prélevés	45	43	-4,4%
Nombre d'échéanciers	2	1	-50,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	303	320	5,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	102	112	9,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	14	12	-14,3%
Nombre total de factures comptabilisées	419	444	6,0%

En 2016, grâce à notre nouveau logiciel clientèle Odyssee, il est désormais possible de connaître le nombre de factures comptabilisées par catégorie clients.

En 2015, le total des factures était comptabilisé dans la rubrique « Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers ».

### 3.3.8 La relation clients

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

#### • **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

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

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



copyright : Thierry Duvivier

**La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 83 %\***

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

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

## relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,

Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

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

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

soit par internet sur  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
dans l'espace  
« mon compte en ligne »soit par téléphone  
en appelant le  
**0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau. Nous n'avons constaté aucune anomalie Nous avons constaté une anomalie Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)). Fuite d'eau: contactez votre plombier. .....  
Nous allons intervenir.

ou

## relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,

Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

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

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

soit par mail en envoyant la photo de votre compteur à  
[XXXXXXXXXXXX@fsuez.com](mailto:XXXXXXXXXXXX@fsuez.com)soit par internet sur  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
dans l'espace  
« mon compte en ligne »soit par téléphone  
en appelant le  
**0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau. Nous n'avons constaté aucune anomalie Nous avons constaté une anomalie Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)). Fuite d'eau: contactez votre plombier. .....  
Nous allons intervenir.

## compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,

Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / ..... pour:

 Poser votre compteur Ouvrir votre branchement Relever votre compteur Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur Fermer votre branchement suite à votre demande Retirer votre compteur Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR

INDEX NOUVEAU COMPTEUR

 Autre:

REFERENCE CLIENT

 Nous n'avons pas constaté d'anomalie Nous avons constaté une anomalie Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier. Nous n'avons pas pu intervenirMerci de nous contacter pour  
prendre rendez-vous.vous pouvez nous contacter  
du lundi au vendredi de 8 h à 19 h  
et le samedi de 8 h à 13 h au  
**0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement

e. La dépose d'index en ligne

2) **Information sur :**

- Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
- Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau;
- Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
- 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 :**

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

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

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



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)



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.



copyright : Business Roll Agency

### > Magazines Eau Services

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

...

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par 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**



**Janvier 2018****Eau Services n°7****Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités****Novembre 2018****Eau Services n°8****Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder****Newsletters Eau Services**

Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?

Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?

Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?

Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain

Mai 2019 – Qualité de l'air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales et des citoyens

Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais

Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.

Septembre 2019 – L'open data est mort, vive les plateformes de données

Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d'Agde arrosé par les eaux usées traitées

Novembre 2019 – Devenir acteur d'une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées

Décembre 2019 – Du nouveau dans l'air : lutter contre les nuisances olfactives d'un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme TSM <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

Relation client			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	15,31	0	- 100,0 %
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	87	84,5	- 2,9 %
Satisfaction Post Contact	7,28	7,75	6,5 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,28	7,75	6,5 %
Pourcentage de clients satisfaits	73	78	6,8 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	3	13	333,3 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	9,4	65	591,2 %

En 2016, Suez a mis en place une nouvelle méthode d'écoute client en partenariat avec l'institut IFOP. Cette enquête a été réalisée à partir d'une campagne emailing auprès d'un panel de clients de la région Provence. En 2015, les résultats de l'enquête de satisfaction étaient obtenus à partir d'une enquête téléphonique. Ce changement de mesure de la satisfaction client fait donc apparaître certains écarts par rapport à 2015.

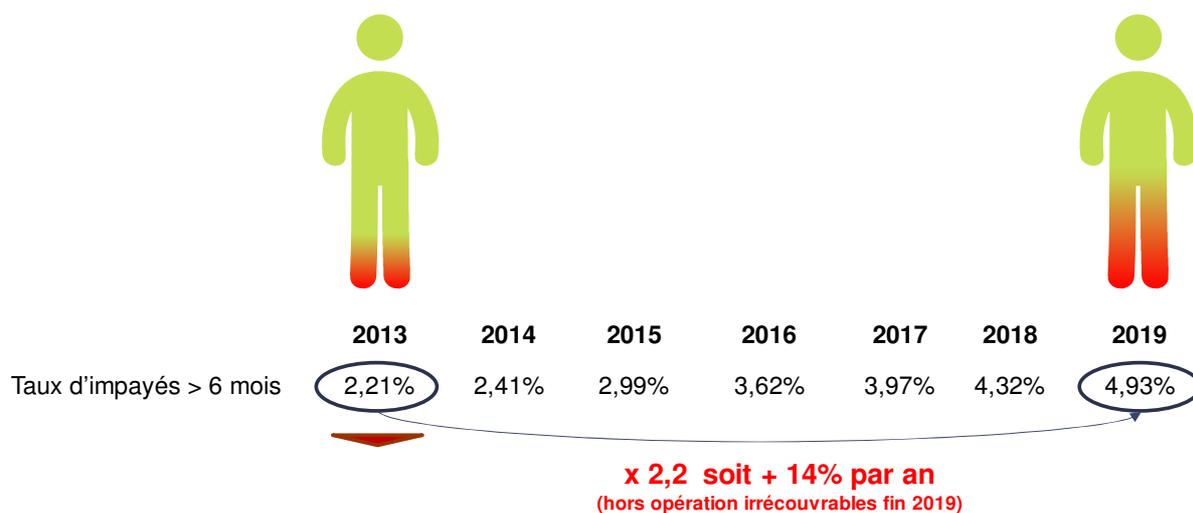
### 3.3.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

#### Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

#### Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

#### Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également 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 permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables

sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	49,47	1 106,53	2 136,8%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	9 644,06	7 094,84	- 26,4%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,07	1,78	2 446,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,81	8,96	1 006,0%

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

### 3.3.10 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

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

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

Le fonds de solidarité						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	-	0	0	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	-	54	0	- 100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	0	-	0	0	0,0%

Le fonds de solidarité						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	-	0	0	- 100,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	-	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	0	-	0	0	0,0%
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0	0	-	0	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0	0,0006	0	- 100,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	0	0	0	0,0%

### 3.3.11 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	1	6	500,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	5	8	60,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	4 348	6 336	45,7%

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

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

- **LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	83,08	86,08	3,6%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,41144	1,4326	1,5%
Taux de la partie fixe du service (%)	32,91%	33,37%	1,4%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,47919	2,52993	2,0%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,25377	2,29993	2,0%

Le tarif part Déléataire comprend les tarifs du délégataire de la collecte et de l'épuration. Le détail pour chaque contrat est présenté dans la facture type 120 m<sup>3</sup> ci-dessous :

- **LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement		
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2020
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	55,08
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,0318
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	31
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,4008
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,15
Redevances Tiers	Autres Contrat	0
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,23

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

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

Evolution des révisions de la tarification				
Réseau	Désignation	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,0839	1,1026	1,7%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

		SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M <sup>3</sup> ASSAINISSEMENT				
(sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)						
COMMUNE / SYNDICAT : LES-BAUX-DE-PROVENCE	Quantité	Prix Unitaire 2020	Montant 2020	Prix Unitaire 2019	Montant 2019	Evolution
<b>Part du Déléataire - Collecte</b>						
Abonnement annuel	2	5,51	11,02	5,42	10,84	1,66%
Consommation (m3)	120	0,1717	20,60	0,1963	23,56	-12,53%
<b>Part du Déléataire - Traitement</b>						
Abonnement annuel	2	22,03	44,06	21,62	43,24	1,90%
Consommation (m3)	120	0,8601	103,21	0,8444	101,33	1,86%
<b>Sous-total Part Déléataire</b>			<b>178,90</b>		<b>178,96</b>	<b>-0,04%</b>
<b>Part de la Collectivité - Collecte</b>						
Abonnement annuel	2	15,50	31,000	14,50	29,00	6,90%
Consommation (m3)	120	0,4008 0	48,096	0,37074	44,49	8,11%
<b>Sous-total Part Collectivité</b>			<b>79,10</b>		<b>73,49</b>	<b>7,63%</b>
<b>Organismes publics (Agence de l'eau)</b>						
Redevance modernisation des réseaux	120	0,1500	18,00	0,1500	18,00	0,00%
<b>Sous-total Part Organismes publics</b>			<b>18,00</b>		<b>18,00</b>	<b>0,00%</b>
<b>Sous-total H.T.</b>			<b>275,99</b>		<b>270,45</b>	<b>2,05%</b>
<b>TVA à 10 %</b>			27,60		27,05	2,05%
<b>TOTAL TTC</b>			<b>303,59</b>		<b>297,50</b>	<b>2,05%</b>
<b>Soit le m<sup>3</sup> avec abonnement TTC pour 120m<sup>3</sup> par an</b>			2,53		2,48	2,05%
<b>Soit le m<sup>3</sup> sans abonnement TTC pour 120m<sup>3</sup> par an</b>			1,74		1,72	1,36%

# 4 | Comptes de la délégation



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Les Baux de Provence Assainissement

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

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

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>58,56</b>	<b>76,05</b>	<b>29,9%</b>
Exploitation du service	17,79	22,20	
Collectivités et autres organismes publics	38,76	48,12	
Travaux attribués à titre exclusif	2,01	5,74	
Produits accessoires	0,00	0,00	
<b>CHARGES</b>	<b>78,04</b>	<b>95,08</b>	<b>21,8%</b>
Personnel	15,18	31,00	
Energie électrique	2,12	1,93	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	15,90	4,46	
Impôts locaux et taxes	0,13	0,16	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	4,55	8,67	
• télécommunication, postes et télégestion	0,11	0,56	
• engins et véhicules	1,55	2,98	
• informatique	1,09	2,97	
• assurance	0,03	0,12	
• locaux	1,34	0,45	
Contribution des services centraux et recherche	0,70	0,92	
Collectivités et autres organismes publics	38,76	48,12	
Charges relatives aux renouvellements			
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,07	0,11	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,65	-0,29	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-19,48</b>	<b>-19,03</b>	<b>2,3%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-19,48</b>	<b>-19,03</b>	<b>2,3%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

4 Comptes de la délégation

---

## 4.1.2 Le détail des produits

## Les Baux de Provence Assainissement

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

## Détail des produits

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>58,56</b>	<b>76,05</b>	<b>29,9%</b>
Exploitation du service	17,79	22,20	24,7%
• Partie fixe	2,39	4,20	
• Partie proportionnelle	15,41	17,99	
Collectivités et autres organismes publics	38,76	48,12	24,1%
• Part Collectivité	27,62	35,26	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	11,14	12,85	
Travaux attribués à titre exclusif	2,01	5,74	185,7%
• Branchements	2,01	5,74	
Produits accessoires	0,00	0,00	0,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

#### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

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

#### Sommaire

- I. ORGANISATION DE LA 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 SEERC en 2019 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 SEERC.

