

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2020

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



PARADOU



AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

# 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	11
1.3	Les indicateurs de performance	12
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	13
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	14
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat	15
1.5	Les perspectives	16
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat	19
2.2	L'inventaire du patrimoine	20
2.2.1	Les biens de retour	20
2.2.2	Les biens de reprise	25
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>27</b>
3.1	Le bilan hydraulique	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés	30
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	31
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	32
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	33
3.2	La qualité de l'eau	36
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	36
3.2.2	Le plan vigipirate	37
3.2.3	La distribution	37
3.2.4	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	38
3.3	Le bilan d'exploitation	39
3.3.1	La consommation électrique	39
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs	40
3.3.3	Les autres interventions sur les installations	40
3.3.4	Les interventions sur le réseau de distribution	40
3.3.5	La recherche des fuites	41
3.4	Le bilan clientèle	43
3.4.1	Le nombre de clients	43
3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	43
3.4.3	Les volumes vendus	44
3.4.4	La typologie des contacts clients	44
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	45
3.4.6	L'activité de gestion clients	45
3.4.7	La relation clients	46
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	47
3.4.9	Le fonds de solidarité	49
3.4.10	Les dégrèvements	49
3.4.11	La mesure de la satisfaction client	50
3.4.12	Le prix du service de l'eau potable	53
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>55</b>
4.1	Le CARE	57
4.1.1	Le CARE	57
4.1.2	Le détail des produits	59
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	60
4.2	La situation des biens et des immobilisations	69
4.2.1	La situation sur les installations	69
4.2.2	La situation sur les canalisations	70

4.2.3	La situation sur les branchements.....	70
4.2.4	La situation sur les compteurs .....	71
4.3	Les investissements contractuels .....	72
4.3.1	Le renouvellement .....	72

## 5 | Votre délégataire . . . . . 75

5.1	Notre organisation.....	78
5.1.1	La Région .....	78
5.2	La relation clientèle .....	89
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	89
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	89
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	91

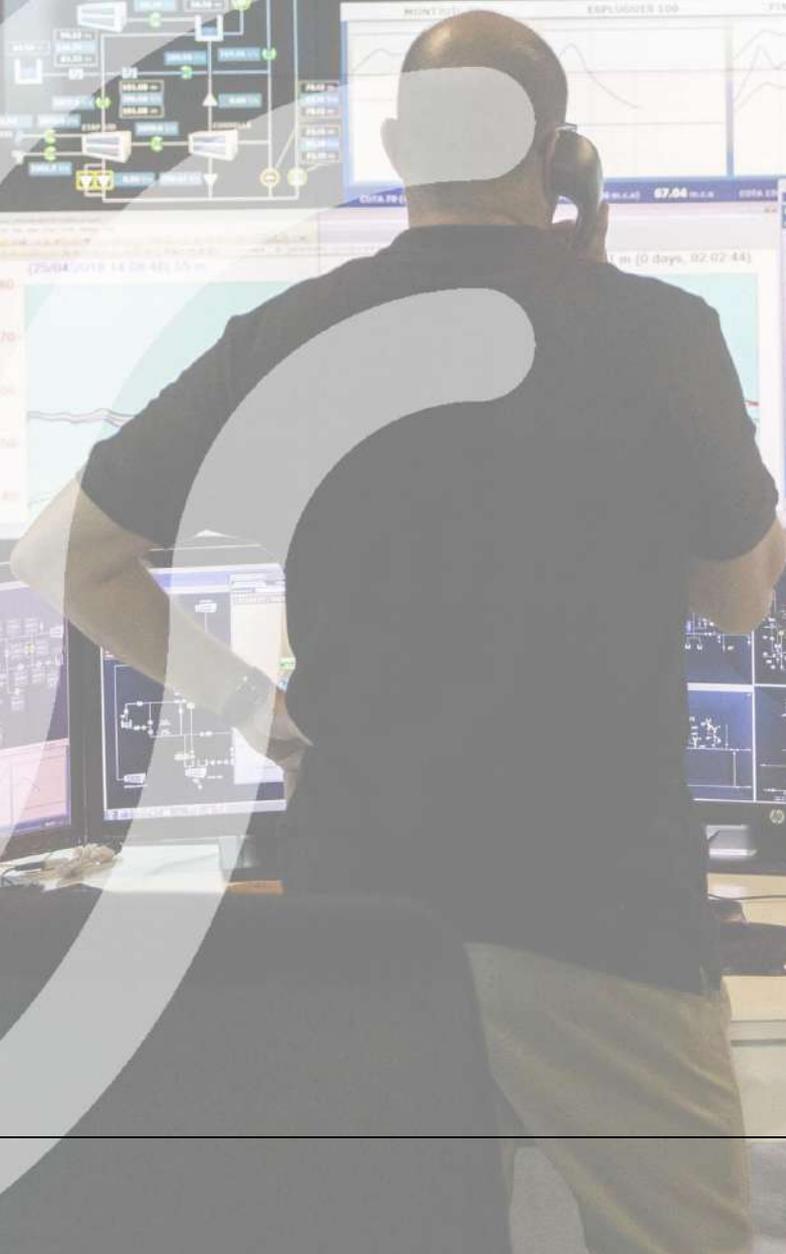
## 6 | Glossaire . . . . . 97

## 7 | Annexes . . . . . 109

7.1	Annexe 2 : Inventaire détaillé du réseau.....	111
7.2	Annexe 3 : Le plan du réseau.....	113
7.3	Annexe 4 : Détail des réparations sur canalisations et branchements .....	114



# Synthèse de l'année



AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

## 1.1 L'essentiel de l'année

2020 est une année inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social. Dans ce contexte si particulier, SUEZ reste plus que jamais déterminé à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

### Lors du premier confinement les Plans de Continuité d'Activités ont été activés

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés.

### Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service

SUEZ a effectué une revue de risques des différentes fonctions pour en adapter les modalités. SUEZ s'est assuré de l'approvisionnement en équipements de protection individuelle essentiels à l'activité de nos salariés (notamment en masques et gel hydroalcoolique)

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a dû adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail massif des collaborateurs, dès le 1<sup>er</sup> confinement le 17 Mars 2020, nécessitant une adaptation des infrastructures informatiques et du matériel mis à disposition avec une sécurisation informatique accrue pour faire face au risque de cyber-attaque. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a aussi mis à la disposition de ses collaborateurs un guide du télétravail en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes prévention Covid-19 a été établi et régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

### Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes

Des newsletters spéciales Covid-19 ont été envoyées régulièrement aux élus et directeurs de services des collectivités afin de les informer des mesures déployées sur le territoire. Les clients particuliers ont également été informés via le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Tous les canaux et outils de relation clients consommateurs ont également été adaptés au contexte tout au long de la crise et en temps réel :

- les messages d'accueil des serveurs téléphonique ont été modifiés pour rediriger nos clients vers les outils digitaux,
- des messages ont été intégrés aux factures informant par exemple de la suspension momentanée des relevés manuels sur compteurs, du calcul estimé du montant de la prochaine facture avant régularisation sur la facture suivante,
- plusieurs campagnes mail ont été lancées : promotion des outils digitaux (site TSME et Compte en Ligne) pour les clients particuliers et les clients Grands Comptes, qualité de l'eau en période épidémique, sortie de crise,...
- la page d'actualité du site Toutsurmoneau a également été régulièrement mise à jour via le carrousel d'actualité visible sur la page d'accueil,
- une campagne spécifique sur les difficultés de paiement « faire face ensemble aux difficultés » a été diffusée sur une partie du territoire,
- des affiches ont été apposées pour informer les clients des accueils fermés et des solutions de contacts alternatives mises en place

### Pilotage à distance des infrastructures et des services

Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

**Une chaîne achats-logistique mobilisée**

Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installations a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaires pour les collaborateurs.

**Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.**

Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24/7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par email plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales ont ainsi progressé de 46% sur l'année sur un panier d'actes comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

**Définition des activités prioritaires**

Les équipes de la Relation Client ont assuré la continuité de service pour satisfaire toutes les demandes des clients. L'activité de nos centres d'appels téléphoniques a été réorganisée pour répondre aux urgences telles que les fuites avant compteur, ou sur la chaussée, les casses de canalisations ainsi que les emménagements et déménagements.

**Innovier pour se préparer aux risques à venir :**

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

**• Le projet OBEPINE**

À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un observatoire épidémiologique de la Covid-19, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises.

Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à une approche simple et rapide de suivi épidémiologique.

Dans le cadre de son partenariat avec l'Université de Lorraine, SUEZ est un précurseur dans la recherche épidémiologique utilisant les eaux usées. Grâce à ses capacités de R&D et à sa connaissance fine des systèmes d'assainissement, SUEZ souhaite jouer un rôle majeur dans ce projet de R&D, en particulier vis-à-vis de l'analyse des échantillons, mais aussi de la gestion et de l'interprétation des données.

**• L'offre City Watch**

Dans le cadre du programme de recherche OBEPINE, la charge virale dans les eaux usées a été suivie sur 9 stations d'épuration en France, et 7 en Espagne. Ces études ont permis :

- de démontrer que la concentration en génome du virus en entrée de station d'épuration est un marqueur pertinent de suivi de l'évolution de l'épidémie,
- d'étudier la survie du virus dans les eaux usées, les boues, le milieu récepteur.

Ce programme de recherche a permis à SUEZ de proposer une offre à destination des collectivités locales qui couple la sectorisation du réseau, l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et la visualisation des résultats sur une plateforme digitale.

Les autorités locales sont alors en mesure de localiser les foyers d'infections et d'anticiper les mesures sanitaires pour éviter de nouvelles contaminations.

L'efficacité du dispositif repose sur la connaissance des réseaux d'assainissement, des comportements des virus dans les eaux usées complétés par des analyses épidémiologiques et socio-économiques et sur l'expertise numérique des équipes SUEZ.

Disposant ainsi d'indicateurs d'évolution de la situation sanitaire par zone, les autorités publiques et sanitaires locales sont à même de surveiller les installations à risque ou critiques (EHPAD ou les centres de santé, ainsi que les bâtiments à fort taux d'occupation comme les collèges et les lycées, de proposer des mesures préventives en amont (tests de dépistage, campagne de renforcement des gestes barrières dont le port du masque, etc.) ou de limiter l'accès à certains établissements sensibles.

Cette solution, qui assure un diagnostic régulier d'un large panel de population, permettra d'anticiper les crises sanitaires et de limiter l'impact des épidémies sur l'économie et la vie quotidienne des citoyens.

<b>LES CLIENTS</b>	
Nombre d'abonnés	Le nombre d'abonnés au service de l'eau potable est de 1 096 abonnés au terme de l'exercice.
Réclamations	31 réclamations écrites (internet, courrier, fax) au titre de la définition FP2E.
<b>LES VOLUMES</b>	
Volume livré au réseau	235 360 m <sup>3</sup> , en hausse par rapport à l'exercice précédent de 0.5%.
Volume facturé sur l'exercice	Le volume facturé de 171 612 m <sup>3</sup> est en baisse de 7.5% par rapport à l'exercice précédent
<b>LA QUALITE DE L'EAU</b>	
Contrôle sanitaire	L'eau de la commune de Paradou est de bonne qualité. En 2020, elle a été conforme aux normes bactériologiques et physico chimiques pour 100 % des prélèvements du contrôle sanitaire.
<b>NOS INTERVENTIONS</b>	
Continuité de service	Un total de 10 interventions de réparation avec terrassement, dont 9 liées à une rupture de branchement et 1 à une rupture de canalisation.
Maintenance	Un total de 625 actes métiers réalisés sur le réseau d'eau potable pour en assurer le bon fonctionnement.
Recherche de fuite	19,769 km de recherche de fuite sur le réseau soit 83 % du linéaire total.
Lavage de réservoirs	100% des réservoirs ont fait l'objet d'une vidange et nettoyage complet.
<b>LE PATRIMOINE</b>	

Renouvellement	37 compteurs renouvelés sur le réseau.
<b>NOTRE PERFORMANCE</b>	
Rendement de réseau	Un rendement de réseau porté à 81,31 %.

