

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2019

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

COMMUNE DE BORAN-SUR-OISE



Sommaire

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Synthèse de l'année | 5 |
| 1.1 | Les chiffres clés..... | 7 |
| 1.2 | Les indicateurs de performance | 8 |
| 1.2.1 | Les indicateurs du décret du 2 mai 2007..... | 10 |
| 1.2.2 | Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CC SPL..... | 11 |
| 1.2.3 | Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E..... | 11 |
| 1.3 | Les évolutions réglementaires | 12 |
| 1.4 | Les perspectives | 13 |
| 2 | Présentation du service | 15 |
| 2.1 | Le contrat | 17 |
| 2.2 | Notre organisation dédiée à votre contrat | 18 |
| 2.2.1 | La gestion de crise..... | 18 |
| 2.2.2 | La relation clientèle..... | 19 |
| 2.3 | L'inventaire du patrimoine | 20 |
| 2.3.1 | Les biens de retour..... | 20 |
| 3 | Qualité du service..... | 25 |
| 3.1 | Le bilan d'exploitation du système de collecte | 27 |
| 3.1.1 | La pluviométrie | 27 |
| 3.1.2 | L'exploitation des réseaux de collecte..... | 28 |
| 3.1.3 | L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage | 31 |
| 3.1.4 | L'exploitation des postes de relèvement | 31 |
| 3.1.5 | La conformité du système de collecte | 33 |
| 3.2 | Le bilan d'exploitation du système de traitement | 34 |
| 3.2.1 | Le fonctionnement hydraulique | 34 |
| 3.2.2 | L'exploitation des ouvrages de traitement | 36 |
| 3.2.3 | Les interventions sur les stations d'épuration..... | 39 |
| 3.2.4 | La conformité des rejets du système de traitement | 41 |
| 3.2.5 | La conformité des boues et sous-produits..... | 45 |
| 3.3 | L'assainissement non collectif..... | 46 |
| 3.4 | Le bilan clientèle..... | 47 |
| 3.4.1 | ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle | 47 |
| 3.4.2 | Les statistiques clients..... | 47 |
| 3.4.3 | Les volumes assujettis à l'assainissement | 48 |
| 3.4.4 | La typologie des contacts clients | 48 |
| 3.4.5 | Les principaux motifs de dossiers clients | 49 |
| 3.4.6 | L'activité de gestion clients | 49 |
| 3.4.7 | La relation clients..... | 50 |
| 3.4.8 | L'encaissement et le recouvrement..... | 52 |
| 3.4.9 | Les dégrèvements pour fuite..... | 53 |
| 3.4.10 | La mesure de la satisfaction client | 54 |
| 3.4.11 | Le prix du service de l'assainissement | 57 |
| 4 | Comptes de la délégation | 59 |
| 4.1 | Le CARE..... | 61 |
| 4.1.1 | Le CARE | 62 |
| 4.1.2 | Le détail des produits..... | 63 |
| 4.1.3 | La présentation des méthodes d'élaboration | 64 |
| 4.2 | Les reversements..... | 70 |
| 4.2.1 | Les reversements à la collectivité | 70 |
| 4.2.2 | Les reversements de T.V.A..... | 70 |
| 4.3 | La situation des biens et des immobilisations | 71 |
| 4.3.1 | La situation sur les installations | 71 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3.2 | La situation sur les canalisations | 72 |
| 4.3.3 | La situation sur les branchements..... | 72 |
| 4.4 | Les investissements contractuels | 73 |
| 4.4.1 | Le renouvellement | 73 |

5 | Votre délégataire 75

| | | |
|-------|--|----|
| 5.1 | Notre organisation | 78 |
| 5.1.1 | La Région | 78 |
| 5.1.2 | Nos implantations | 79 |
| 5.1.3 | Nos moyens humains | 80 |
| 5.1.4 | Nos moyens matériels | 81 |
| 5.1.5 | Nos moyens logistiques..... | 81 |
| 5.1.6 | L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale..... | 82 |
| 5.2 | La relation clientèle | 84 |
| 5.2.1 | Le site internet et l'information client | 84 |
| 5.3 | Notre démarche développement durable..... | 87 |

6 | Glossaire 91

7 | Annexes 103

| | | |
|------|--|-----|
| 7.1 | Synthèse réglementaire | 105 |
| 7.2 | Schéma simplifié du réseau et schéma de fonctionnement de la station d'épuration | 121 |
| 7.3 | Liste des enquêtes de conformité effectuées..... | 123 |
| 7.4 | Liste des rues curées | 125 |
| 7.5 | Coefficient d'actualisation..... | 127 |
| 7.6 | Facture 120 m3 | 129 |
| 7.7 | Attestations d'assurance | 131 |
| 7.8 | Attestation des Commissaires aux Comptes | 133 |
| 7.9 | Listing des contrôles d'assainissement non collectif..... | 135 |
| 7.10 | Construire sans détruire | 137 |

1 | Synthèse de l'année



1.1 Les chiffres clés



822 clients assainissement collectif

71 000 m³ d'eau assujettis



1 616 ml de réseau curé

0 désobstruction de réseau



1 désobstruction de branchement

0 ml de réseau inspecté



2,28482 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1.2 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

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.

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

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

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

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

1.2.1 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 | Unité | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique | D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1) | 2 104 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | VP.056 - Nombre d'abonnements | 822 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) | 0 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1) | 5,3 | km | A |
| Caractéristique technique | VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1) | 4,44 | km | A |
| Caractéristique technique | D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration | 19,08 | TMS | A |
| Caractéristique technique | D301.0 - Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif | 37 | Nombre | A |
| Tarification | D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ | 2,28482 | € TTC/m ³ | A |
| Indicateur de performance | P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) | 95,6 | % | A |
| Indicateur de performance | P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées | 15 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2) | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2) | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2) | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2) | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation | 100 | % | A |
| Actions de solidarité et de coopération | P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité | 0 | €/m ³ | A |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues | 0 | Nombre | A |

1.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL | | | | |
|---|---|------|-----------------------------------|--------------------|
| Thème | Indicateur | 2019 | Unité | Degré de fiabilité |
| Indicateur de performance | P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers | 0 | Nombre / 1000 habitants desservis | A |
| Indicateur de performance | P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage | 0 | Nombre / 100 km | A |
| Indicateur de performance | P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1) | 0 | % | A |
| Indicateur de performance | P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) | 90 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P258.1 - Taux de réclamations | 8,52 | Nombre / 1000 abonnés | A |
| Indicateur de performance | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur de performance | P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | 0,8 | % | A |

1.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

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

1.3 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019 ;
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 € HT ;
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes ;
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre ;
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités ;
- Réforme des procédures civiles d'exécution.

VERS UNE NOUVELLE REGLEMENTATION POUR LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES DE STATIONS D'EPURATION

La loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration.

L'article 86 impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1^{er} juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

1.4 Les perspectives

BILAN ET PERSPECTIVES

Prise de compétence de la Communauté de Communes de la Thelloise

Dans le cadre de la réforme territoriale de la Loi NOTRe du 7 Août 2015, la Communauté de Communes Thelloise a pris la compétence assainissement de la commune de Boran-sur-Oise depuis l'arrêté préfectoral du 19 Juin 2017.

Analyse des risques de défaillance des stations d'épuration

La réglementation (Arrêté ministériel du 21 Juillet 2015) impose qu'une analyse des risques de défaillance, de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles soit réalisée sur la station d'épuration puis transmise à la police de l'eau et à l'agence de l'eau sous 2 ans après la parution de l'arrêté. Elle a été transmise fin 2017.

SPANC : Réalisation de la campagne des contrôles de conformité

Les contrôles des installations d'Assainissement Non Collectif recensées (37 en tout) sur la commune ont commencé en 2014. Les réunions publiques d'information ont eu lieu en décembre 2013. Cette compétence a été reprise par la Communauté de Communes Thelloise et la réalisation des contrôles de conformité a été retirée par avenant du contrat de délégation.

Avenant pour transfert de compétence, contrôles de conformité et branchements neufs

Un avenant au contrat de délégation a été réalisé pour :

- Acter le transfert de compétence à la Communauté de Communes Thelloise,
- Supprimer la réalisation des contrôles de conformité d'assainissement non collectif,
- La mise en place de l'obligation de réaliser les contrôles de conformités en assainissement collectif dans le cadre de ventes immobilières,
- Réaliser de manière exclusive les branchements neufs assainissement.