### **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 SEERC.

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

### **1 Éléments directement imputés par contrats**

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de l'année 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations

sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

- 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 4,2% 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 SEERC.

**b La contribution des services centraux et recherche**

- La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

L'intéressement, la participation et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés sont répartis au prorata des dépenses de main d'œuvre.

**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 SEERC, 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 3.14%.

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 -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

4 Comptes de la délégation

---

Le taux applicable est de 31%.

## VI. ANNEXES

Les Baux de Provence Assainissement

Année 2019

**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	35,27
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	719,61
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	12 467,53
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	200,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	200,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	12 467,53
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	31,82
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement	1,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	444,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	1,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	12 467,53
Charges structures clientèle	Clients eau-asst-PS	40,00

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	5 736,43
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	27 932,55
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-7 059,22
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-22 957,09
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	27 932,55

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 0,25% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,04% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

La valeur de ce taux est égale à : %

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

4 Comptes de la délégation

---

## 4.2 Les reversements

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
DECEMBRE	31/12/2019	16 923,19
JUIN	30/06/2019	16 495,69
		33 418,88

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

#### 4.3.1 La situation sur les installations

- **LES ETUDES REALISEES**

Nous n'enregistrons pas de réalisation d'étude concernant les installations sur l'exercice.

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

Nous n'enregistrons pas de réalisation ou mise en chantier de travaux de renouvellement sur les installations au cours de l'exercice.

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

Nous n'enregistrons pas de réalisation ou mise en chantier de travaux neufs sur les installations au cours de l'exercice.

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Nous n'enregistrons pas de réalisation ou mise en chantier de travaux sur les installations au cours de l'exercice.

#### 4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES ETUDES REALISEES**

Nous n'enregistrons pas de réalisation d'étude concernant les canalisations au cours de l'exercice.

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

Les dispositions contractuelles n'intègrent pas de réalisation ou mise en chantier de travaux de renouvellement sur les canalisations au cours de l'exercice.

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Sans-commune--RVT-Accessoires réseaux	0,00
-	0,00

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

Les dispositions contractuelles n'intègrent pas de réalisation ou mise en chantier de travaux neufs sur les canalisations au cours de l'exercice.

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Nous n'enregistrons pas de réalisation ou mise en chantier de travaux neufs sur les canalisations au cours de l'exercice.

### 4.3.3 La situation sur les branchements

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

Les dispositions contractuelles n'intègrent pas de réalisation ou mise en chantier de travaux de renouvellement sur les branchements au cours de l'exercice.

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

En 2019, SUEZ a réalisé un branchement neuf :

Branchement neuf 2019	
Adresse	Mois
Quartier des Arcoules	Novembre

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Nous n'enregistrons pas de réalisation ou mise en chantier de travaux neufs concernant les branchements au cours de l'exercice.

## 4.4 Les investissements contractuels

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

- 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 télé-relève, 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	0
Total	0

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	0

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2015	2016	2017	2018	2019
Renouvellement	0	0	0	0	0

# 5 | Votre délégataire



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

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

### **Devenir le leader mondial des services à l'environnement**

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

### **Un groupe engagé pour la planète**

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

### **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.

### **SUEZ certifié Top employeur 2019**

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région



## SUEZ, partenaire des territoires

**Depuis 150 ans, SUEZ accompagne les collectivités territoriales et les industriels en proposant des solutions de gestion des cycles de l'eau et des déchets, coordonnées aux grands enjeux du développement durable.**

Les collectivités se réorganisent et font face à de nombreux défis : le renforcement de l'attractivité territoriale, la nécessaire conciliation entre développement économique et enjeux sociaux et environnementaux, le dérèglement climatique croissant et l'émergence de nouvelles pollutions.

Pour accompagner ses clients dans un environnement en profonde mutation, SUEZ inscrit ses projets dans une démarche d'économie circulaire, et s'adaptent aux spécificités d'une région résolument tournée vers la mer et la montagne.

Dans ce contexte, SUEZ propose des solutions intelligentes et digitales visant à améliorer la qualité de vie des habitants du territoire tout en préservant et en restaurant le capital naturel de la planète.

# Nos engagements

## L'économie circulaire et la lutte contre le changement climatique au cœur de nos métiers

### Créer de nouvelles ressources

A l'ère de l'économie circulaire, transformer l'eau de mer en eau potable, les boues en énergie renouvelable, les déchets en énergie ou en matières premières secondaires ou encore réutiliser les eaux usées traitées est devenu incontournable. En créant de nouvelles ressources de qualité, nous évitons de puiser dans des ressources naturelles qui se raréfient.