## 1.2 Les chiffres clés



**1 096** clients desservis

**172 846 m<sup>3</sup>** d'eau facturée



**235 360 m<sup>3</sup>** mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

**23,8 km** de réseau de distribution d'eau potable



**81,3 %** de rendement du réseau de distribution

**100 %** de conformité sur les analyses bactériologiques



**2,09423 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'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.

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

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

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

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	2 605	2 655	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 078	1 096	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	23,8	23,8	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,05757	2,09423	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	-	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	81,59	81,31	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	84	94	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	0	0	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	5,53	6	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,96	5,04	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	1	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,0024	0,0026	Euros par m <sup>3</sup> facturés	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 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	73,68	84,62	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	15,77	28,28	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,9	1,46	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0,7	0,9	%	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 complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	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

### Indicateur spécifique du contrat

- Objectifs de rendement :

La moyenne du rendement du réseau, calculée sur les trois années consécutives (RG3) suit :

$$RG3 = \frac{RDT1 + RDT2 + RDT3}{3}$$

Où

- RDT 1 est la valeur du rendement du réseau et des branchements pour l'exercice annuel considéré ;
- RDT 2 et RDT 3 sont les valeurs du même rendement pour les deux exercices annuels précédents.

La moyenne du rendement du réseau, calculée sur trois années consécutives (RG3), doit être au moins égale à 75 % à l'issue de la 3ème année du contrat :

Cette moyenne du rendement du réseau atteindra 80% à l'issue de la 6ème année du contrat.  
85% à l'issue de la 9ème année du contrat.

Suivi des indicateurs de performance contractuelle.

PERFORMANCE	ENGAGEMENT CHIFFRÉ	2018	2019	2020
RG3 = Rendement moyen sur 3 ans	Dès 2014 = 75 %	85.49	85.41	83.16
	Dès 2017 = 80 %			
	Dès 2020 = 85 %			

- Remplacement des compteurs :

Les compteurs sont obligatoirement remplacés, en toute hypothèse, lorsqu'ils comptent plus de quinze ans.

PERFORMANCE	ENGAGEMENT CHIFFRÉ	2018	2019	2020
Nombre compteurs Age maximum 15 ans	0	14	15	31

## 1.5 Les perspectives

### 1.5.1 Capacité de stockage

Le projet de création d'un nouveau réservoir sur le site des Arcoules est bien avancé. La date de démarrage des travaux devrait être annoncée très prochainement. Il sera nécessaire de statuer sur la prochaine utilisation de l'actuel réservoir Du Paradou.

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021



# Présentation du service



AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

## 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	31/03/2022	Affermage
Avenant n°01	01/10/2014	31/10/2021	Distribution et RFE eau potable

## 2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

### 2.2.1 Les biens de retour

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

#### • LES CHÂTEAUX D'EAU ET RÉSERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
PARADOU	Réservoir de Paradou	1981	300	m <sup>3</sup>

Le stockage de l'eau est assuré par le réservoir de Paradou de capacité 300 m<sup>3</sup>.

**Cette capacité représente 8 heures de stockage l'été (le mois de pointe) et 15 heures l'hiver (le mois le plus faible).**

Équipement particulier

- mesure de niveau suivi par télétransmission

#### • LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

**Inventaire des installations de pompage - relevage**

Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
PARADOU	Surpresseur des Alpilles	1999	10	m³/h

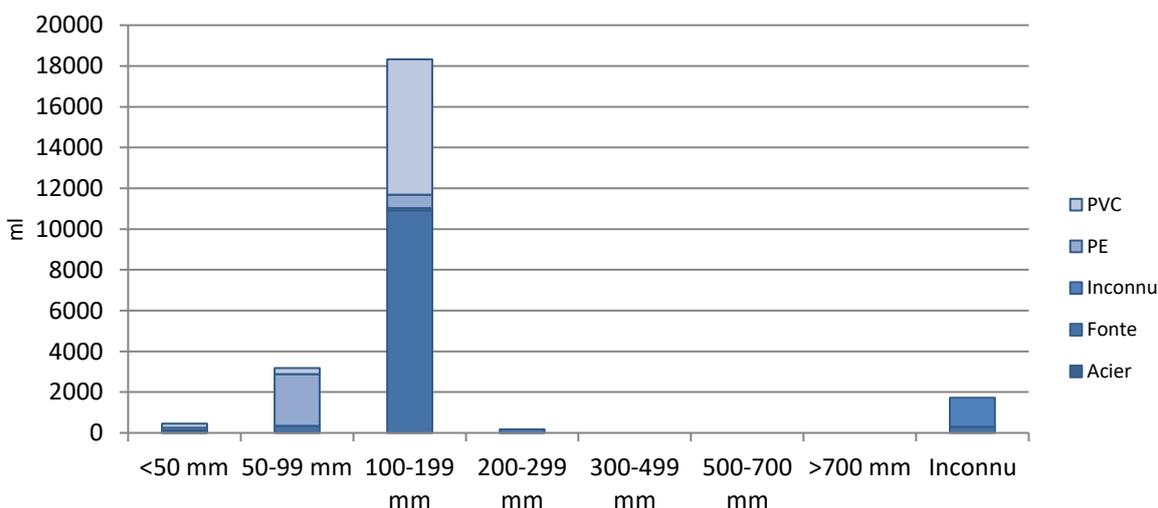
Un surpresseur, appelé surpresseur du Domaine des Alpilles, permet de garantir une pression suffisante pour le lotissement du même nom.

- **LES CANALISATIONS**

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

**Linéaire de canalisation (ml)**

Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	117	117	-	201	13	-	-	-	448
50-99 mm	349	2 542	-	282	-	-	-	-	3 173
100-199 mm	10 920	650	-	6 641	-	-	-	108	18 319
200-299 mm	17	-	-	-	-	-	-	154	171
Inconnu	296	-	-	-	-	-	-	1 422	1 717
Total	11 700	3 309	-	7 124	13	-	-	1 683	23 829

**Répartition du linéaire de réseau par diamètre et par matériau**

La station de production d'eau des Arcoules alimente directement par gravité le réservoir communal de Paradou. L'ensemble du réseau communal est alimenté à partir de ce réservoir.

L'annexe 3 détaille l'inventaire du réseau.

L'annexe 4 correspond à la représentation cartographique du réseau

### • LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU

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				
PARADOU	Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
PARADOU	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	5	5	0,0%
PARADOU	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	0,0%
PARADOU	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	10	10	0,0%
PARADOU	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	58	58	0,0%
PARADOU	Vannes	116	116	0,0%
PARADOU	Vidanges, purges, ventouses	4	4	0,0%

### • LES BRANCHEMENTS

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

Les branchements			
Matériau branchement avant compteur	2019	2020	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	4	4	0,0%
Amiante ciment	0	-	0,0%
Cuivre	2	3	50,0%
Fonte	2	2	0,0%
Inconnu	175	134	-23,4%
PE bandes bleues	666	689	3,5%
PE noir ou autres	126	125	-0,8%
Plomb réhabilité	1	1	0,0%
PVC	85	83	-2,4%
Visités mais indétectables	1	1	0,0%

Nous recensons un certain nombre de branchement plomb résiduel sur la commune détaillé ci-dessous :

Adresse	Nombre de branchement
Route de Bellecroix	20
Touret Rasclat	3
Avenue Jean Bessat	12
Chemin des tontons	3
Impasse Jean Sellan	2
Chemin de Meindrey	3

Cet inventaire ne prend pas en compte les éventuels renouvellements de branchements réalisés dans le cadre de chantiers dont la Collectivité assure la maîtrise.

Le délégataire demandera à la collectivité de lui fournir la liste des branchements en plomb renouvelés afin d'effectuer la mise à jour de l'inventaire

## • 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 du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2020
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	4
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	29
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0

**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**

Partie	Descriptif	2020
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>94</b>

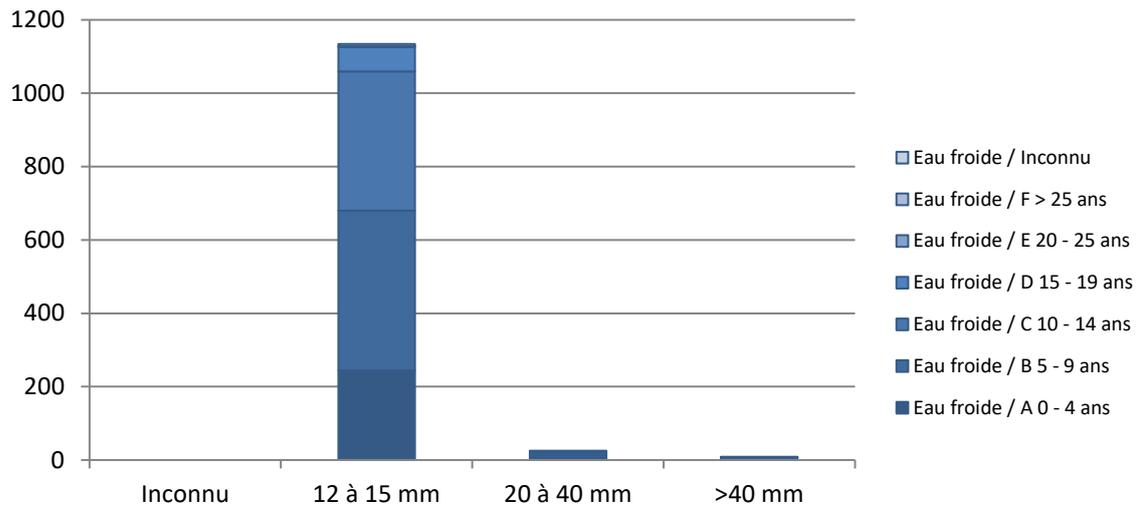
**2.2.2 Les biens de reprise**

- LES COMPTEURS**

**Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre**

Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	244	5	0	249
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	436	7	5	448
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	379	6	2	387
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	67	3	0	70
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	2	1	0	3
Eau froide	F > 25 ans	-	6	3	1	10
Eau froide	Inconnu	-	0	0	1	1
Total		-	1 134	25	9	1 168

## Répartition du parc compteur par diamètre et par âge



- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine privé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2019	2020	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	1 110	1 134	2,2%
20 à 40 mm	25	25	0,0%
>40 mm	9	9	0,0%
Total	1 144	1 168	2,1%