Avenant pour la gestion du pluvial et l'exploitation de la microstation de la Piscine

Des avenants au contrat de délégation sont à réaliser en 2020 pour :

- Retirer du contrat l'exploitation du Pluvial de la Commune dont la CC Thelloise n'a plus la compétence depuis Juin 2019,
- Intégrer l'exploitation de la microstation de la Piscine.

Etude diagnostic des réseaux d'assainissement

La collectivité va lancer en 2020 une étude diagnostic des réseaux d'assainissement afin de connaître les désordres hydrauliques et structurels et ainsi cibler les travaux de réhabilitation nécessaires par priorité.

Renouvellement de l'arrêté préfectoral du Système d'Assainissement

L'arrêté préfectoral du système d'assainissement est arrivé à échéance le 30 Juin 2016. Un dossier de renouvellement a été réalisé et a été transmis au service de la police de l'eau (DRIEE). Il a été renouvelé le 02 Juillet 2018.

Installation d'une sonde de mesure réglementaire sur le trop-plein du bassin d'orage de la STEP

A la demande de l'agence de l'eau dans le cas de l'expertise technique, une sonde de mesure a été installée au niveau du trop-plein du bassin d'orage de la station d'épuration. Cette sonde permet d'estimer les débits éventuels déversés au milieu naturel ainsi que le temps de déversement.

Evolution réglementaire

La loi n°2014-344 du 14 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et la loi n° 2013-312 du 5 avril 2013, dite loi « Brottes », telle qu'interprétée par la décision du Conseil constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, ont modifié de manière substantielle les conditions d'exploitation du service public de l'eau potable.

- L'extension par la loi « Hamon » de certaines dispositions du code de la consommation aux fournisseurs d'eau potable leur impose de revoir les processus d'abonnement au service de l'eau de façon à pouvoir :
 - apporter la preuve de l'envoi aux clients nouvellement abonnés de la confirmation des informations précontractuelles avec le contrat et les informations nécessaires à l'exercice du droit de rétractation (article L121-19-2 du code de la consommation),
 - permettre de conclure les contrats d'abonnement par voie électronique dans le respect de l'article L121-19-3 du code de la consommation,
 - recueillir et archiver la commande préalable émise par les clients, que cette commande soit formalisée oralement ou par courrier ou courriel (article L122-3 du code de la consommation),
 - lorsque l'abonnement est souscrit à distance, recueillir et archiver la demande orale ou écrite formulée par le client pour l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation (article L121-21-5 du Code de la consommation).

L'application de ces nouvelles dispositions nécessite la réécriture et le renvoi des règlements de service à l'ensemble des usagers pour abroger et remplacer toutes les mentions devenues caduques et pour communiquer le détail des tarifs s'appliquant aux usagers.

- Par sa décision n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, le Conseil constitutionnel a jugé que la loi « Brottes » interdisait les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année.

L'exemple britannique conduit tous les opérateurs publics et privés à anticiper une hausse importante des impayés. En effet, dans ce pays, la législation interdit depuis 1999 les coupures d'eau et le taux d'impayés a été multiplié par cinq.

L'application de ces nouvelles dispositions nous conduit à revoir nos processus pour l'accompagnement des abonnés en situation effective de précarité ainsi que nos processus de recouvrement pour les abonnés en situation d'impayés et en capacité d'acquitter leur facture.

- **Le contrat de délégation de service public tient compte des évolutions à apporter au service en conséquence de ces nouvelles réglementations et pour réviser les dotations au titre des abandons de créances.**

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

| Le contrat et ses avenants | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------|---|
| Désignation | Date de prise d'effet | Date d'échéance | Objet |
| Contrat | 13/12/1991 | 12/12/2021 | Affermage |
| Avenant n°01 | 06/02/1992 | 12/12/2021 | Financement station d'épuration |
| Avenant n°02 | 19/08/1992 | 12/12/2021 | Exploitation station d'épuration |
| Avenant n°03 | 18/12/2000 | 12/12/2021 | Filialisation |
| Avenant n°04 | 18/04/2001 | 12/12/2021 | Traitement des boues |
| Avenant n°05 | 01/01/2014 | 12/12/2021 | Intégration de la réforme Construire Sans Détruire + cartographie + intégration unité de déphosphatation + contrôle installations ANC + validation durée du contrat + suppression des frais de contrôle |
| Avenant n°06 | 28/11/2018 | 12/12/2021 | Avenant de transfert de compétence à la C.C. Thelloise + intégration obligation des contrôles d'installations asst lors de ventes immobilières + suppression des contrôles ANC dans le contrat d'affermage. |
| Avenant n°07 | 24/05/2019 | 12/12/2021 | Exclusivité sur la réalisation des branchements neufs sur les réseaux existants |

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.2 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 h à 19 h, et le samedi matin de 8 h à 13 h, le Centre de Relation Clientèle basé à Creil permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.



Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :



Pour toutes les urgences techniques :



• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS



Rue Buhl

A Creil

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement ...

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.3.1 Les biens de retour

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

• LES RESEAUX PAR TYPE

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

| Répartition du linéaire de canalisation par type (ml) | | | |
|---|---------------|---------------|-------------|
| Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml) | 4 152 | 4 152 | 0,0% |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml) | 4 223 | 4 223 | 0,0% |
| Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml) | 5 302 | 5 302 | 0,0% |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml) | 215 | 215 | 0,0% |
| Linéaire total (ml) | 13 892 | 13 892 | 0,0% |

• LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

| Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Motif | ml EP | ml EU | ml Unitaire |
| Linéaire total de réseau de l'année précédente | 4 141 | 4 438 | 5 302 |
| Situation actuelle | 4 141 | 4 438 | 5 302 |

• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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

| Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune | | | | |
|--|--------------------|-------------|-------------|------------------|
| Commune | Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Avaloirs | 167 | 167 | 0,0% |
| BORAN-SUR-OISE | Regards réseau | 453 | 453 | 0,0% |

• **LE TRAITEMENT SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité de traitement sur l'ensemble du réseau de collecte, les installations de traitement sur le réseau, disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

| Inventaire des installations de traitement sur réseau | |
|--|---|
| Commune | Site |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Bassin de rétention/rue de Précý B1 |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Bassin de rétention/rue de Précý B2 |

• **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

| Inventaire des installations de relevage | | | | |
|---|-------------------|-------------------------|----------------------|--------------|
| Commune | Site | Télésurveillance | Débit nominal | Unité |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/PR/Saraille | Oui | 49 | m³/h |

• **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

| Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues | | | |
|--|-------------|---------------------------------|---|
| Commune | Site | Année de mise en service | Capacité de traitement (Eq. hab) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | 1992 | 3 000 |

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

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

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées | | |
|---|---|-------------|
| Partie | Descriptif | 2019 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points) | 0 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) pour chaque tronçon de réseau (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points) | 0 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points) | 0 |
| Sous-total - Partie C | Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B) | 30 |
| TOTAL (indicateur P202.2B) | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées | 15 |