### Exploiter l'énergie de l'eau et des déchets

Afin de lutter activement contre le changement climatique, SUEZ développe pour ses clients des solutions innovantes permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), d'optimiser la consommation énergétique et de favoriser l'exploitation d'énergies renouvelables à fort potentiel.

### Mettre le numérique au service des ressources

Le numérique constitue un formidable levier pour répondre aux défis auxquels sont confrontés nos clients. SUEZ innove pour les accompagner dans cette démarche et renforcer la performance de leurs services.

### Lutter contre les risques sanitaires et environnementaux

Face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource, SUEZ investit chaque année dans des programmes de recherche et d'innovation et travaille en étroite collaboration avec les services de l'Etat. Le Groupe développe notamment de nouvelles technologies d'élimination des polluants émergents, des solutions pour garantir une qualité de l'eau optimale ou encore des innovations pour purifier l'air.

### Transformer les déchets en matières premières secondaires

La création de matières premières secondaires est au cœur de l'économie circulaire, un moyen pour faire face à la raréfaction des ressources naturelles et à la hausse des matières premières. Dans ce but, SUEZ innove pour accélérer le recyclage et apporter des solutions concrètes à ses clients.



# Nos métiers

## Des métiers essentiels pour la planète et les populations

En France, SUEZ contribue à l'attractivité des territoires et au développement durable de ses clients, en proposant des solutions et des services sur mesure pour accompagner la transition environnementale et énergétique.

### Activités Eau

Dans le domaine de l'eau, SUEZ intervient principalement sur la production et la distribution d'eau, la collecte et le traitement des eaux usées et pluviales, la gestion des inondations, la protection des milieux naturels ainsi que la gestion des eaux de loisirs et des ports.



### Activités Recyclage & Valorisation

Dans le domaine des déchets, SUEZ a pour principales activités le tri, le traitement et la valorisation des déchets, la collecte des déchets et logistique, le démantèlement, la dépollution et la réhabilitation mais aussi la commercialisation de matières recyclées.

### Activités transverses

SUEZ intervient également au niveau des études en conseil, des solutions numériques prédictives, de la relation clients ainsi que dans la conception, la construction et la maintenance.



# SUEZ en région Sud-PACA

## Nos implantations



<b>EAU</b>	Siège et centre <b>VISI</b>	<b>R&amp;V</b>	Siège administratif R&V
Agences	Accueils clients	Agences Collectivités	Agences Entreprises
Sites		Sites	Sites majeurs
Sites remarquables		Client collectivité	Client entreprise
STEP	Usine eau potable (EP)	Valorisation énergétique	Stockage (déchets non dangereux inertes)
Traitement par UV	Réalimentation de nappes	Valorisation biologique	Production de combustible Solide de récupération
Filtration membranaire		Valorisation matière	Traitement des déchets d'activités de soins
		Compostage	

## Nos chiffres clés



**2000** collaborateurs

**10** centres de tri et de transfert

**165** stations d'épuration

**7** installations de traitement et de valorisation des déchets

**101** usines de production d'eau potable

**2** centres de pilotage Visio

**1 M**  
d'habitants desservis  
en eau potable

**1,8 M**  
de personnes bénéficiant du  
service de l'assainissement

**23 000**  
foyers alimentés  
en électricité

**1,5 M**  
d'habitants bénéficiant  
des services de collecte

## Notre centre de pilotage Visio



### Une vision globale et dynamique du cycle de l'eau

Afin de s'adapter aux nouvelles attentes exprimées par les élus et les citoyens en matière de gouvernance de l'eau et pour répondre aux défis écologiques de cette ressource, SUEZ a créé le centre VISIO Mougins en 2015 et VISIO Provence en 2016, aujourd'hui réunis en une agence VISIO Provence-Alpes-Côte d'Azur.

VISIO propose un concentré des dernières technologies SMART au service de l'eau et des territoires. Grâce aux outils numériques et à une gestion en temps réel, l'agence VISIO apporte aux collectivités une vision complète de l'eau dans la ville.

Sur l'ensemble du territoire, les systèmes experts SMART permettent d'anticiper et d'optimiser les conditions exploitation et la gestion patrimoniale.

Les centres regroupent l'ordonnancement, la maîtrise des données techniques et des systèmes experts, l'informatique industrielle et technique, le télécontrôle et la plateforme logistique. Ces activités sont intimement liées à l'exploitation réalisée par les agences territoriales, on parle donc « d'exploitation partagée ».