# Qualité du service



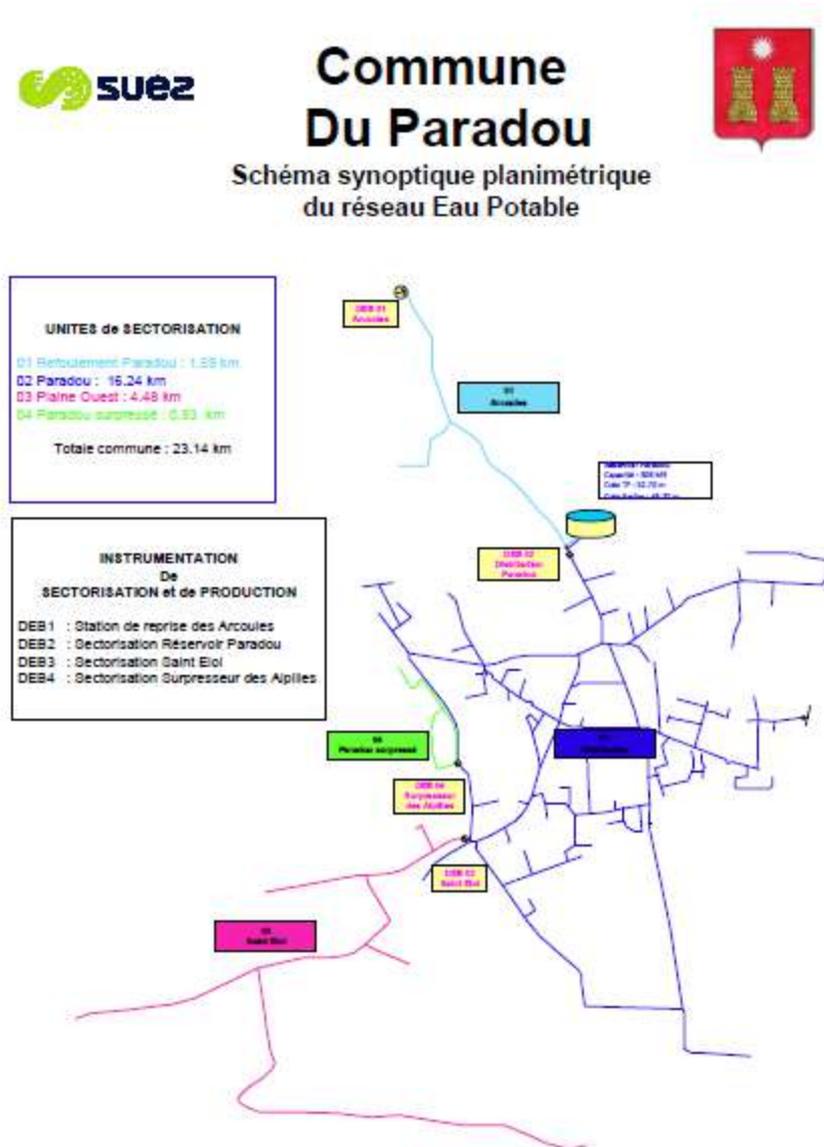
AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

## 3.1 Le bilan hydraulique

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

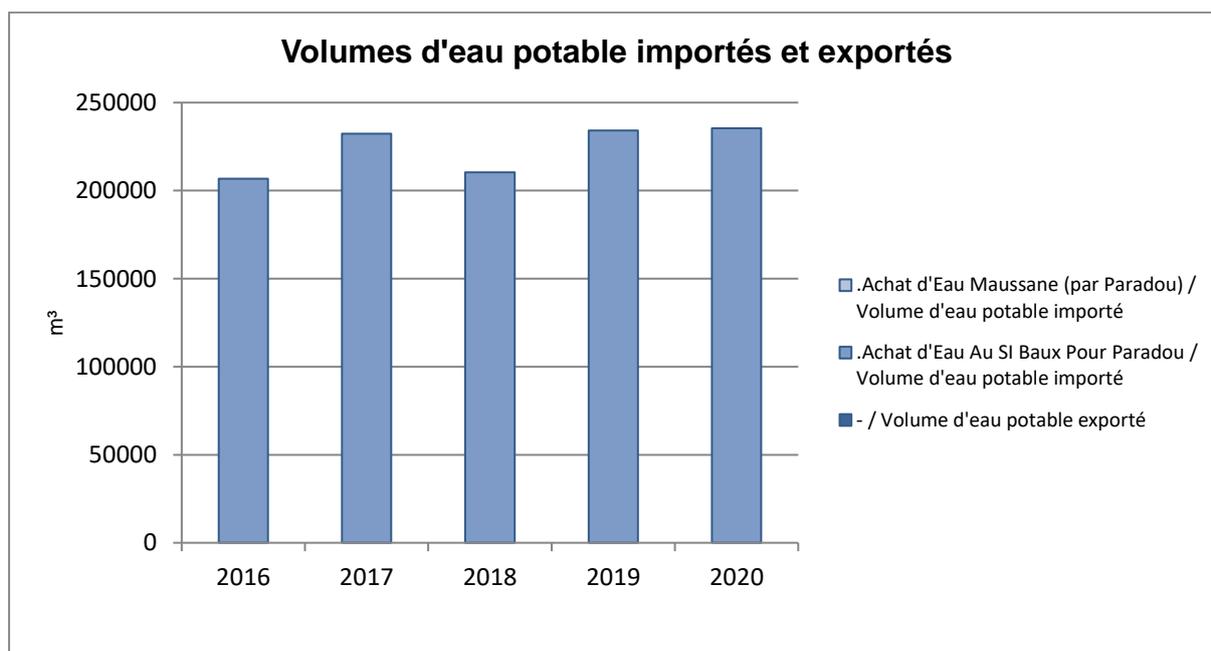
### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés

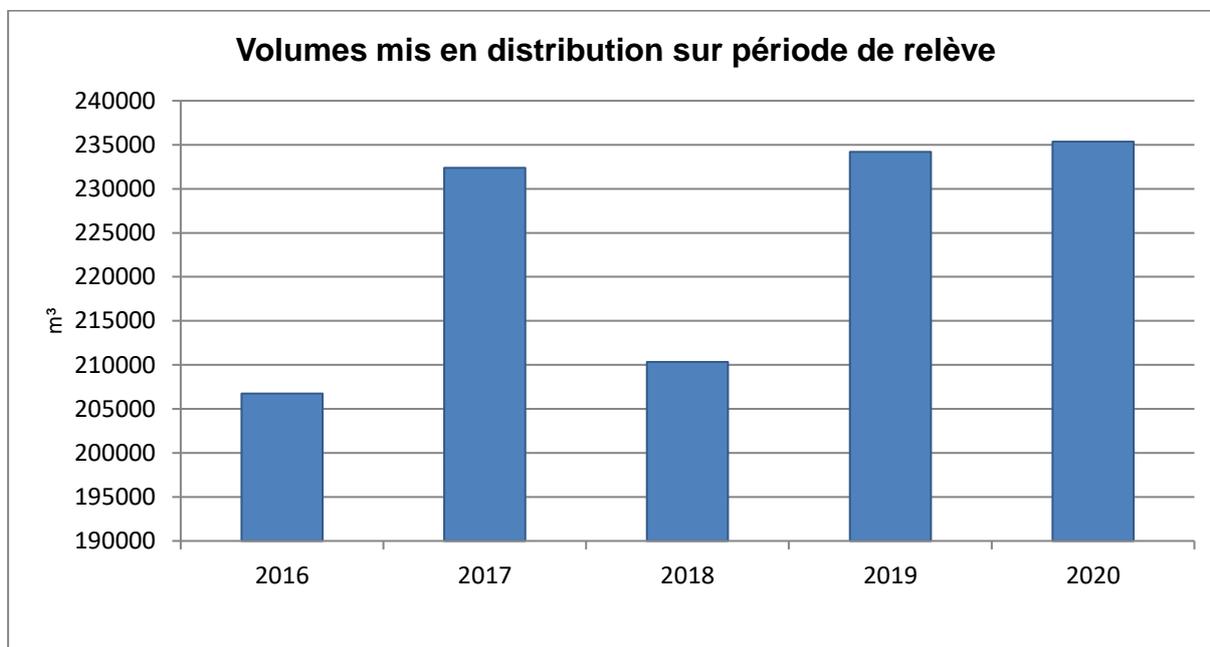
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion)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

Volumés d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> )							
Site	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
-	Volume d'eau potable exporté	0	0	0	-	-	0,0%
.Achat d'Eau Au SI Baux Pour Paradou	Volume d'eau potable importé	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%
.Achat d'Eau Maussane (par Paradou)	Volume d'eau potable importé	0	0	0	-	-	0,0%
	Total volumés eau potable importés (B)	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%
	Total volumés eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%



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

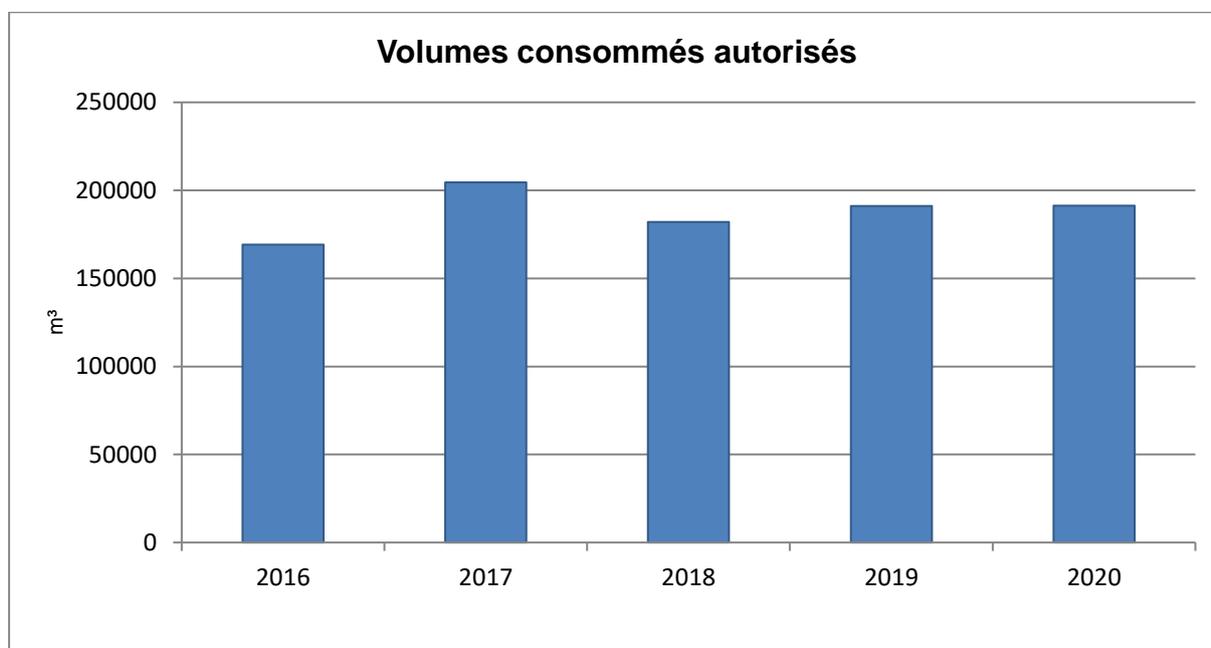
Volumes mis en distribution sur période de relève (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%



La commune de Paradou ne possède pas de ressource propre. L'eau mise en distribution provient de la station de production des Arcoules gérée par la SEERC pour le compte du Syndicat des Baux - Paradou. Pour la commune, l'eau mise en distribution correspond donc à une importation.