3 | Qualité du service



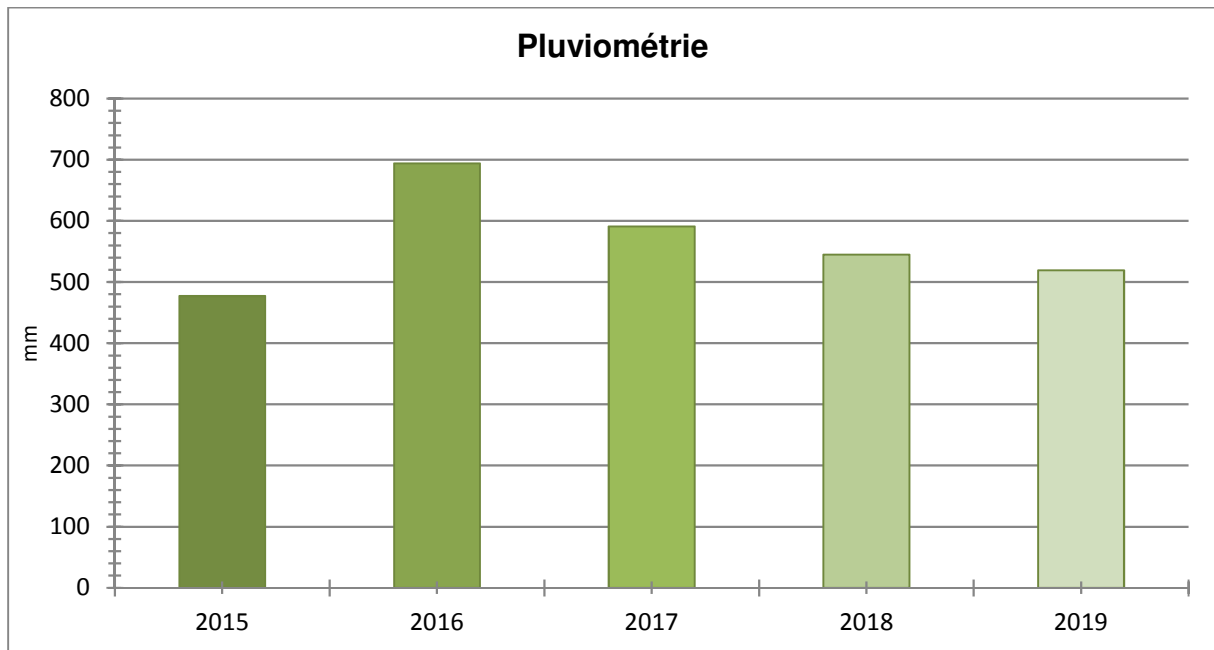
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

| Pluviométrie annuelle (mm) | | | | | | |
|----------------------------|-------|------|------|------|------|-----------|
| Finalité | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Pluviométrie (mm) | 477,1 | 694 | 591 | 545 | 519 | - 4,8% |



Les données pluviométriques proviennent du pluviomètre situé à la station d'épuration de Gouvieux (SICTEUV).

3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.



Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et

d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

| Nombre de réponses aux DT et aux DICT | |
|---------------------------------------|----------------------|
| Type de réponses | Nombre au 31/12/2019 |
| RDICT | 8 |
| RDT | 6 |
| RDT-RDICT conjointe | 3 |
| Total | 17 |

• LA SURVEILLANCE DU RESEAU

| Inspections réseau | | | | | | |
|---|----------|-----------|----------|------------|----------|-----------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml) | 0 | 35 | 0 | 73 | 0 | - 100,0% |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml) | 0 | 0 | 0 | 71 | 0 | - 100,0% |
| Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml) | 8 | 13 | 0 | 82 | 0 | - 100,0% |
| Linéaire total inspecté (ml) | 8 | 48 | 0 | 226 | 0 | - 100,0% |

Les inspections télévisées ne sont pas contractuelles et sont réalisées à la demande au bordereau.

| Curage préventif (Ouvrages) | | | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|-----------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Avaloirs | 167 | 168 | 167 | 167 | 167 | 0,0% |
| Ouvrages de prétraitement | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |

- **LE CURAGE**

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

| Curage préventif Réseau | | | | | | |
|--|--------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml) | 579 | 100 | 131,23 | 71,33 | 331,17 | 364,3% |
| Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml) | 437 | 54 | 361 | 139,72 | 683,81 | 389,4% |
| Linéaire de réseau unitaire curé (ml) | 1 090 | 1 078 | 1 130 | 134,48 | 601,42 | 347,2% |
| Linéaire total de réseau curé en préventif (ml) | 2 106 | 1 232 | 1 622,23 | 345,53 | 1 616,4 | 367,8% |

La liste des rues curées est présentée en annexe.

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

| Désobstructions | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Désobstructions sur réseaux | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | - 100,0% |
| Désobstructions sur branchements | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 100,0% |

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

| Enquête/contrôle de branchement | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Nombre d'enquêtes sur branchement | 26 | 35 | 28 | 23 | 29 | 26,1% |

La liste des enquêtes de conformité est présentée en annexe.

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

| Les interventions en astreinte sur le réseau | | | |
|---|-------------|-------------|------------------------|
| Désignation | 2018 | 2019 | Variation N/N-1 |
| Les interventions sur le réseau | 1 | 0 | -100,0% |

3.1.3 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage ...

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les déversoirs d'orage du système de collecte. Les volumes correspondant sont soit mesurés soit estimés.

| Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte | | | |
|---|---|---|------|
| Commune | Site | Finalité Type Volume | 2019 |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step (Bypass) | Volume annuel déversé en m ³ | 0 |
| BORAN-SUR-OISE | Boran-Sur-Oise/Déversoir Orage/Rue de l'Abreuvoir | Volume annuel déversé en m ³ | 891 |

3.1.4 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

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

| Fonctionnement des postes de relèvement | | |
|---|-----------|--------------------------|
| Libellé du poste | m3 pompés | Heures de fonctionnement |
| Poste Saraille | 19 029 | 308 |

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

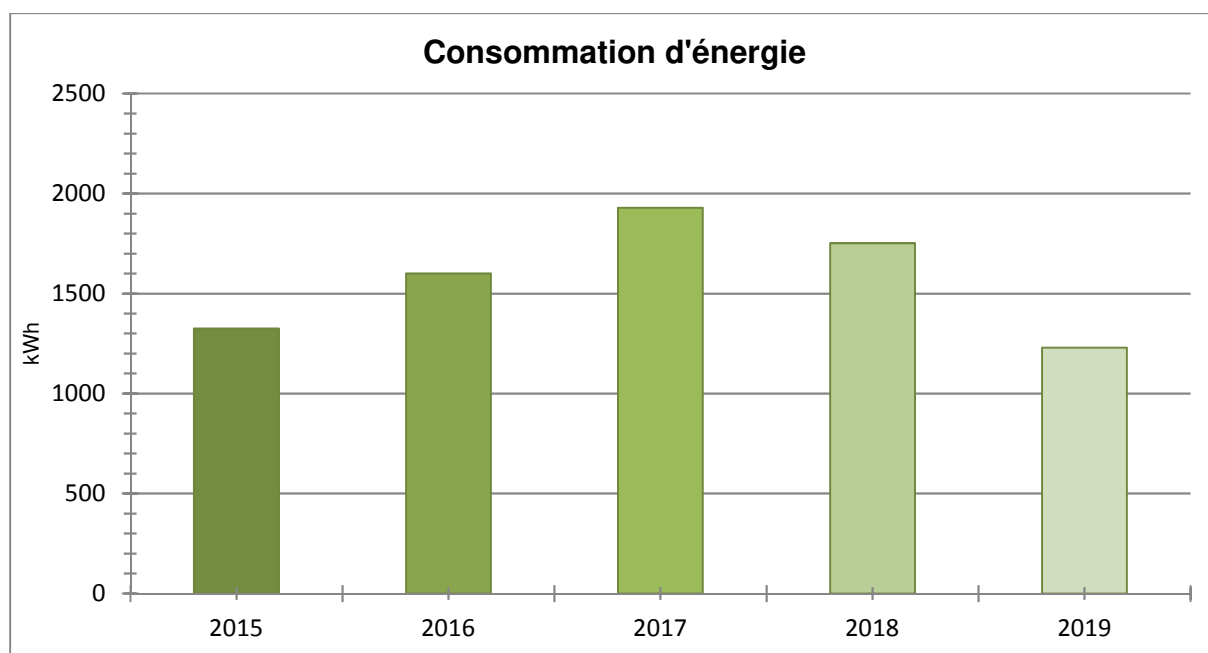
Le tableau suivant détaille les consommations de réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des postes de relèvement.

| Consommation de réactifs | | | |
|--------------------------|------------|-------|----------|
| Libellé du poste | Type | Unité | Quantité |
| Poste Saraille | Sans objet | | |

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

| La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh) | | | | | | | |
|--|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/PR/Saraille | 1 325 | 1 600 | 1 929 | 1 752 | 1 230 | - 29,8% |



- LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

| Les autres interventions sur les postes | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Curage de postes | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Tâches d'exploitation | 22 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Interventions sur alarme | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Prélèvements H2S | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.1.5 La conformité du système de collecte

• L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Nous avons réalisé un diagnostic des points de déversements existants sur les réseaux/postes de la commune de Boran-sur-Oise afin de déterminer leurs seuils d'appartenance. Nous en avons identifié 3 nécessitant une autosurveillance (catégorie entre 120 et 600 kg DBO₅/j) :

- le déversoir d'orage sur le réseau en amont de la station d'épuration,
- le trop plein du poste de relèvement de la station d'épuration qui a été obturé en 2012 ;
- le bypass de la station d'épuration.