#### Bénéfices :



**+ DE RÉACTIVITÉ**  
Fiabiliser et sécuriser  
les conditions d'exploitation



**+ DE PERFORMANCE**  
Optimiser les consommations  
d'eau et d'énergie



**+ DE SÉCURITÉ**  
Réduire les impacts  
environnementaux



**+ DE SERVICE**  
Maîtriser les coûts  
et les investissements



**+ DE TRANSPARENCE**  
Optimiser le partage des données  
avec les collectivités

#### Visio en quelques chiffres :

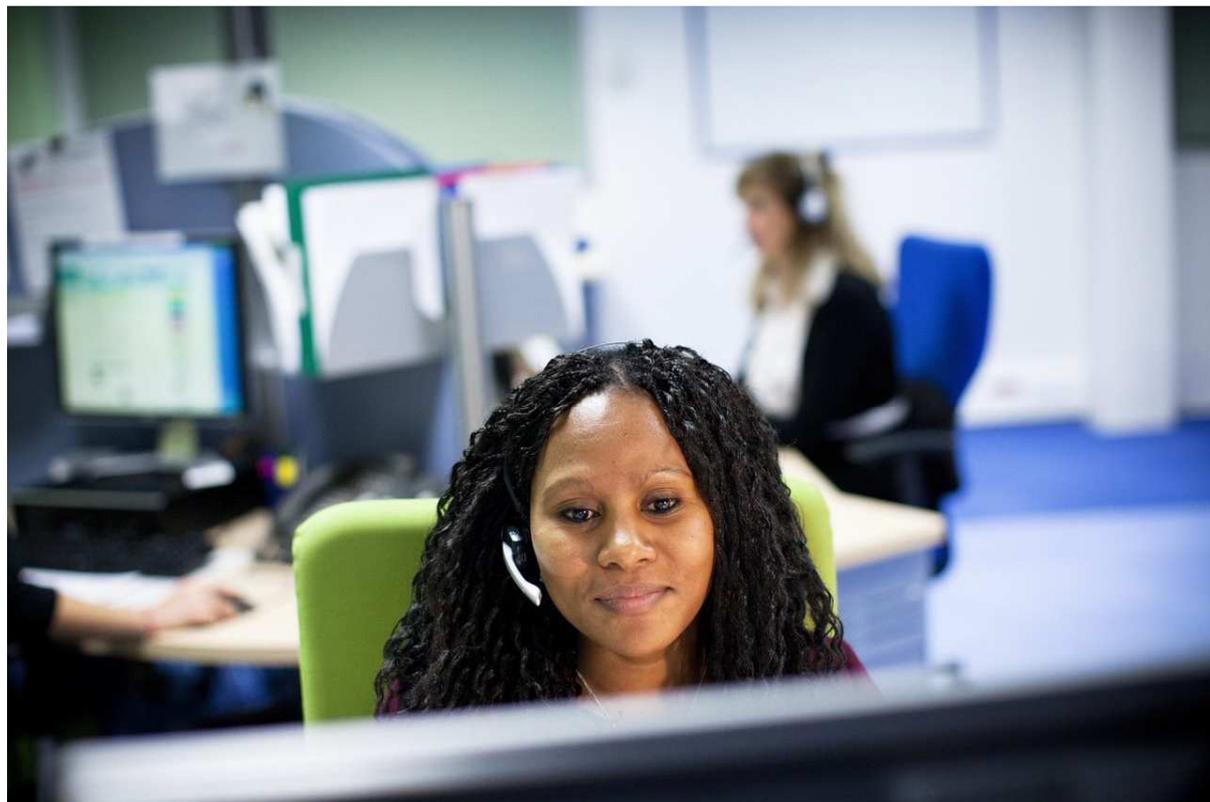
**25** collaborateurs

**370** collectivités partenaires

**350** installations d'eau potable et  
d'assainissement

**15 000 km** de réseau

## Notre centre de relations clientèle



### Un service de proximité pour tous les usagers

Assurer pour les usagers un service clientèle de qualité en toute circonstance est au centre des préoccupations de SUEZ.

Le Centre de Relations Clientèle de SUEZ basé au Pontet, près d'Avignon, est au service des 537 000 clients des services d'eau et d'assainissement de la région Sud-PACA.

Les téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir 315 000 appels par an, mais aussi pour répondre aux courriers et aux mails des usagers.

Parallèlement un service d'urgence intervient 24h/24 et 365 jours sur 365. Ce site est au cœur de la relation de SUEZ avec ses usagers de l'eau et de l'assainissement sur la région.