## 3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	166 400	200 079	175 421	186 124	183 059	- 1,6%
- dont Volumes facturés (E')	164 210	192 315	168 196	182 354	172 846	- 5,2%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	2 190	7 764	7 225	3 770	10 213	170,9%
Volumes consommés sans comptage (F)	1 793	1 760	5 624	4 233	2 244	- 47,0%
Volumes de service du réseau (G)	996	2 781	1 033	724	6 077	739,4%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	169 188	204 620	182 078	191 081	191 380	0,2%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

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

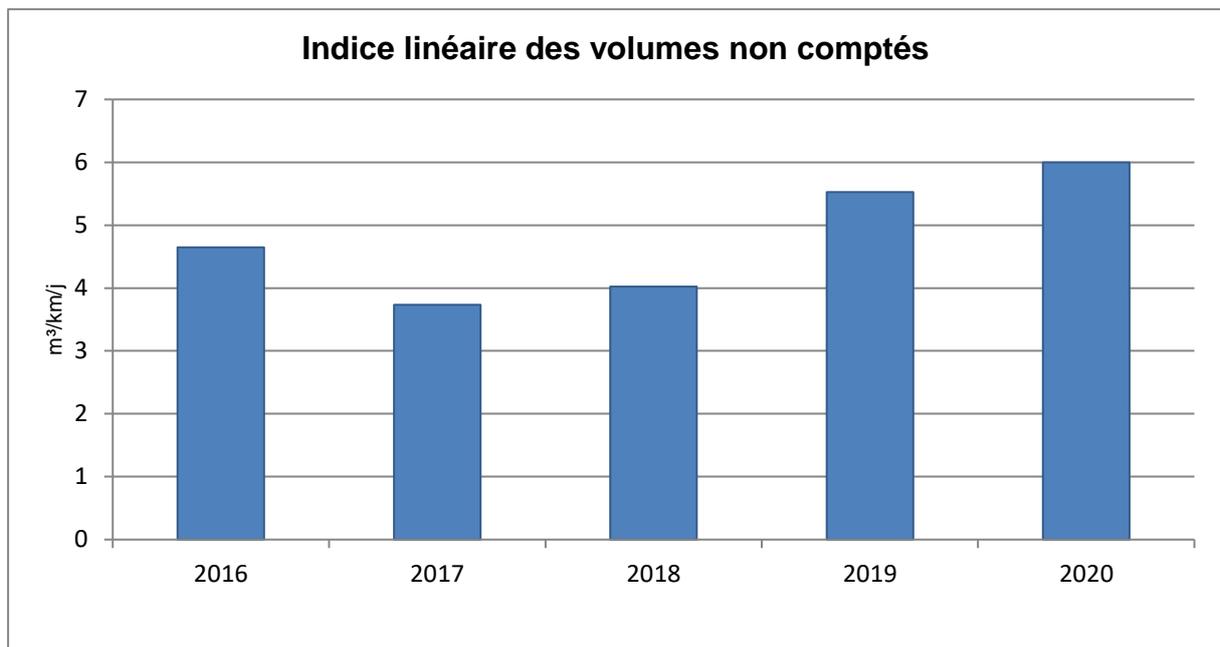
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage.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

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

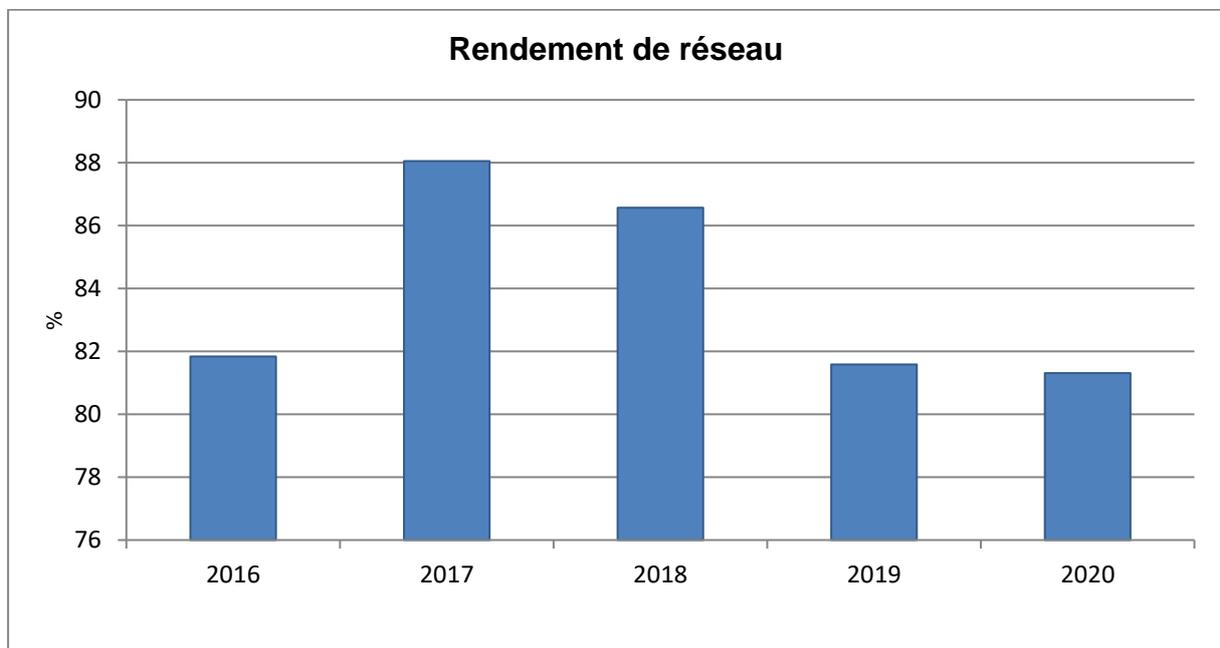
Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%
Volumes comptabilisés (E)	166 400	200 079	175 421	186 124	183 059	- 1,6%
Volumes consommés autorisés (H)	169 188	204 620	182 078	191 081	191 380	0,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	37 543	27 765	28 241	43 120	43 980	2,0%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	40 331	32 306	34 898	48 077	52 301	8,8%

**Indice linéaire de pertes (m<sup>3</sup>/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)**

Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	23,709	23,718	23,76	23,829	23,829	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	366	0,3%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	0	0	0	0	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,33	3,21	3,26	4,96	5,04	1,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,65	3,73	4,02	5,53	6	8,5%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	169 188	204 620	182 078	191 081	191 380	0,2%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	206 731	232 385	210 319	234 201	235 360	0,5%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	81,84	88,05	86,57	81,59	81,31	- 0,3%



## 3.2 La qualité de l'eau

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

### L'équilibre calco-carbonique de l'eau

L'eau produite par le syndicat sur la commune de Paradou est légèrement entartrante, elle est conforme à la réglementation.

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

##### "L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

### 3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

### 3.2.3 La distribution

- **LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITÉ ET SUR LES RÉFÉRENCES DE QUALITÉ**

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	Nbr	%	Nbr	%
		·	·	Référenc	·	é	·	·	Référenc	·	é
			HR	e	NC			HR	e	NC	
Bulletin	Microbiologique	9	0	100,0%	0	100,0%	11	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	10	0	100,0%	0	100,0%	12	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	45	0	100,0%	0	100,0%	33	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	89	0	100,0%	0	100,0%	24	0	100,0%	0	100,0%

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	9	0	100%
Physico-chimique	2	0	100%

L'eau distribuée sur la commune de PARADOU en 2020 est de bonne qualité. Elle a été conforme aux normes bactériologiques et physico chimiques pour 100 % des prélèvements du contrôle sanitaire.

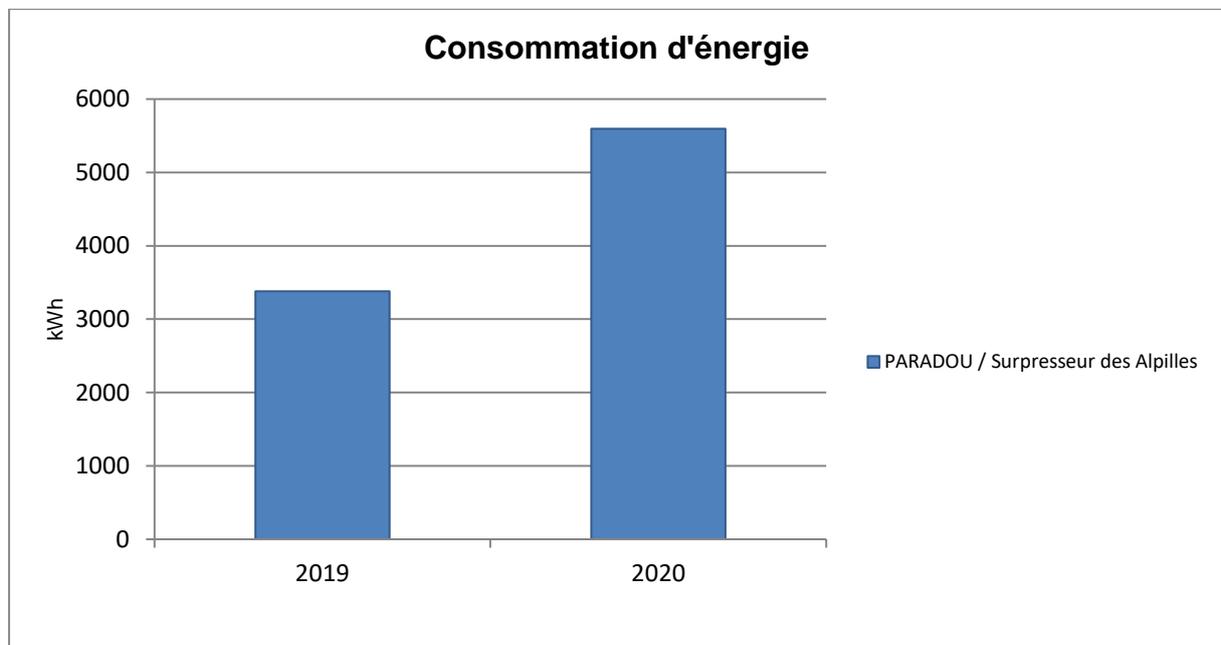
## 3.3 Le bilan d'exploitation

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

### 3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)				
Commune	Site	2019	2020	N/N-1 (%)
PARADOU	Surpresseur des Alpilles	3 380	5 597	65,6%
Total		3 380	5 597	65,6%



### 3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs			
Commune	Site	date	Volume
Le Paradou	Le Paradou Village	21/01/2020	300 m <sup>3</sup>
Le Paradou	Le Paradou Bâche des Arcoules	14/01/2020	40 m <sup>3</sup>
Le Paradou	Le Paradou Bâche Mas des Alpilles	14/01/2020	2 m <sup>3</sup>

### 3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PARADOU	Débitmètre Sectorisation Paradou	-	-	1	1
PARADOU	Réservoir de Paradou	34	-	6	40
PARADOU	Surpresseur des Alpilles	57	1	13	71

### 3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

### • LES INTERVENTIONS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2019	2020	N/N-1 (%)
Compteurs	posés	30	15	-50,0%
Compteurs	remplacés	55	37	-32,7%
Devis métrés	réalisés	16	7	-56,3%
Enquêtes	Clientèle	184	115	-37,5%
Fermetures d'eau	à la demande du client	2	1	-50,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	27	4	-85,2%
Remise en eau	sur le réseau	13	7	-46,2%
Réparations	fuite sur branchement	11	9	-18,2%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	4	1	-75,0%
Autres		296	305	3,0%
Total actes		710	625	-11,97%

Le détail des réparations avec terrassement effectuées au cours de l'exercice est présenté en Annexe 4.

#### Autres interventions :

Voici d'autres interventions d'exploitation réalisées cette année concernant le réseau de distribution :

- Contrôle et entretien de l'ensemble du parc de poteaux d'incendie de la commune.
- Poursuite de la chasse aux fuites et aux prélèvements sauvages d'eau sur les poteaux incendie.
- Comme toutes les années, des manœuvres départementales ont été réalisées par les groupements de sapeurs-pompiers au niveau du massif des Alpilles. Cet évènement a eu une grande incidence sur la production de la commune de Paradou, la majorité de ces volumes ayant été prélevé sur l'ensemble des communes de la vallée des Baux.