Nous avons mis en place des sondes de mesure sur les deux points cités ci-dessus afin d'être conforme à la réglementation.

La mise en place de la télésurveillance sur le poste Saraille a été réalisée afin d'améliorer le suivi de fonctionnement de celui-ci. Ainsi, toute défaillance pourra être remontée sur notre supervision et ainsi nous permet d'intervenir instantanément.

• LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.

Cette autorisation peut être accompagné d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée.

Sans objet sur la commune de Boran-sur-Oise.

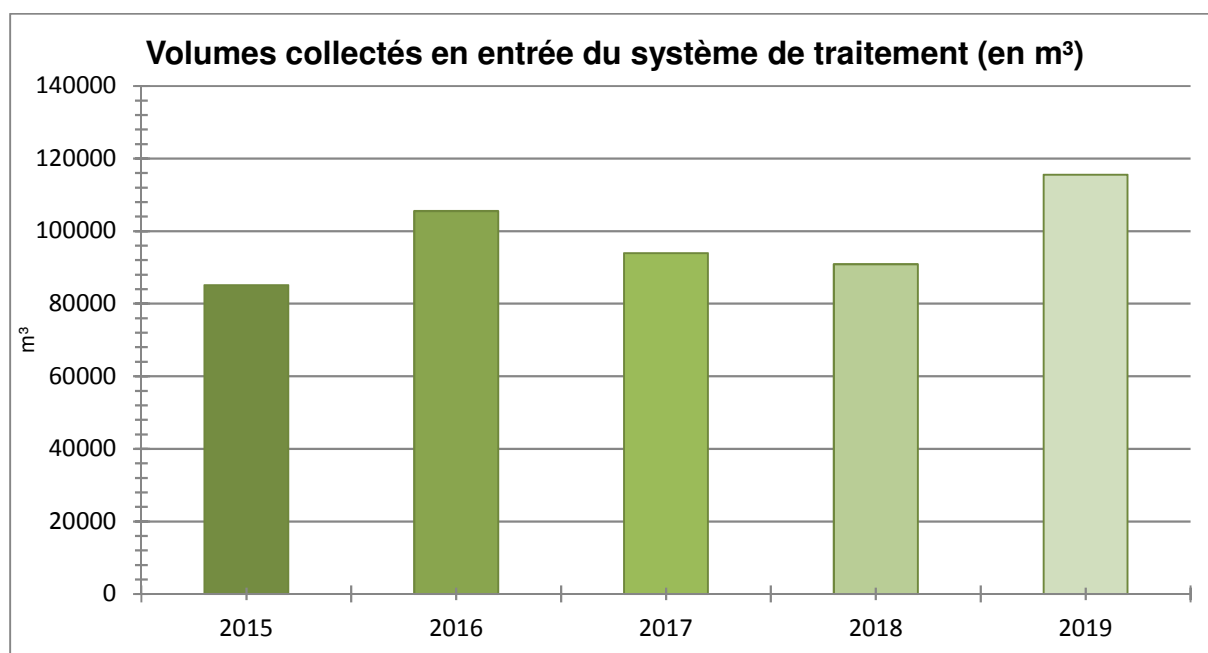
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

- LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT (A3)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

| Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m ³) | | | | | | | |
|---|------------|--------|---------|--------|--------|---------|-----------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | 85 097 | 105 530 | 93 948 | 90 887 | 115 554 | 27,1% |



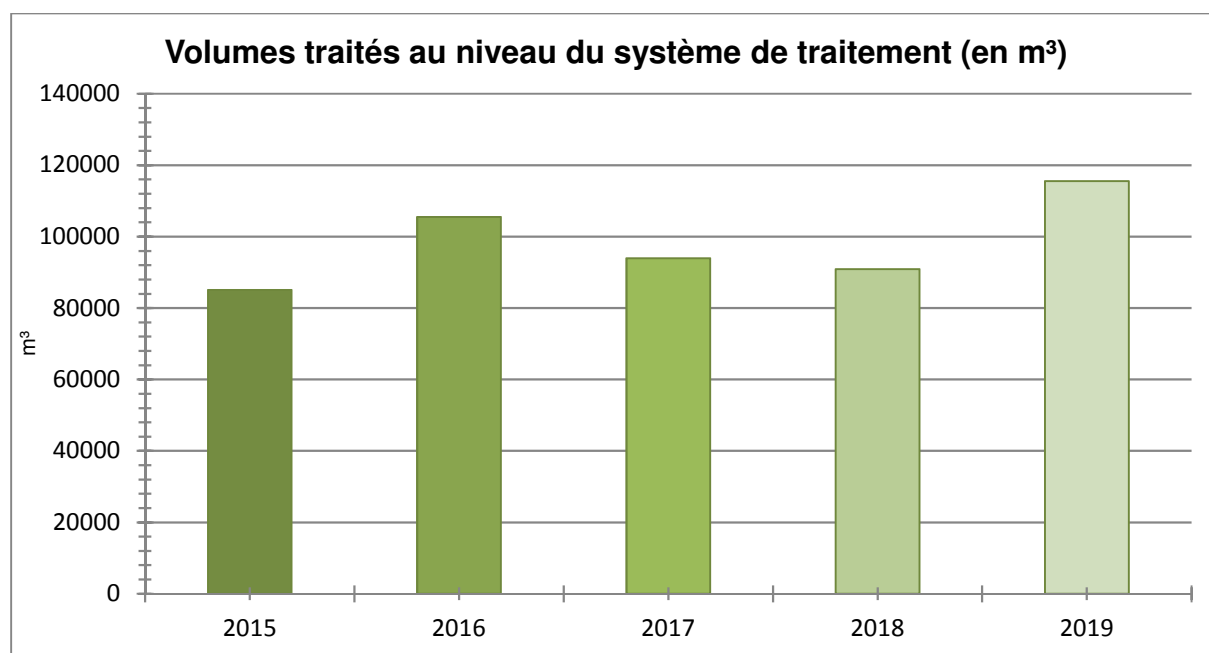
- LES VOLUMES BY-PASSES SUR LA STATION D'EPURATION (A5)**

| Volumes by-passés (en m ³) | | | | | | | |
|--|------------|------|------|------|------|------|-----------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | 0 | 506 | 107 | 0 | 0 | 0,0% |

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

| Volumes traités (en m ³) | | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|--------|---------|--------|--------|---------|-----------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | 85 097 | 105 530 | 93 948 | 90 887 | 115 554 | 27,1% |



3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

• LES CHARGES ENTRANTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

| Charges entrantes (kg/j) | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Boran/Step | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| DBO5 | 56,9 | 58,3 | 95,3 | 63,5% |
| DCO | 130,9 | 134,2 | 193,2 | 44,0% |
| MeS | 59 | 53,8 | 77,7 | 44,5% |
| NTK | 16 | 15,4 | 31,4 | 103,8% |
| Pt | 1,5 | 1,4 | 2,7 | 89,5% |

La station d'épuration de Boran-sur-Oise présente :

- un **coefficient moyen de charge hydraulique de 70,4 %** ;
- un **coefficient moyen de charge polluante de 49,3 %** basé sur les paramètres principaux (DCO et DBO5).

• LES APPORTS EXTERIEURS

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

| Apports extérieurs (hors réseau de collecte) (m3) | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nature | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Graisses | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Matières de vidange | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Matières de curage | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lixiviats | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

| Consommation de réactifs | | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|----------------|-------------|-------------|------------------|
| Boran/Step | Nature | Unité | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| S14 - Réactifs utilisés (file "eau") | Eau | m ³ | 443 | 171 | - 61,4% |
| S14 - Réactifs utilisés (file "eau") | Sels de Fer (FeCl ₃) | kg | 5 704 | 5 989 | 5,0% |
| S15 - Réactifs utilisés (file "boue") | Polymère | kg | 536 | 352 | - 34,3% |

L'unité de traitement du phosphore par injection de chlorure ferrique a été mise en service en 2012 sur la station d'épuration pour répondre aux exigences de l'arrêté préfectoral.

- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

| Production des boues | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Site | Données | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Boran/Step | MS boues évacuées (TMS/an) | 19,9 | 19,1 | -4,0% |
| Boran/Step | Boues brutes évacuées (T/an) | 103,7 | 102,9 | -0,8% |
| Boran/Step | Siccité moyenne (%) | 19,2 | 18,5 | -3,6% |

L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses. Ce tableau résume les analyses réalisées.

| Autosurveillance des boues | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Exigence réglementaire | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Nombre de bilans réalisés/an | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Nombre de non conformités | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| % de conformité des boues | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

- LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

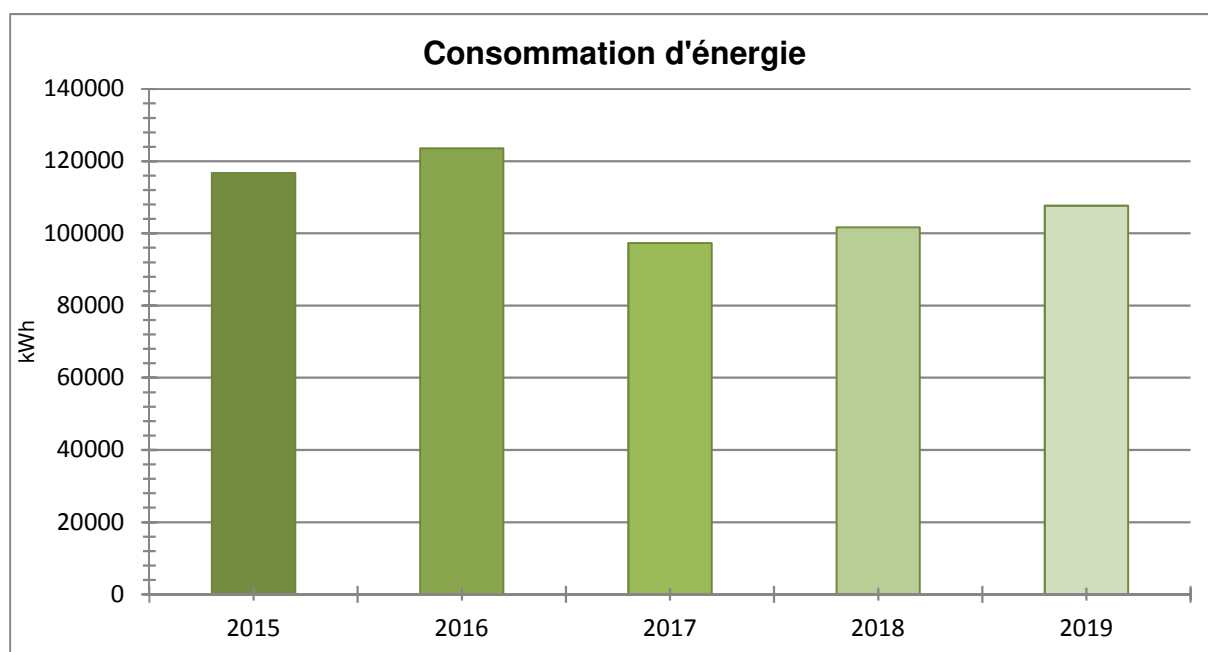
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

| Bilan sous-produits évacués | | | | | |
|-----------------------------|--|-------------|--------------------|------|-----------|
| Site | Nature | Paramètres | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Boran/Step | S10 - Sable produit | Volume (m3) | 20 | 30 | 50,0% |
| Boran/Step | S11 - Refus de dégrillage produit | Volume (m3) | 4,5 | 7,2 | 60,0% |
| Boran/Step | S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement | Volume (m3) | Traitement in-situ | | |

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

| La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh) | | | | | | | |
|--|------------|---------|---------|--------|---------|---------|-----------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | 116 711 | 123 601 | 97 299 | 101 668 | 107 658 | 5,9% |



3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

LES PRINCIPALES OPERATIONS SUR LA STATION D'EPURATION

| Station d'épuration de Boran sur Oise | |
|---------------------------------------|--|
| janvier | Changement du tuyau d'aspiration du préleveur Eau Brute |
| février | Débouchage liaison arrivée - poste de relèvement |
| mars | Audit agence de l'eau |
| avril | Déplacement de la sonde de mesure eau traitée avec modification de câblage |
| mai | Mise en place d'un préleveur eau traitée neuf |
| juin | Mise en place d'une pompe de reprise du Bassin d'Orage neuve |
| juillet | Destruction d'un nid de guêpes |
| août | Mise en place d'un préleveur Eau Brute neuf |
| septembre | Mise en place d'un agitateur pour le silo neuf (grutage et câblage et essai) |
| octobre | Mise en place d'une pompe de relevage P3 neuve |
| novembre | Débouchage avec Sanest de la liaison BA - clarificateur : vidange degazeur et débouchage |
| | Contrôle APAVE des armoires électriques |
| décembre | Vidange et nettoyage du dessableur |
| | Contrôle des débitmètres électromagnétiques par C.N.S. Instrumentation |



Déplacement de la sonde de mesure eau traitée avec modification de câblage



Mise en place d'un agitateur neuf pour le silo

3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, dont certains points comme la conformité du système de collecte ont été précisés dans la note du 7 septembre 2015. En février 2017 l'administration a diffusé un commentaire technique dont la partie 2 est consacrée à l'autosurveillance des systèmes d'assainissement collectifs.

3 | Qualité du service

| Synthèse de l'arrêté préfectoral | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------|-------------------|------------------------|-----|---------------------|----------------------|-----|-----------------------|-----|-------------------------|---------------------|-----|--------------------|-----|----------------------|------------------|---|
| Site | Date de l'autorisation de rejet | Paramètre | Charge Réf (kg/j) | Conc. Moy. Jour (mg/l) | Op. | Conc. Moy. Annuelle | Conc. Rédhib. (mg/l) | Op. | Flux Moy. Jour (kg/j) | Op. | Flux Moy. Annuel (kg/j) | Flux Rédhib. (kg/j) | Op. | Rdt. Moy. Jour (%) | Op. | Rdt. Moy. Annuel (%) | Rdt. Rédhib. (%) | |
| Boran/Step | 02/07/2018 | DBO5 | 195 | 25 | / | / | 50 | / | / | / | / | / | / | OU | 94 | / | / | / |
| | | DCO | 390 | 90 | / | / | 180 | / | / | / | / | / | / | OU | 89 | / | / | / |
| | | MeS | 210 | 30 | / | / | 85 | / | / | / | / | / | / | OU | 93 | / | / | / |
| | | NTK | 42 | 12 | OU | 10 | 15 | / | / | / | / | / | / | OU | 87 | OU | 89 | / |
| | | NG | 42 | 20 | OU | 15 | 25 | / | / | / | / | / | / | OU | 80 | OU | 85 | / |
| | | Pt | 12 | 2.5 | OU | 2 | 4 | / | / | / | / | / | / | OU | 80 | OU | 80 | / |

- **LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

| Conformité du planning d'analyses | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|-----------|----------|--------------------|
| Boran/Step | Paramètres | A réaliser | Réalisées | Retenues | Taux de conformité |
| | DBO5 | 12 | 12 | 12 | 100,0% |
| | DCO | 12 | 12 | 12 | 100,0% |
| | MeS | 12 | 12 | 12 | 100,0% |
| | NTK | 6 | 6 | 6 | 100,0% |
| | PH | 12 | 12 | 12 | 100,0% |
| | Pt | 6 | 6 | 6 | 100,0% |
| | Température eau | 12 | 12 | 12 | 100,0% |

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

| Conformité par paramètre | | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| | Paramètres | Flux moy. Entrée (kg/j) | Conc. moy. Sortie (mg/l) | Flux moy. Sortie (kg/j) | Rendement moyen (%) | Nombre de dépassements | Nombre de dépassements tolérés | Réhibitoires | Conformité |
| Boran/Step | DBO5 | 95,34 | 3,19 | 0,86 | 99 | 0 | 2 | 0 | Oui |
| | DCO | 193,23 | 17,69 | 4,67 | 97 | 0 | 2 | 0 | Oui |
| | MeS | 77,73 | 4,1 | 1,08 | 98 | 0 | 2 | 0 | Oui |
| | NTK | 31,39 | 2,51 | 0,7 | 98 | 0 | 1 | 0 | Oui |
| | Pt | 2,71 | 1,27 | 0,35 | 85 | 1 | 1 | 0 | Oui |