### Le centre de relations clientèle en quelques chiffres :

**30** conseillers clientèle

**471 000** contacts usagers traités

**315 000** appels/an

**80%** des demandes traités en une fois



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

## L'agence Provence Littoral

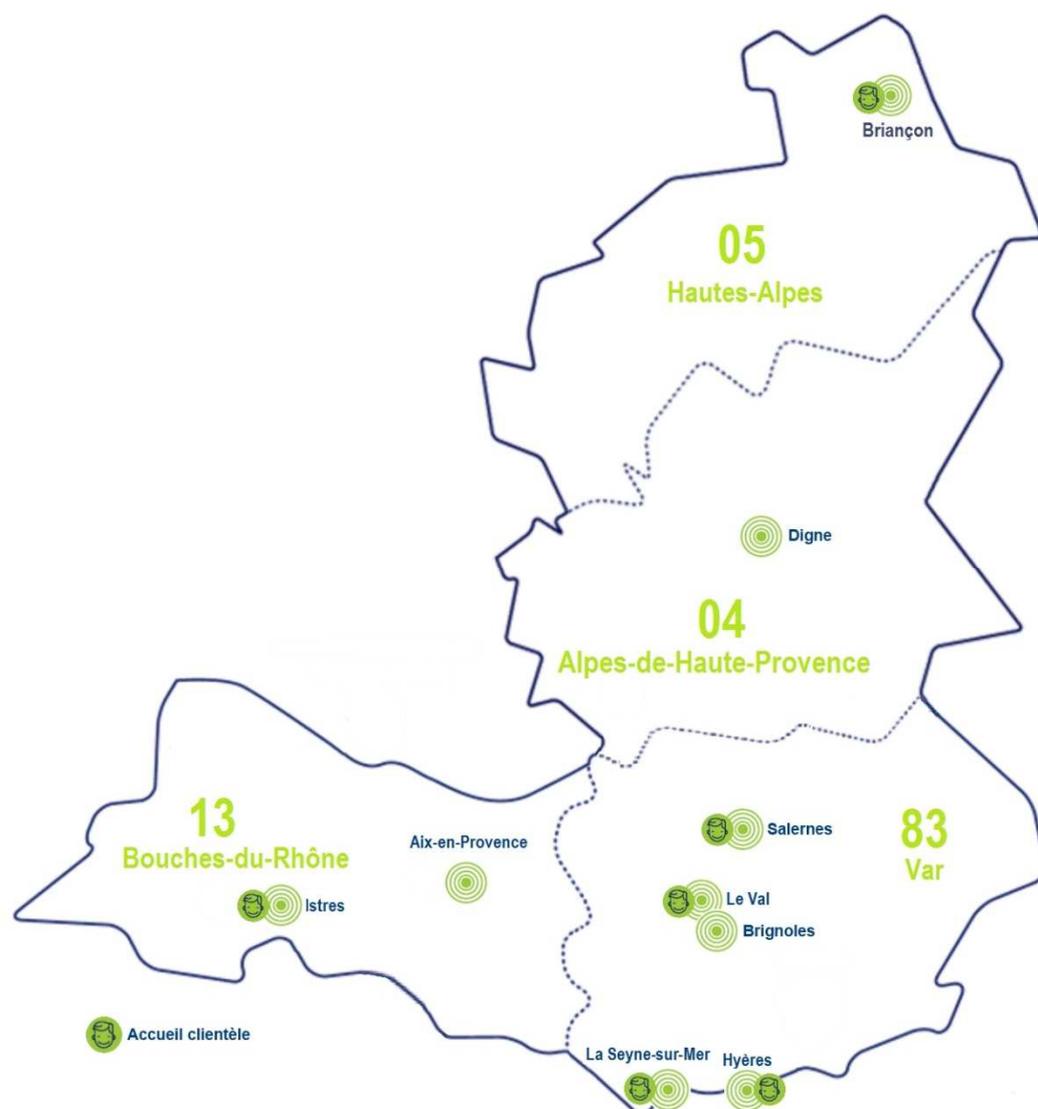


**L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, la formation et de la vie associative via des partenariats.**

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.

**Renaud Bernard,**  
Directeur d'agence Provence Littoral

**L'agence en quelques chiffres****70** communes partenaires**142 720** abonnés en eau potable**120 660** abonnés en assainissement**59** usines d'eau potable**61** stations d'épuration**2 462** km de réseau d'eau potable**1 269** km de réseau d'assainissement**128** collaborateurs :**Une équipe à votre service****128** collaborateurs :**13** sur le pilotage de l'exploitation et contrats**45** sur l'exploitation et la performance des réseaux d'eau potable**14** sur la maintenance et l'exploitation des usines d'eau potable**38** sur l'exploitation des stations d'épuration et la gestion des réseaux d'assainissement**13** sur les travaux**4** pour le secrétariat technico-administratif**1** préventeur sécurité

## 5.1.2 Nos implantations



# L'agence Provence Littoral



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

Comme vous l'avez compris nous considérons notre mission au-delà de celle d'un bon

exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SUEZ doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable.

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

**Renaud Bernard,**  
Directeur d'agence Provence Littoral





PARTENAIRE DES TERRITOIRES

## L'agence Provence Littoral

### L'agence en quelques chiffres

**127 180** abonnés en eau potable

**59 862** abonnés en assainissement

### Une équipe à votre service

**49** usines d'eau potable

**29** stations d'épuration

**1 922** km de réseau d'eau potable

**782** km de réseau d'assainissement



## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 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 ...**

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements 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, télé relève, 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.