### 3.3.5 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	72 525	19 769	- 72,7%

83 % du linéaire total a fait l'objet de campagnes de recherche de fuites.

Ces investigations ont permis de localiser :

- 4 fuites sur branchement
- 1 fuite sur appareillage

## 3.4 Le bilan clientèle

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

### 3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	1 038	1 052	1,3%
Collectivités	5	5	0,0%
Professionnels	35	39	11,4%
Autres	0	0	0,0%
Total	1 078	1 096	1,7%

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 ». 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.

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

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG	
Désignation	2020
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m <sup>3</sup> /an	4
Clients de plus de 6 000 m <sup>3</sup> /an	1
Total	5

### 3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	141 512	137 274	- 3,0%
Volumes vendus aux collectivités	4 435	4 120	- 7,1%
Volumes vendus aux professionnels	39 614	30 218	- 23,7%
Volumes vendus aux autres clients	0	0	0,0%
Total des volumes facturés	185 561	171 612	- 7,5%

Suite à la mise en place du nouveau logiciel de Gestion Client (Odysée), une partie des « volumes vendus aux particuliers » est dorénavant comptabilisée dans la catégorie « volumes vendus aux professionnels ».

### 3.4.4 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	418
Courrier	109
Internet	136
Visite en agence	18
Total	681

Pendant cette période de COVID, nous observons un changement d'habitude de nos usagers.

Ce qui était encore il y a quelques années une simple tendance pour le secteur de l'eau est devenue aujourd'hui un élément majeur de satisfaction client.

Les usages digitaux se sont développés en 1 an, les clients ont gagné en autonomie, souhaitent rester en contact permanent et attendent une réactivité accrue à leurs demandes :

- L'usage du mail a été multiplié par 2. La part de courrier a nettement baissé
- Les visites dans les accueils ont diminuées et sont passées sur rendez-vous pour accroître la satisfaction et limiter les déplacements des usagers
- Des visites sur notre site Internet en hausse de 20% ainsi que de nombreuses créations de compte en ligne.

### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	119	3
Facturation	67	46
Règlement/Encaissement	116	15
Prestation et travaux	6	0
Information	314	-
Dépose d'index	8	0
Technique eau	51	51
Total	681	115

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.

### 3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	1 038	1 089	4,9%
Nombre d'abonnés mensualisés	539	561	4,1%
Nombre d'abonnés prélevés	160	161	0,6%
Nombre d'échéanciers	12	13	8,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 327	2 297	-1,3%

Activité de gestion			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	100	95	-5,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	11	10	-9,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	-	-	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	2 438	2 402	-1,5%

### 3.4.7 La relation clients

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

La relation clients			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	84,5	76,1	- 9,9%
Satisfaction Post Contact	7,8	7,7	- 0,1%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,8	7,7	- 0,1%
Pourcentage de clients satisfaits	78	78	0,0%
Nombre de clients buvant de l'eau du robinet	-	-	0,0%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2	2	0,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	17	31	82,4%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	14	11	- 21,4%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	73,7	84,6	14,8%
Nombre d'arrivées clients dans la période	19	13	- 31,6%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	15,8	28,3	79,4%

## Des enquêtes post contacts auprès des usagers

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

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

Ces questionnaires permettent d'analyser :

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



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

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

### 3.4.8 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'irrecouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

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	2019	2020	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	6 381,69	1 104,63	- 82,7%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,39	0,38	- 84,2%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	12 250,76	7 970,5	- 34,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,9	1,46	62,1%

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

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

- **Un renforcement des actions de recouvrement** grâce à :
  - Un suivi des impayés par catégorie et des plans de relance ciblés,
  - Une gestion minutieuse et personnalisée des contestations des abonnés,
  - Enfin le recours au recouvrement en contentieux (cabinet de recouvrement, huissier, avocat).
- **La personnalisation de la relance** d'une facture impayée :
  - Selon un plan de relance adapté à chaque type d'abonnée (particulier, professionnel, collectivité, administration...)

- Selon le montant de la dette, la relance pourra être effectuée par un cabinet de recouvrement amiable ou par un agent de recouvrement au service client Suez Eau France.
- **L'accompagnement renforcé** auprès des usagers en situation de « précarité » pour les aider dans la maîtrise de leur consommation d'eau et les informer sur les dispositifs d'aide (FSL, Chèques EAU).
- **L'augmentation du nombre de relances** et d'actions de recouvrement en précontentieux auprès des autres catégories d'usagers.
- En dernier recours, **suspension de la fourniture d'eau**, exclusivement sur les résidences secondaires et les professionnels.

### 3.4.9 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1	0	9	0	1	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1	0	9	1	1	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	41	0	0	0	4,56	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	39	0	0	0	4,32	0,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	21	0	0	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0	422,91	438,69	441,76	449,14	1,7%
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0	0	0	0	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	39	422,91	438,6909	441,76	453,46	2,6%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	0	0,0024	0,0026	11,0%

### 3.4.10 Les dégrèvements

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	13	13	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	27	19	- 29,6%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	3 770	7 671	103,5%

### 3.4.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires : « **j'écoute** » à « **j'analyse** » à « **j'agis** »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

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

#### > La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 9 067 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

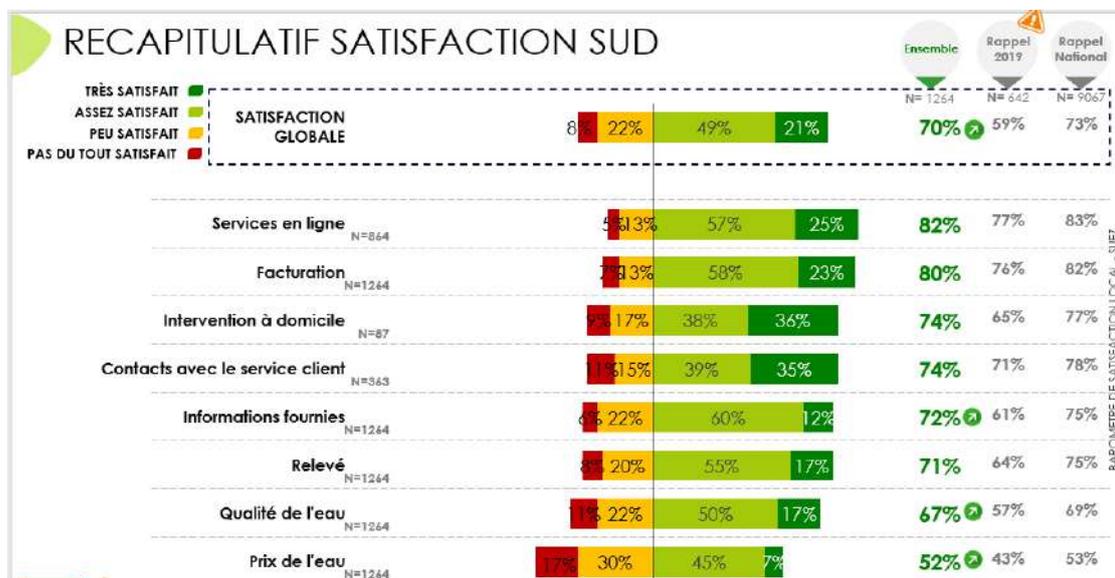
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France de juin à novembre 2020).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (69% en 2019). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

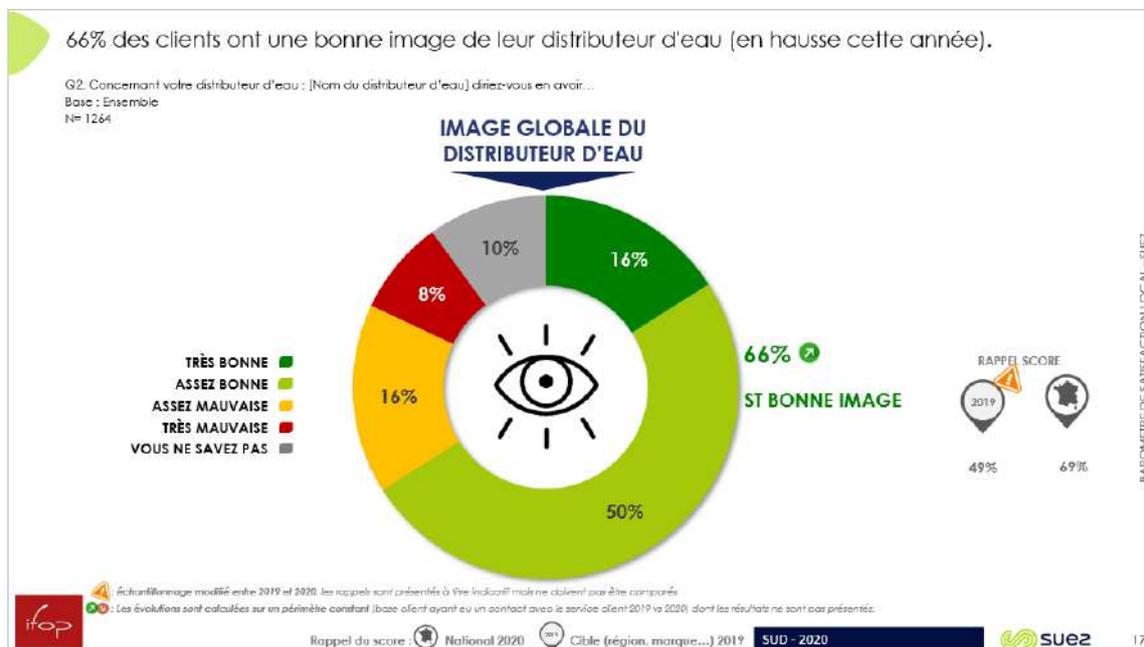
- les services en ligne : satisfaction excellente : 83% (versus 80% en 2019). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les relevés : 75% des clients sont satisfaits.



**> Une image solide du fournisseur d'eau**

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

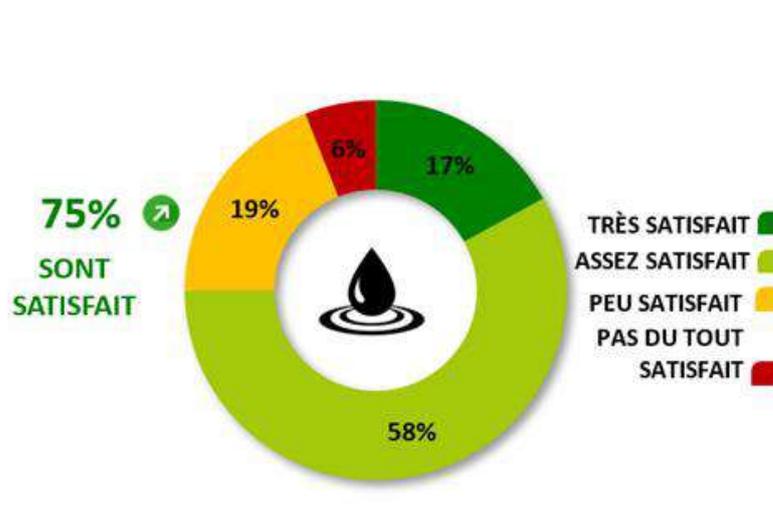
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.