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

| Conformité annuelle globale | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------|------|------|------|------|
| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| BORAN-SUR-OISE | Boran/Step | Oui | Oui | Oui | Oui | Oui |

3.2.5 La conformité des boues et sous-produits

| Conformité filières boues et sous-produits évacués | | |
|--|--|--|
| Site | Points prélèvement | Destination |
| Boran/Step | S10 - Sable produit | Centre d'enfouissement technique de classe 2 (ISDND) à Saint-Maximin |
| Boran/Step | S11 - Refus de dégrillage produit | Centre d'enfouissement technique de classe 2 (ISDND) à Saint-Maximin |
| Boran/Step | S6 - Boues évacuées après traitement | Compostage à Bury (60) |
| Boran/Step | S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement | In-situ |

3.3 L'assainissement non collectif

Toutes les habitations qui ne sont pas desservies par un réseau de collecte des eaux usées (égouts) doivent être équipées d'une installation autonome dite "assainissement non collectif" pour traiter individuellement leurs eaux usées domestiques. Le tableau suivant donne une idée de l'avancement des mesures prises sur le présent contrat.

La liste des installations concernées a été réalisée avec la commune : 37 installations sont à contrôler (voir annexe). Des réunions publiques d'informations ont été organisées en décembre 2013. Les contrôles sont réalisés depuis 2014. Pour le moment, 29 installations ont été contrôlées.

Depuis fin 2018, la réalisation des contrôles de conformité ont été supprimé du contrat de délégation et sont réalisés dans le cadre d'un marché global sur le périmètre du territoire géré par la Collectivité.

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 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

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

3.4.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Le taux de desserte est calculé lorsque Suez Eau France est gestionnaire à la fois des services de l'eau et de l'assainissement.

| Statistiques clients | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Type | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Abonnés assainissement collectif | 810 | 807 | 814 | 829 | 822 | - 0,8% |
| Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation) | 39 | 37 | 37 | 37 | 37 | 0,0% |
| Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif | 2 104 | 2 104 | 2 104 | 2 104 | 2 104 | 0,0% |
| Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%) | 95,4 | 95,6 | 95,6 | 95,7 | 95,7 | 0,0% |

3.4.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

| Volumes assujettis à l'assainissement | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|----------|----------|----------|-----------|
| Type volume | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Volumes assujettis (m ³) | 70 715 | 70 856 | 70 209,7 | 77 495,1 | 71 000,1 | - 8,4% |

| Volumes annuels facturés | | | | | | | |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|-------------------------|
| Type volume | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Différence 2018-2019 (*) | Evolution 2018-2019 (*) |
| Volumes facturés (m3) | 70 715 | 70 856 | 70 210 | 77 495 | 71 001 | -5 995 | -7,9% |

(*) Le calcul de l'évolution des volumes prend en compte les différences de durées des périodes de relève entre 2018 (372 j) et 2019 (370 j).

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 | 413 |
| Courrier | 64 |
| Internet | 62 |
| Visite en agence | 14 |
| Total | 553 |

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 | 228 | 0 |
| Facturation | 21 | 21 |
| Règlement/Encaissement | 33 | 5 |
| Prestation et travaux | 23 | 0 |
| Information | 220 | 0 |
| Technique assainissement | 28 | 28 |
| Total | 553 | 54 |

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.

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

94 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement *

| Activité de gestion | |
|---|-------|
| Désignation | 2019 |
| Nombre de relevés de compteurs | 2 |
| Nombre d'abonnés mensualisés | 530 |
| Nombre d'abonnés prélevés | 75 |
| Nombre d'échéanciers | 8 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers | 1 756 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels | 53 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité | 21 |
| Nombre total de factures comptabilisées | 1 830 |

3.4.7 La relation clients

| Relation client | | | |
|---|------|------|-----------|
| Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | - |
| Taux de prise d'appel au CRC | 86,9 | 78,7 | - 9,4 % |
| Pourcentage de clients satisfaits | 68 | 74 | 8,8 % |
| Nombre de réclamations écrites FP2E | 5 | 7 | 40,0 % |
| Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés) | 5,9 | 8,52 | 44,4 % |

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

• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

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



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients



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

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

> Magazines Eau Services

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

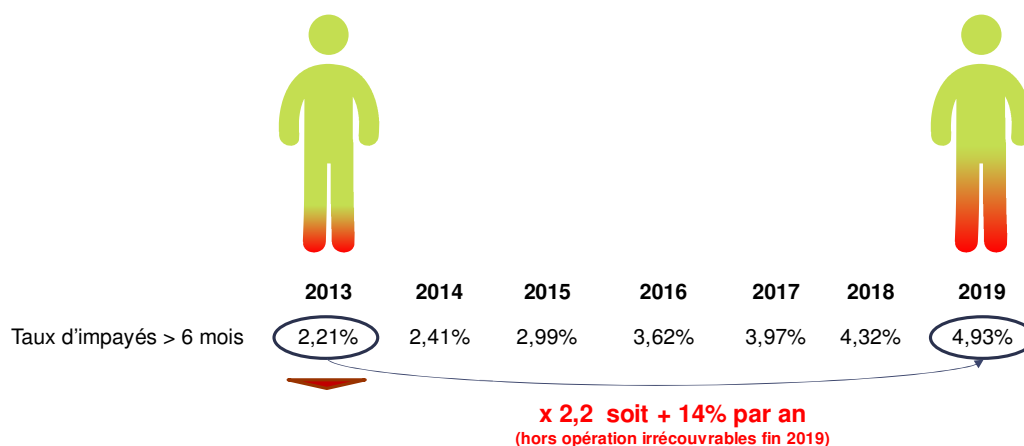
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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 | Recouvrement précontentieux | Recouvrement contentieux |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps, ○ relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante | <ul style="list-style-type: none"> ○ recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse, ○ recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement | <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.

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

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

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

| L'encaissement et le recouvrement | | | |
|--|-----------|----------|-----------|
| Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Créances irrécouvrables (€) | 1 523,91 | 3 609,89 | 136,9% |
| Délai Paiement client (j) | 41,57 | 14 | - 66,3% |
| Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois | 10 478,18 | 3 491,94 | - 66,7% |
| Taux de créances irrécouvrables (%) | 0,84 | 2,15 | 156,0% |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 0,92 | 0,8 | - 13,0% |

3.4.9 Les dégrèvements pour fuite

| Les dégrèvements | | | |
|------------------------------------|-------|-------|-----------|
| Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Nombre de demandes acceptées | 15 | 13 | - 13,3% |
| Nombres de demandes de dégrèvement | 15 | 14 | - 6,7% |
| Volumes dégrévés (m³) | 9 660 | 4 364 | - 54,8% |

3.4.10 La mesure de la satisfaction client



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

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

> La méthodologie

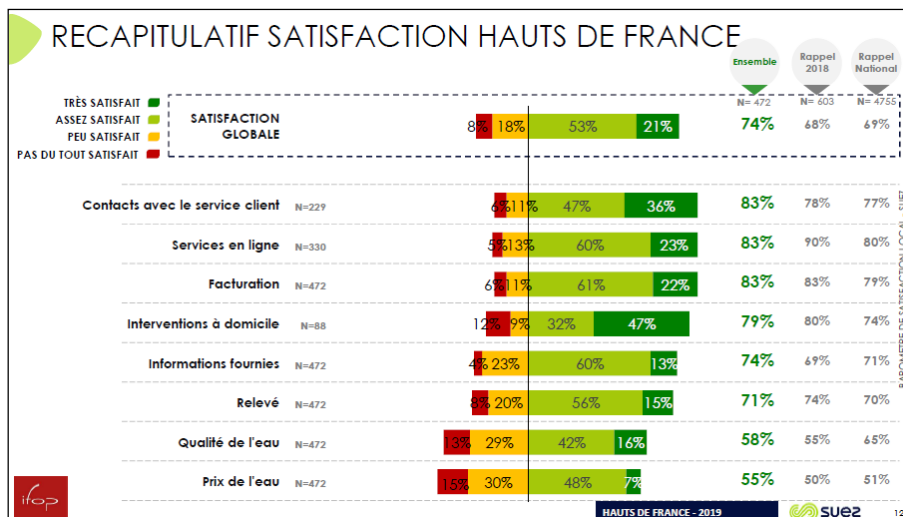
Fin janvier/début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 472 clients directs sur les communes de la Région Hauts-de-France desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 75% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