#### **Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France**

Au niveau national, se sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

#### **Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients**

78 % des clients se déclarent satisfaits

#### **Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients**

83 % des courriers ont eu une réponse dans les 5 jours calendaires

85 % de prise d'appel

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le ~~18/09/2020~~

5 | Votre délégataire

---

# 6 | Glossaire



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

---

- **Abandon de créance**

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

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**

L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

- **Assainissement collectif**

L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

- **Autorité organisatrice**

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

- **Avaloir**

Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

### B

---

- **Branchement assainissement**

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

### C

---

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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

- **Collecteur**  
Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Curage**  
Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

## D

---

- **DBO5**  
Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.
- **DCO**  
Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.
- **Désobstruction**  
Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

## E

---

- **Eaux pluviales**  
Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).
- **Eaux résiduaires ou eaux usées**  
Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.
- **Eaux usées domestiques**  
Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).
- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Enquête de conformité**  
Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

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

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

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

## H

---

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

## I

---

- **Inspection télévisée**

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

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

- **ISDND**

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

## M

---

- **MES**

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

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

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

## N

---

- **NK**

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

$NGL = NK + NO_2 + NO_3$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

## O

---

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

## P

---

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

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

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

---

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est

explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

## S

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

## T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

## V

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

## 2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# 7 | Annexes



AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Entrée en vigueur du code de la commande publique

##### Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

##### Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1<sup>er</sup> avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

#### Seuils de procédure formalisée

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

<b>SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :</b>	
<b>POUVOIRS ADJUDICATEURS</b>	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
<b>ENTITÉS ADJUDICATRICES</b>	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
<b>SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT</b>	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

#### Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

#### Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

### Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	<a href="#">Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 2	<a href="#">Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 3	<a href="#">Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</a>
Annexe n° 4	<a href="#">Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 5	<a href="#">Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</a>
Annexe n° 6	<a href="#">Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</a>
Annexe n° 7	<a href="#">Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</a>
Annexe n° 8	<a href="#">Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</a>
Annexe n° 9	<a href="#">Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</a>
Annexe n° 10	<a href="#">Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics</a>
Annexe n° 11	<a href="#">Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</a>
Annexe n° 12	<a href="#">Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 13	<a href="#">Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</a>
Annexe n° 14	<a href="#">Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</a>
Annexe n° 15	<a href="#">Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</a>

Annexe n° 16	<a href="#">Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</a>
Annexe n° 17	<a href="#">Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</a>
Annexe n° 18	<a href="#">Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</a>
Annexe n° 19	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</a>
Annexe n° 20	<a href="#">Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé</a>
Annexe n° 21	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</a>

[Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A](#)

### **Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité**

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

### **Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales**

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

### **Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Facturation électronique dans la commande publique**

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

### **Montant des avances versées aux PME**

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

### **Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public**

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

### **Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics**

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes**

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

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

### **Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

*des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026 ».*

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement**

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie**

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Sort des syndicats**

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Tarifification sociale**

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

#### Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de [l'article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

#### **RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités**

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)  
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

#### **RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national**

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

**Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

## **ASSAINISSEMENT**

### **Aire de grand passage et services publics eau et assainissement**

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

**Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

**DERU et délimitation des zones sensibles**

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive. **Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive**

Texte non paru au JO

[http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note\\_technique\\_zones\\_sensibles\\_2019.pdf](http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf)

**EAU POTABLE****Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

**Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste\\_20190008\\_0000\\_0056.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf)

**Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau**

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

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

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

## REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

**Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

## OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

**Délimitation des bassins ou groupements de bassins**

**Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

**Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

**Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

**Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale**

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

**Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

**Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation**

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

**Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.**

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

**Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666)

## GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

**Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

**ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110**

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

**Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

**Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier**

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

**Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**

**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**

**Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

**Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs**

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

**Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

## URBANISME

**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

**Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme** <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

**Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

**Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

## SECURITE DES INTERVENTIONS

### 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. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

### Article R4412-97

I. - 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 qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

**Art. R. 4412-97-3** (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1<sup>er</sup> oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

## PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

### Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1<sup>ère</sup> instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

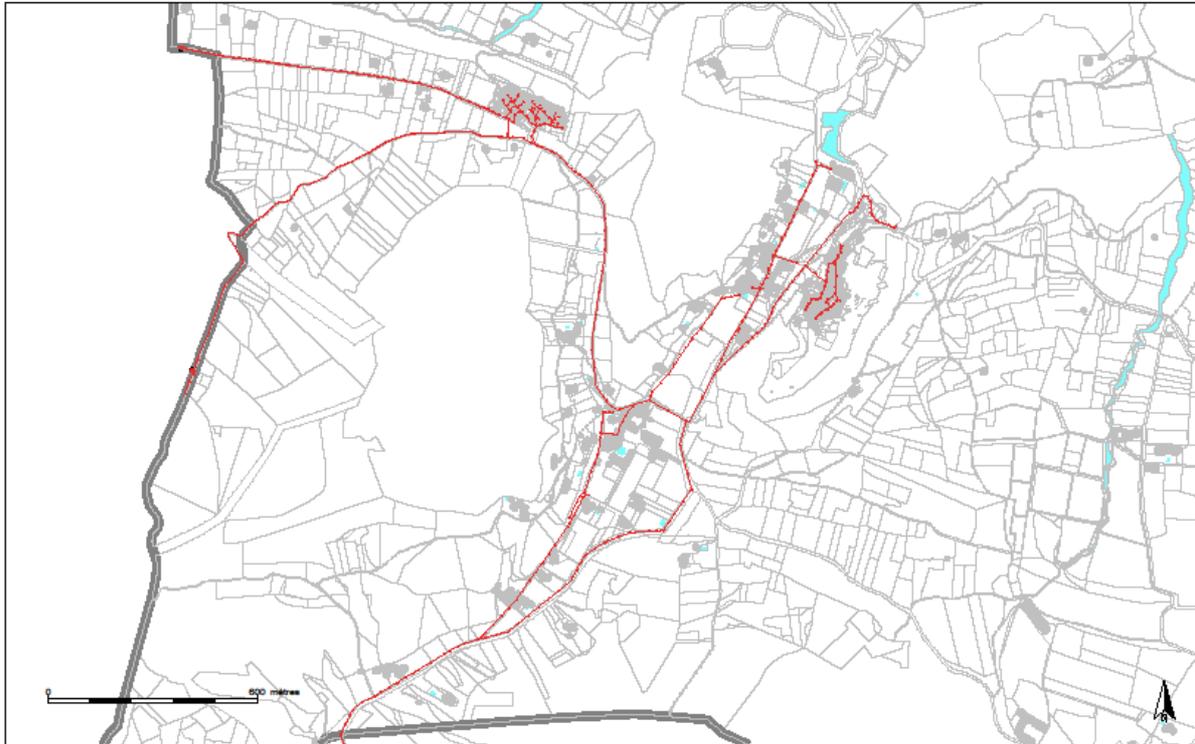
- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

### Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084)

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

## 7.2 Annexe 2 : Le plan des réseaux



**Les Baux Asst 2019 (LES BAUX-DE-PROVENCE (13011))**

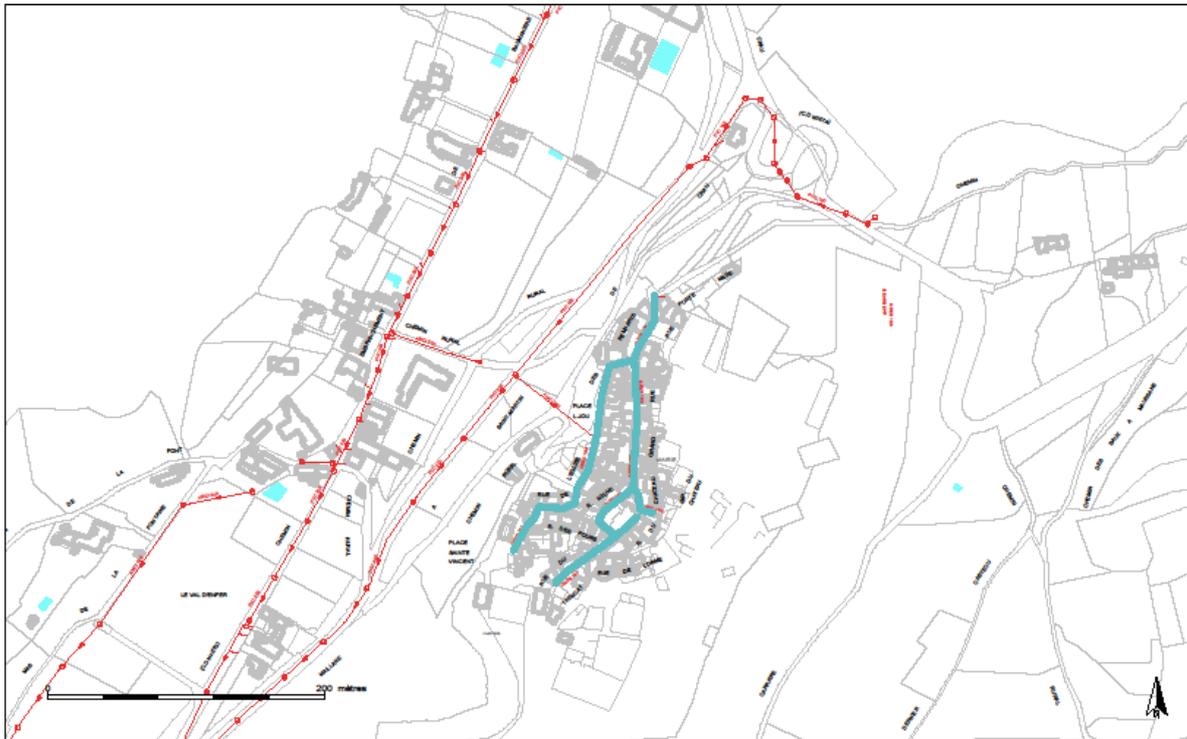
PLAN DE PRINCIPE. POUR TOUT DEMARRAGE TRAVAUX. PRENDRE CONTACT AVEC NOS SERVICES AU 0977 409 431

Echelle : 1/12000  
Edition du 27/04/2020



Copyright © Origine cadastre - droit de l'Etat réservés

## 7.3 Annexe 3 : Le curage préventif



Les Baux Curage 2019 (LES BAUX-DE-PROVENCE (13011))

PLAN DE PRINCIPE. POUR TOUT DEMARRAGE TRAVAUX, PRENDRE CONTACT AVEC NOS SERVICES AU 0977 409 431

Echelle : 1/3000  
Edition du 27/04/2020



Copyright © Origine cadastre - droit de l'Etat réservés

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le ~~18/09/2020~~

7 | Annexes

---

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020

AR PREFECTURE

013-241300375-20200916-DEL112\_2020-DE  
Regu le 18/09/2020



*Prêts pour la révolution de la ressource*