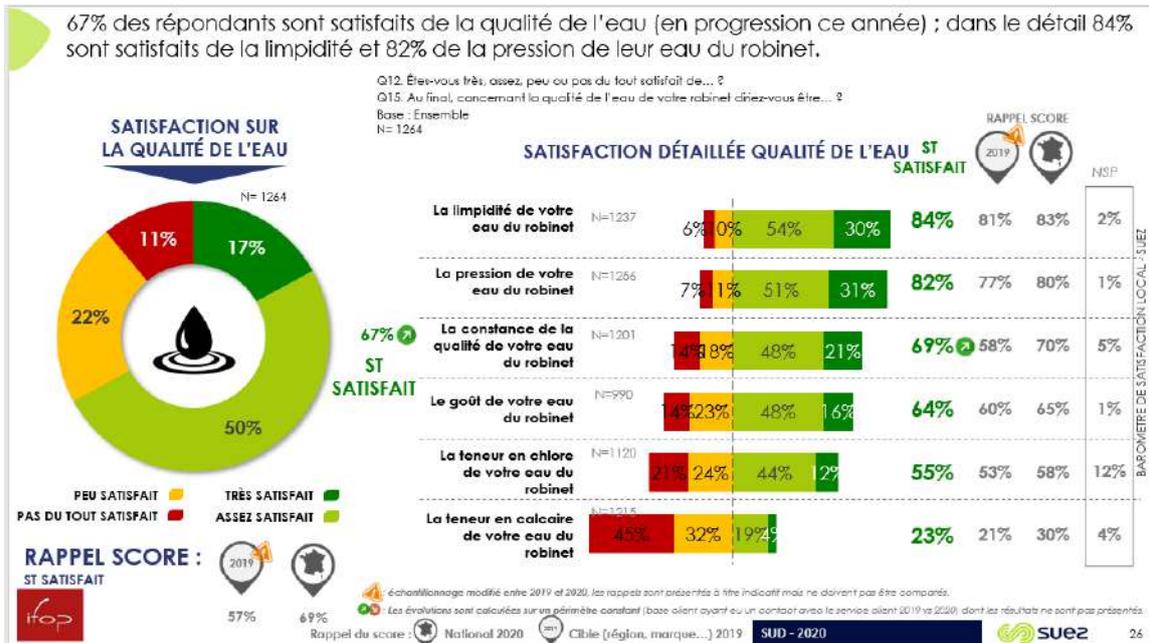


L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 68% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

**> Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

75% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en hausse par rapport à l'année dernière.





>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 71% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 81% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

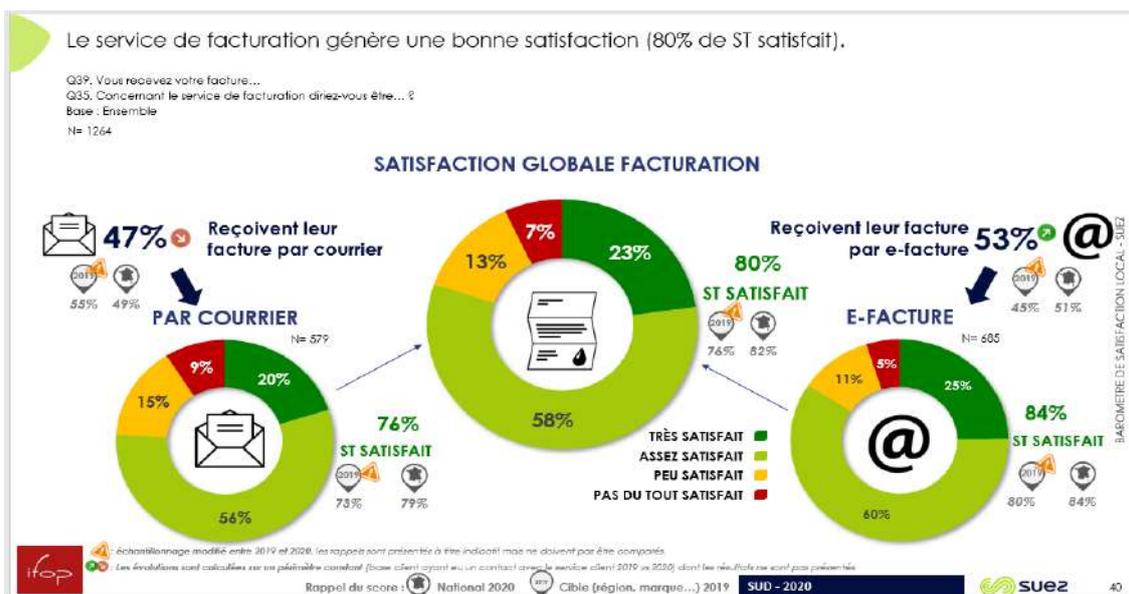
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 83% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 94% de satisfaction !

>Facturation

Avec 83% de clients satisfaits, la satisfaction liée à la facturation est bonne.

A noter : une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (86% versus 81%)



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

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m<sup>3</sup>.

#### • LE TARIF

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	66,8	67,52	1,1%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,08365	1,1024	1,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	33,94%	33,79%	- 0,4%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,05757	2,09423	1,8%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,95032	1,98507	1,8%

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	51,24	51,96	1,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6128	0,6315	3,1%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	15,56	15,56	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,4709	0,4709	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,27	0,28	3,7%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,04	0,04	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1073	0,1092	1,8%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

- L'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,1079	1,1236	1,4%

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

 (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)	SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M <sup>3</sup> EAU						
	PARADOU	Quantité	Prix Unitaire 2021	Montant 2021	Prix Unitaire 2020	Montant 2020	Evolution
<b>Part du Déléataire - Production</b>							
Abonnement semestriel	2	5,76	11,52	5,68	11,36	1,41%	
Consommation m3	120	0,2110	25,32	0,2077	24,92	1,59%	
<b>Part du Déléataire - Distribution</b>							
Abonnement semestriel	2	20,22	40,44	19,94	39,88	1,40%	
Consommation m3	120	0,4205	50,46	0,4051	48,61	3,80%	
<b>Total part Déléataire</b>			<b>127,74</b>		<b>124,78</b>	<b>2,38%</b>	
<b>Part de la Collectivité - Distribution</b>							
Abonnement semestriel	2	7,78	15,56	7,78	15,56	0,00%	
Consommation m3	120	0,4709	56,51	0,4709	56,51	0,01%	
<b>Total part Collectivité</b>			<b>72,07</b>		<b>72,07</b>	<b>0,01%</b>	
<b>Organismes publics (Agence de l'eau)</b>							
Préservation Ressources	120	0,0400	4,80	0,0400	4,80	0,00%	
Pollution	120	0,2800	33,60	0,2700	32,40	3,70%	
<b>Total organismes publics</b>			<b>38,40</b>		<b>37,20</b>	<b>3,23%</b>	
<b>Sous-total H.T.</b>			<b>238,21</b>		<b>234,04</b>	<b>1,78%</b>	
<b>TVA à 5,5 %</b>			<b>13,10</b>		<b>12,87</b>	<b>1,79%</b>	
<b>TOTAL TTC</b>			<b>251,31</b>		<b>246,91</b>	<b>1,78%</b>	
<b>Soit le m<sup>3</sup> avec abonnement TTC pour 120m<sup>3</sup> par an</b>			<b>2,09</b>		<b>2,06</b>	<b>1,78%</b>	
<b>Soit le m<sup>3</sup> sans abonnement TTC pour 120m<sup>3</sup> par an</b>			<b>1,50</b>		<b>1,47</b>	<b>2,06%</b>	

Coefficient d'indexation K eau potable

1,1236



# Comptes de la délégation

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

## 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

## Paradou Eau

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020**

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2019	2020	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>300,55</b>	<b>291,28</b>	<b>-3,1%</b>
Exploitation du service	126,74	122,55	
Collectivités et autres organismes publics	137,50	150,11	
Travaux attribués à titre exclusif	30,69	12,34	
Produits accessoires	5,63	6,28	
<b>CHARGES</b>	<b>287,65</b>	<b>301,65</b>	<b>4,9%</b>
Personnel	67,27	63,91	
Energie électrique	-0,04	0,84	
Produits de traitement	0,01	0,00	
Analyses	0,61	0,84	
Sous-traitance, matières et fournitures	11,14	23,81	
Impôts locaux et taxes	2,24	0,85	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	35,58	27,73	
• télécommunication, postes et télégestion	2,19	1,00	
• engins et véhicules	7,06	5,97	
• informatique	11,49	13,96	
• assurance	2,06	0,91	
• locaux	3,45	3,70	
Contribution des services centraux et recherche	5,38	4,66	
Collectivités et autres organismes publics	137,50	150,11	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2,12	2,16	
• programme contractuel	10,32	10,53	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	7,60	7,76	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	5,62	5,79	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,92	1,02	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	0,37	1,64	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>12,90</b>	<b>-10,37</b>	<b>-180,4%</b>
Apurement des déficits antérieurs	12,90	0,00	
<b>RESULTAT</b>	<b>0,00</b>	<b>-10,37</b>	<b>-</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Paradou Eau

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

## Détail des produits

en milliers d'euros	2019	2020	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>300,55</b>	<b>291,28</b>	<b>-3,1%</b>
Exploitation du service	126,74	122,55	-3,3%
• Partie fixe facturée	50,58	52,17	
• Partie proportionnelle facturée	76,16	69,78	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,00	0,60	
Collectivités et autres organismes publics	137,50	150,11	9,2%
• Part Collectivité	80,44	97,23	
• Redevance prélèvement	9,04	6,78	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	48,02	46,11	
Travaux attribués à titre exclusif	30,69	12,34	-59,8%
• Branchements	30,69	12,34	
Produits accessoires	5,63	6,28	11,6%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,80	0,52	
• Autres produits accessoires	4,83	5,76	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration



Eau France

## PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2020

---

- 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 ECONIMIQUES CALCULEES.....
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS.....
V.	IMPOTS 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 2020 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.
- Les impôts et taxes, y compris 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. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans 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 volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est 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.
- 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 (à adapter si besoin notamment pour les sociétés mono contrat)

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% (à adapter si besoin) 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

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

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

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui

borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

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

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de 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 2.87%.

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 -0,46% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2020 +0.5%) soit 0,04% 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 + 1,94 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 28%.

### VI. ANNEXES

Paradou Eau

Année 2020

**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	657,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	46,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	23 828,83
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	1 096,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	1 096,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	4,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	23 828,83
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	748,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	2 402,00
Charges production eau potable	Total volumes eau potable (milliers m3)	236 461,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	1 089,00
Charges structures clientèle	Clients eau-asst-PS	1 096,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelève	4,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	1 096,00

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

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	12 339,32
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	141 167,16
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-38 597,26
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-25 195,93
Stoks pour BFR	Produits hors compte de tiers	141 167,16
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	12 339,32

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,50% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,41% des charges de l'Entreprise Régionale.

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

La valeur de ce taux est égale à : 5,3 %

**A5 - Compteurs du Domaine Privé**

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 15 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 2,87 %

## 4.2 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.

### 4.2.1 La situation sur les installations

- **LES ÉTUDES RÉALISÉES**

Une étude de dimensionnement du nouveau réservoir de stockage a été réalisée par la collectivité au cours de l'exercice.

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
PARADOU-Surpresseur des Alpilles-RVT-Ballon de surpression	2 164,99
PARADOU-Surpresseur des Alpilles-RVT-Robinet flotteur	0,00
-	2 164,99

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Les dispositions contractuelles n'intègrent pas de réalisation ou mise en chantier de travaux neufs.

- **LES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ**

Ces éléments seront mis à jour des réceptions des informations de la collectivité.