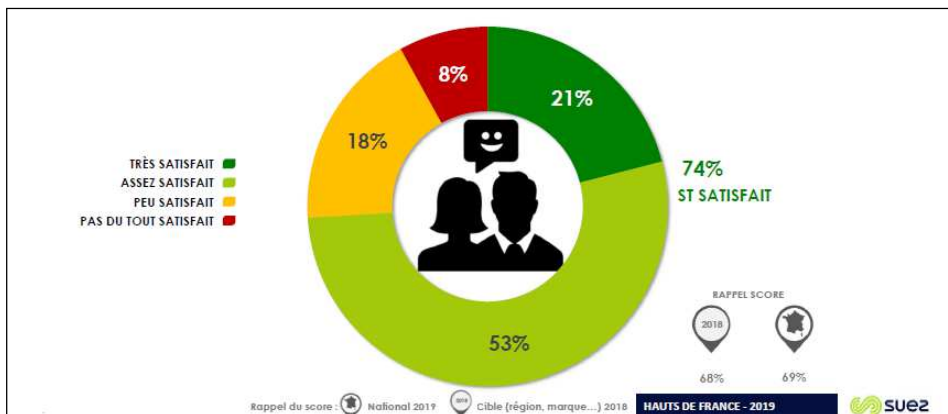
- les services en ligne : satisfaction excellente : 83% (versus 80% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les interventions à domicile : 79% des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

74% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

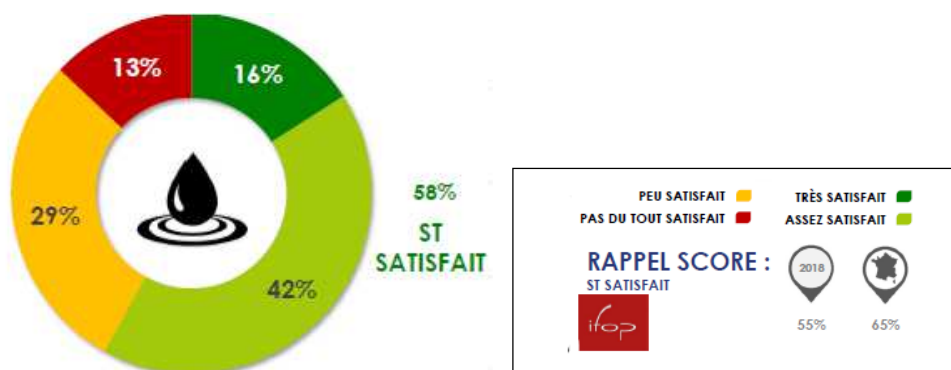
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics,
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte 69% 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

58% 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.

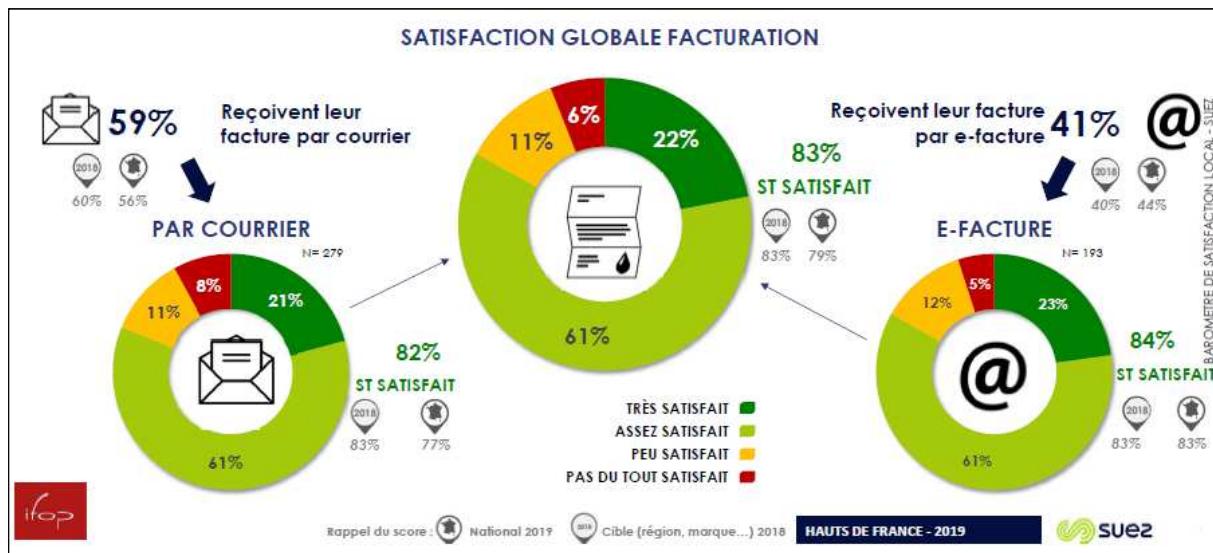
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 83% de satisfaction.

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 e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (86% versus 81%)



3.4.11 Le prix du service de l'assainissement

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

- **LE TARIF**

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

| Le tarif | | | |
|--|------------|------------|-----------|
| Détail prix assainissement | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné) | 33,4753 | 34,61616 | 3,4% |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³) | 1,5407 | 1,58804 | 3,1% |
| Taux de la partie fixe du service (%) | 15,33% | 15,37% | 0,3% |
| Prix TTC au m ³ pour 120 m ³ | 2,22229 | 2,28482 | 2,8% |
| Prix HT au m ³ pour 120 m ³ | 2,02026 | 2,07711 | 2,8% |

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

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

| Evolution des révisions de la tarification | | | |
|--|------------|------------|-----------|
| Réseau | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
| Eau usée | 1,82987 | 1,89223 | 3,4% |

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

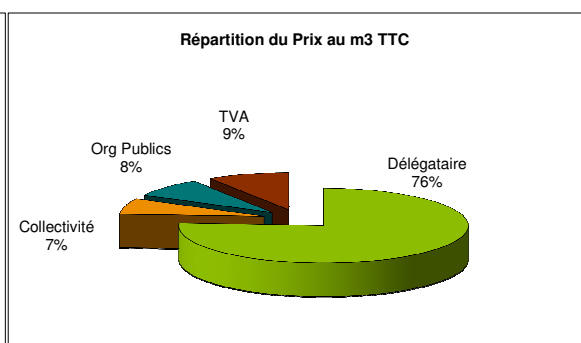
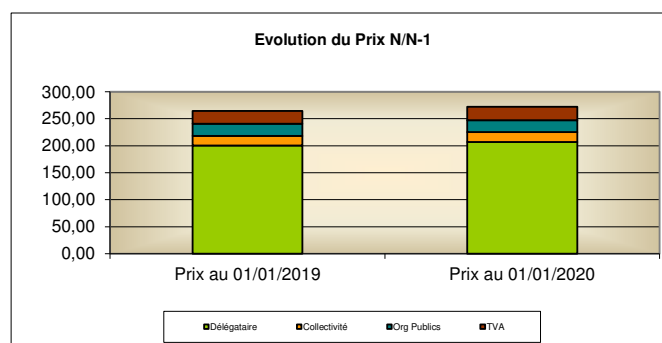
Commune de BORAN SUR OISE

TARIFS ASSAINISSEMENT (Collecte)
Facture de 120 m3

Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

Les factures adressées aux usagers sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur fixées par l'arrêté du 10 Juillet 1996.