## 4.2.2 La situation sur les canalisations

- **LES ÉTUDES RÉALISÉES**

Nous ne recensons pas de réalisation d'étude concernant les canalisations en cours de l'exercice.

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

En 2010 Suez a procédé au renouvellement suivant :

- Renouvellement vanne Dn 150 Rue Henri Bellin.(Octobre)

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

En 2020, la Collectivité a confié à SUEZ la pose du débitmètre de sectorisation Route de Bellecroix. (Mars)

- **LES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ**

Ces éléments seront mis à jour des réceptions des informations de la collectivité.

## 4.2.3 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	0
Total	0

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Le tableau ci-dessous détaille les branchements neufs réalisés par SUEZ au cours de l'exercice. :

Détail des branchements neufs			
Commune	Mois	Adresses	Nombre d'intervention
PARADOU	mai	CHEMIN DE BOURGEAC	2
	octobre	CHEMIN DE MEINDRAY	2
	décembre	AVENUE DE LA VALLEE DES BAUX	1
<b>Total</b>			<b>5</b>

- **LES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LA COLLECTIVITÉ**

Ces éléments seront mis à jour des réceptions des informations de la collectivité.

#### 4.2.4 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUELÉS**

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2019	2020	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	3,4%	5,5%	59,7%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	38	62	63,2%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	1110	1134	2,2%
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- 20 à 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- 20 à 40 mm Total	25	25	0,0%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- > 40 mm Total	9	9	0,0%
Age moyen du parc compteur	8,1	8,4	3,9%

- **LES COÛTS COMPTABILISÉS**

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	1 373,15
Total	1 373,15

## 4.3 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 Lyonnaise des Eaux France, tel que les compteurs et les équipements de télé-relève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc ...

### 4.3.1 Le renouvellement

#### • LES OPÉRATIONS RÉALISÉES

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	2 164,99
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Total	2 164,99

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT 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	2 164,99
Programme contractuel de renouvellement	0

**Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle**

Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	2 164,99

- **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	2016	2017	2018	2019	2020
Renouvellement	440,29	5 236,89	8 562,64	2 508,85	2 164,99

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021



## Votre délégataire

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

Fort de son expertise bâtie depuis 150 ans, SUEZ œuvre à un accès aux services essentiels de l'environnement pour tous. SUEZ fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun. Nous valorisons les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

En France, berceau historique du Groupe, **29 500 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air**, qui garantissent notre futur.

## 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 remarquables	Sites	Sites majeurs
STEP	Usine eau potable (EP)	Client collectivité	Client entreprise
Traitement par UV	Réalimentation de nappes	Valorisation énergétique	Stockage (déchets non dangereux inertes)
Filtration membranaire		Valorisation biologique	Production de combustible Solide de récupération
		Valorisation matière	Traitement des déchets d'activités de soins
		Compostage	

## Nos chiffres clés



**2 500** collaborateurs

**10** centres de tri et de transfert

**158** stations d'épuration

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

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

**2** centres de pilotage Visio

**1 habitant  
sur 5**

desservi en eau potable

**1 habitant  
sur 2**

bénéficie de nos services en assainissement

**1 habitant  
sur 8**

bénéficie de nos services de collecte des déchets

**23 000**

foyers alimentés en électricité

## 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 :

**40** 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 500 000 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 350 000 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 :

**36** conseillers clientèle

**448 000** contacts usagers traités

**350 000** appels/an

**86%** des demandes traitées en une fois



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

# L'agence Provence Littoral Durance Verdon



**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 Durance Verdon

**L'agence en quelques chiffres****56** communes partenaires**163 050** abonnés en eau potable**145 706** abonnés en assainissement**41** usines d'eau potable**58** stations d'épuration**2 191** km de réseau d'eau potable**1 255** km de réseau d'assainissement**Une équipe à votre service****113** collaborateurs :

14 sur le pilotage de l'exploitation et contrats

52 sur l'exploitation et la performance des réseaux d'eau potable

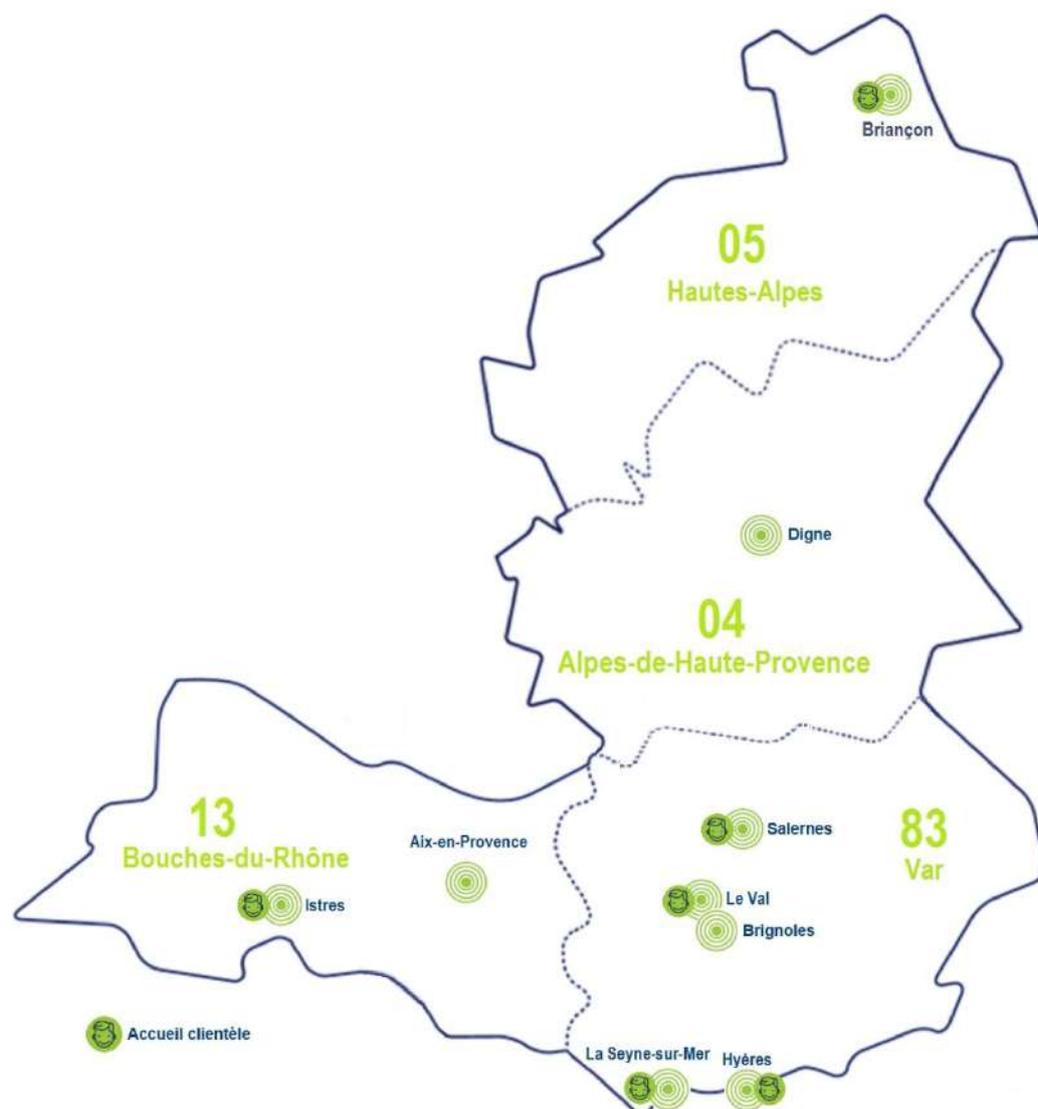
13 sur la maintenance et l'exploitation des usines d'eau potable

26 sur l'exploitation des stations d'épuration et la gestion des réseaux d'assainissement

6 pour le secrétariat technico-administratif

1 préventeur sécurité

1 responsable commercial



AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

5 | [Votre délégataire](#)

---

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 ODYSSEE : notre 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.

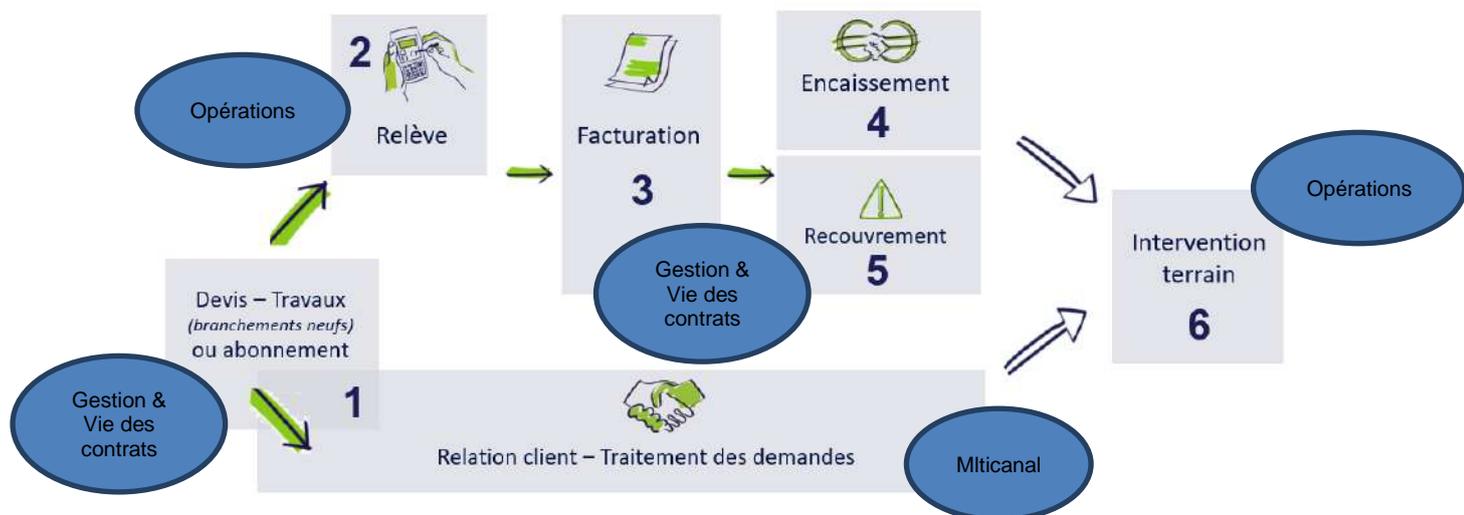
### 5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, environnementale et citoyenne).

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont consumer-centric, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

**Département Multicanal** : Il traite les demandes clients et vend des services. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Qualité et Performance : service qui anime la et la performance de notre organisation pour la satisfaction client
- Traitement de la demande : service qui traite la demande client de bout en bout quel que soit le canal de communication.

**Département Opérations** : Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, ...) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

**Département Gestion et vie des contrats** : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 4 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
  - o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.
  - o anime la performance des processus de la Relation Client.
  - o accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

**La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quelle que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :**

- 1- Mesurer et maîtriser les consommations d'eau
- 2- Faciliter la relation avec nos clients
- 3- Optimiser la gestion client
- 4- Accompagner les clients fragiles
- 5- Informer et alerter nos clients
- 6- Ecouter nos clients pour nous améliorer

### 5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TÉLÉPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, CHAT, RÉSEAUX SOCIAUX**



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés dans chaque région de **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- Réponse à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Demande de rappel** : proposition de rappel de l'abonné si le temps d'attente est supérieur à 3 minutes et rappel dans les 2h,
- **Traçabilité du traitement des demandes**

Suivi de tous les canaux de contact du client (historique) permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

## • SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

Le site internet tousurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2020, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 3 669 969 visiteurs uniques chaque mois, soit 81% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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

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

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



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

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

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

menu  aide et contact | vous avez une urgence ? | bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

**MON COMPTE EN LIGNE**

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

**DÉMARCHES ET CONSEILS**

**EAU DANS MA COMMUNE**

**SERVICES**

**CONTACT**

**TABLEAU DE BORD**  
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

**LYONNAISE DES EAUX (n° client 98-9755137476)**  
St Rambert D'Albon - Rue De L'Ouest

**MON SOLDE**  
-21,53€  
Aucune facture à payer.  
choisir la mensualisation >

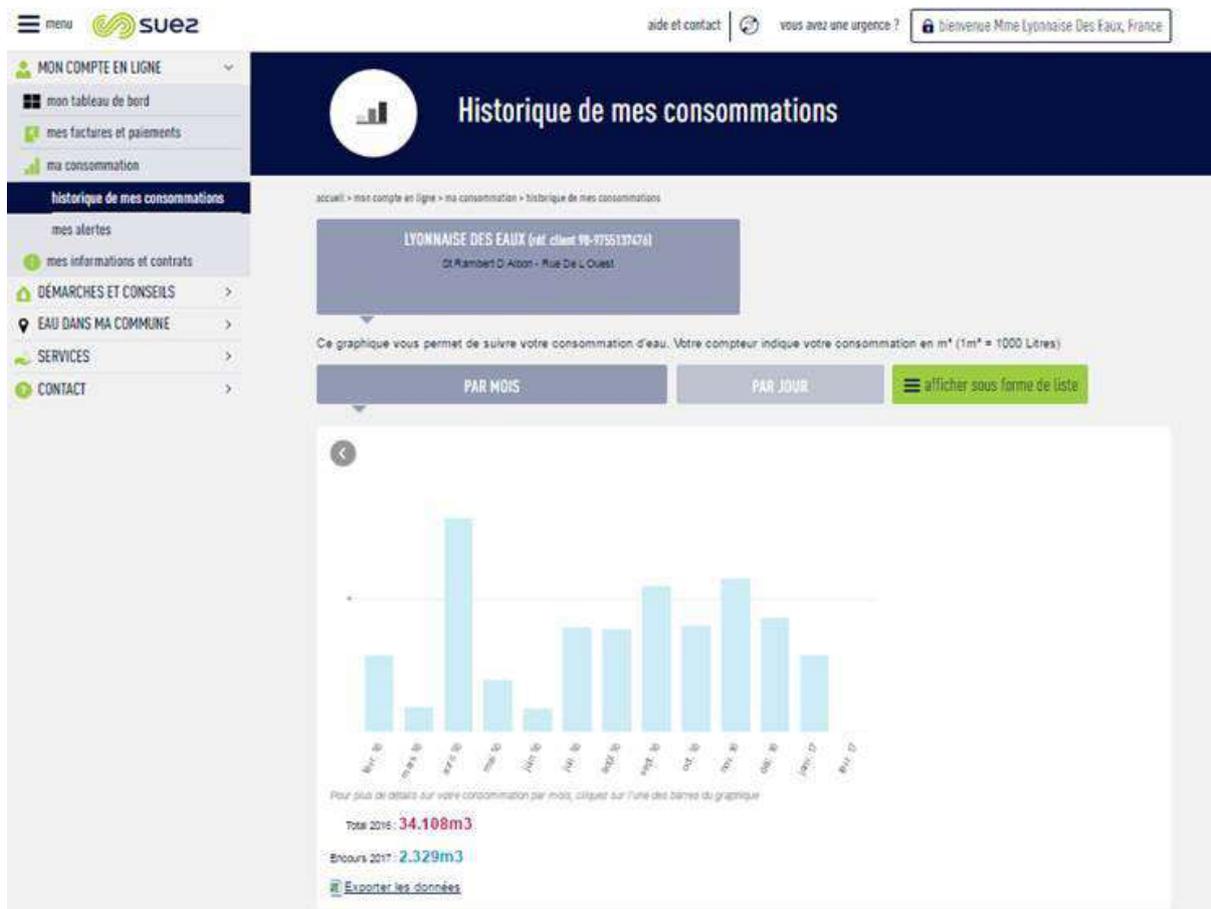
**MES FACTURES**  
11/02/2016  
Montant : 104,66€  
Référence : N° 78703001658  
voir toutes mes factures >  
afficher ma dernière facture >

**MA CONSOMMATION**  
43  
Votre dernier index relevé le : 30/01/2017  
suivre mes consommations >

**ALERTE FUITE**  
Il n'y a pas de présomption de fuite.  
Alerte fuite activée le 26 janvier 2016  
paramétrer mes alertes >

**ALERTE SURCONSOMMATION**  
En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.  
Alerte surconsommation activée le 20 janvier 2016  
paramétrer mes alertes >

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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

#### • **ACCUEILS PARTAGÉS**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...).

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

5 | [Votre délégataire](#)

---



# Glossaire

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

# 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 :

$$NGL = NK + NO2 + NO3$$

- **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'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

- **Prix TTC du service au 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'automatisme 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.



# Annexes

AR PREFECTURE

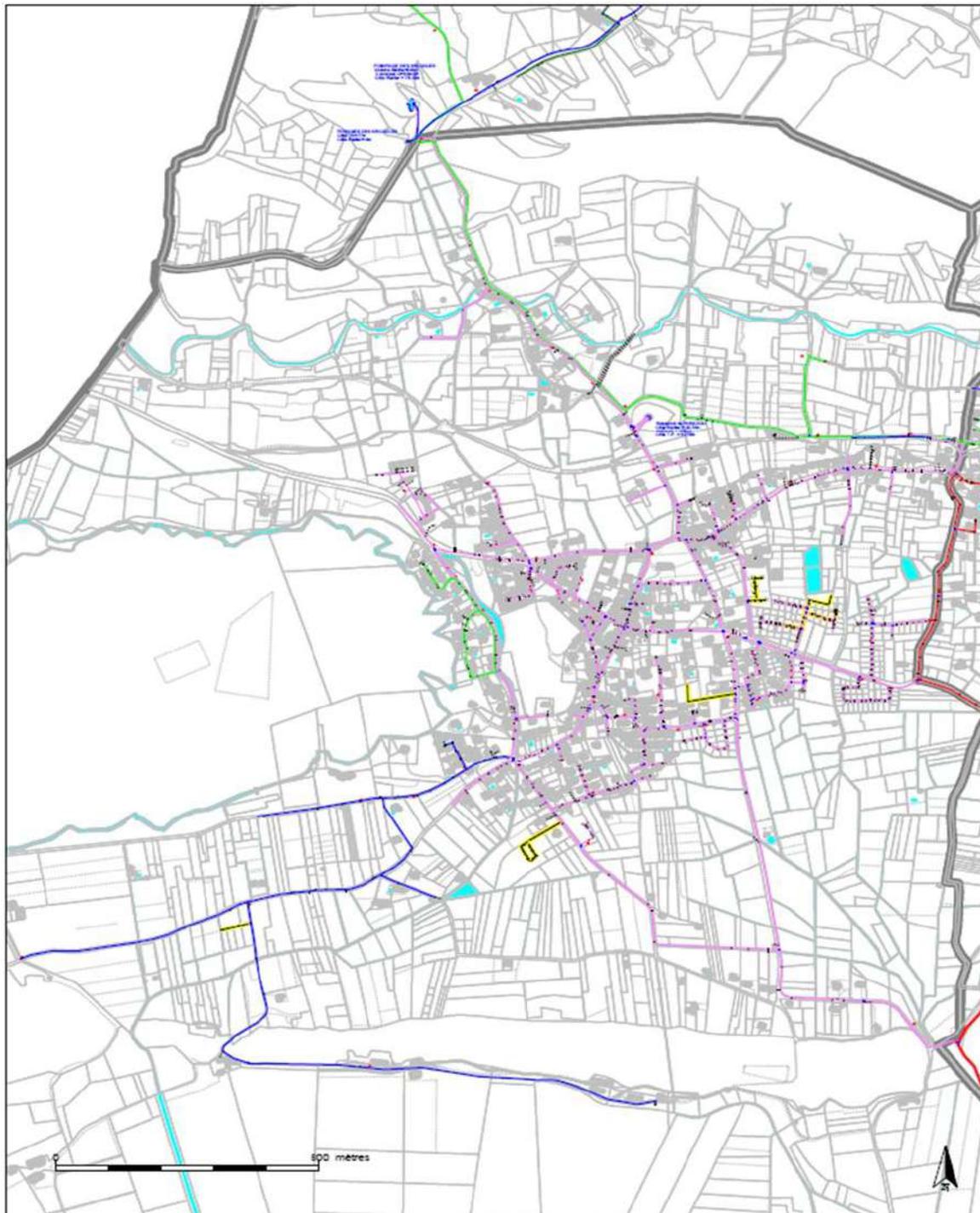
013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

## 7.1 Annexe 2 : Inventaire détaillé du réseau

Étiquettes de lignes	Somme de Longueur calculée (m)
<b>Acier</b>	<b>12,71</b>
42	12,71
<b>Fonte ductile</b>	<b>11102,56</b>
40	117,16
80	284,52
100	5101,27
125	453,18
150	5146,43
<b>Fonte indéterminée</b>	<b>301,45</b>
50	64,87
100	41,15
150	177,97
200	17,46
<b>Fonte réhabilitée</b>	<b>295,64</b>
Inconnu	295,64
<b>Inconnu</b>	<b>1683,37</b>
150	107,69
250	154,03
Inconnu	1421,65
<b>PE bandes bleues</b>	<b>2993,07</b>
32	117,09
50	285,32
63	763,52
80	225,07
90	951,81
110	400,96
150	30,44
160	218,86
<b>PE noir</b>	<b>315,89</b>
63	315,89
<b>PVC bi-orienté</b>	<b>542,56</b>
160	542,56
<b>PVC classique (dit mono-orienté)</b>	<b>6280,05</b>
50	3,04
63	279,14
100	102,9
110	1686,98
125	238,49
160	3969,5
<b>PVC indéterminé</b>	<b>301,53</b>
35	201,3

160	100,23
<b>Total général</b>	<b>23828,83</b>

## 7.2 Annexe 3 : Le plan du réseau



Paradou AEP (PARADOU (13068))

Echelle : 1/15000

Edition du 04/01/2021



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

Copyright © Origine cadastre - droit de l'Etat réservés

## 7.3 Annexe 4 : Détail des réparations sur canalisations et branchements

Mois	Adresses	Cause	Diamètre	Nature
Août	Route des Arcoules face PI N°3	Réparation canalisation	100	Fonte
Février	Route des Tours de Castillon (Les Lavandes)	Réparation Branchement	20	
Août	17 Avenue de la Vallée des Baux	Réparation Branchement	20	
Juillet	Chemin de Saint Eloi	Réparation Branchement	20	
Mai	Place Charloun Rieu (Nouveau cimetière)	Réparation Branchement	20	
Mai	Avenue Jean Bessat (Ferme Saint Marthe)	Réparation Branchement	20	
Mars	24 Avenue de la Vallée des Baux	Réparation Branchement	20	
Février	52 Route de Belle Croix	Réparation Branchement	20	
Janvier	Route des Arcades	Réparation Branchement	25	
Novembre	Route des Arcades	Réparation Branchement	20	

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

AR PREFECTURE

013-241300375-20210909-DEL146\_2021-DE  
Regu le 13/09/2021