| ASSAINISSEMENT | M3 | Prix au 01/01/2019 | Prix au 01/01/2020 | Prix annuel P - 1 | Prix annuel P | Evolution P/P-1 |
|--|-----|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|--------------------|
| Part du délégataire | | | | | | |
| Abonnement annuel | | 33,48 | 34,62 | 33,48 | 34,62 | 3,4% |
| Part Collecte 120 | | 1,3883 | 1,4356 | 166,60 | 172,28 | 3,4% |
| | | | | 0,00 | 0,00 | |
| Part Collectivité | | | | | | |
| Abonnement annuel | | | | 0,00 | 0,00 | |
| Part commune 120 | | 0,1524 | 0,1524 | 18,29 | 18,29 | 0,0% |
| Organismes publics | | | | | | |
| Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau) | 120 | 0,1850 | 0,1850 | 22,20 | 22,20 | 0,0% |
| Voies navigables de France | 120 | 0,0156 | 0,0156 | 1,87 | 1,87 | 0,0% |
| Sous total "assainissement" hors TVA en euros | | | | 242,43 | 249,25 | |
| TVA à 5,5 % | | | | 0,00 | 0,00 | |
| TVA à 7 % | | | | 0,00 | 0,00 | |
| TVA à 10 % | | | | 24,24 | 24,93 | |
| Total 120 m3 TTC en euros | | | | 266,68 | 274,18 | |
| Soit le m3 TTC en euros | | | | 2,222 | 2,285 | |
| Prix au litre €/l | | | | 0,002 | 0,002 | |
| Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie | | | | FIXE | VARIABLE | % |
| Part du délégataire | | | | 34,62 | 172,28 | |
| Part Collectivité | | | | 0,00 | 18,29 | |
| TOTAL HT du PRIX DU SERVICE | | | | 34,62 | 190,56 | |
| % de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD) | | | | | | 15,4% |



4 | Comptes de la délégation



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 Délégué : "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

BORAN SUR OISE - ASSAINISSEMENT

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

[en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005]

| en Euros | 2018 | 2019 | Ecart en % |
|--|----------------|----------------|---------------|
| PRODUITS | 173 948 | 163 127 | -6,2% |
| Exploitation du service | 142 473 | 138 630 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 31 212 | 24 075 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 0 | 151 | |
| Produits accessoires | 263 | 270 | |
| CHARGES | 169 881 | 152 068 | -10,5% |
| Personnel | 29 285 | 28 931 | |
| Energie électrique | 10 223 | 11 586 | |
| Produits de traitement | 1 904 | 1 716 | |
| Analyses | 1 678 | 702 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | 28 009 | 27 602 | |
| Impôts locaux et taxes | 2 241 | 2 289 | |
| Autres dépenses d'exploitation, dont : | 9 671 | 12 974 | |
| • télécommunication, postes et télégestion | 551 | 577 | |
| • engins et véhicules | 1 879 | 2 065 | |
| • informatique | 3 748 | 3 745 | |
| • assurance | 385 | 455 | |
| • locaux | 2 509 | 2 236 | |
| Contribution des services centraux et recherche | 4 413 | 4 589 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 31 212 | 24 075 | |
| Charges relatives aux renouvellements | | | |
| • pour garantie de continuité du service | 13 426 | 13 541 | |
| Charges relatives aux investissements | | | |
| • programme contractuel | 3 560 | 3 590 | |
| • investissements incorporels | 24 293 | 24 500 | |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé | 1 317 | 1 095 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | 8 604 | -5 156 | |
| Rémunération du besoin en fonds de roulement | 44 | 34 | |
| Résultat avant impôt | 4 067 | 11 058 | 171,9% |
| Apurement des déficits antérieurs | 4 067 | 11 058 | |
| RESULTAT | 0 | 0 | 0,0% |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

BORAN SUR OISE - ASSAINISSEMENT

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

| en Euros | 2018 | 2019 | Ecart en % |
|---|----------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 173 948 | 163 127 | -6,2% |
| Exploitation du service | 142 473 | 138 630 | -2,7% |
| • Partie fixe | 27 658 | 28 859 | |
| • Partie proportionnelle | 105 234 | 98 734 | |
| • Pluvial | 9 581 | 11 037 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 31 212 | 24 075 | -22,9% |
| • Part Collectivité | 11 713 | 10 576 | |
| • Redevance pour modernisation des réseaux de | 18 300 | 12 416 | |
| • Taxe sur les voies navigables | 1 199 | 1 084 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 0 | 151 | - |
| • Branchements | 0 | 151 | |
| Produits accessoires | 263 | 270 | 2,7% |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers | 263 | 270 | |

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Elle se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

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

Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Eléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées 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, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

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

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

2. **Eléments affectés sur une base technique**

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clef 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.

Clés reposant sur des critères physiques :

| Activité | Clé |
|--|---|
| Production eau potable | Volume eau potable produit (m3) |
| Distribution | Longueur réseau de distribution (ml) |
| Branchements eau | Nombre d'abonnés eau |
| Facturation-Encaissements | Nombre d'abonnés équivalents |
| Relevé des compteurs | Nombre d'abonnés eau |
| Télérelève | Nombre de compteurs télérelevés |
| Epuration | Capacité charge et niveau de traitement des stations |
| Relèvement des eaux usées | M3 relevés |
| Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement | MI de réseaux eaux usées et unitaires |
| Branchements assainissement | Nombre d'abonnés assainissement |
| Réseaux eaux pluviales assainissement | MI de réseaux eaux pluviales |
| Assainissement non collectif | Nombre d'enquêtes |
| SIG | Linéaire de réseau toute activité confondue (eau, assainissement) |
| Ordonnancement Réseau et Clientèle | Nombre d'heures intervention réseau et clientèle |
| Ordonnancement Usines | Nombre d'heures intervention usines |
| Télécontrôle et 2IT | Nombre de sites télégérés |
| Hydrocureurs et autres engins spéciaux | Nombres d'heures sur réseaux concernés |
| Experts Eau et Asst | M3 facturés tous contrats eau et asst |

Clés reposant sur des critères financiers :

| Activité / Nature | Clé |
|--|---|
| Charges MO annexes (participation, retraites, et autres) | Charges de personnel directes |
| Charges de travaux de branchements | Produits travaux de branchements facturés |
| Supports aux interventions | Charges Main d'œuvre exploitation |
| Logistique | Sorties de stock |
| Charges fonction Achats | Charges externes hors achats d'eau |

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. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et participations financières. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b) La contribution des services centraux et recherche

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE.

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnités 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 indemnités de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans les Régions, 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 taux de 2%, 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 fond 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 repris également dans cette ligne les investissements de 1^{er} 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 de 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 de 3,14 %.

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.

– **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) égal à 3,14 %.

Le barème est basé sur une durée de vie de compteurs de 20 ans.

- 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

– **Autres éléments corporels et incorporels (charges relatives aux investissements du domaine privé) :**

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

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

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

- a. la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- b. le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,14 %.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leurs valeurs ajoutées respectives.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,39 % (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 + 0,5 %) soit 0,11 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPOT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente +1.1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33 %.

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

| Les reversements à la collectivité | | |
|------------------------------------|---------------------|------------------|
| Période | Date du reversement | Montant (€) |
| 1 ^{er} semestre | 29/11/2019 | 6 206,81 |
| 2 ^{ème} semestre | 01/06/2020 | 4 355,41 |
| Total | | 10 562,22 |

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

| Les reversements de TVA | | | | |
|----------------------------------|-------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| N° Attestation | Date de réception | Date transmission service des Impôts | Date reversement collectivité | Montant TVA (€) |
| <i>Aucun reversement en 2019</i> | | | | |

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES ETUDES REALISEES**

Sans objet.

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

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

| Renouvellement sur les installations | |
|---|-----------------------------|
| Opération | Dépenses comptabilisées (€) |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Agitateur silo à boues | 26,09 |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Armoire électrique + automate | 6 852,62 |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Aérolottateur Dégraisseur | 513,95 |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Pompe Relevage Entrée | 4 799,36 |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Débitmètre bypass | 3 158,51 |
| BORAN SUR OISE-Step-RVT-Installation disconnecteur | 513,95 |
| Total | 15 864,48 |

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

Sans objet.

4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES ETUDES REALISEES**

Sans objet

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

Sans objet

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

Sans objet

4.3.3 La situation sur les branchements

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

Sans objet

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

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

| Les branchements neufs | | | | | |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

| Renouvellement de l'année | |
|---------------------------|-----------------------------|
| Opération | Dépenses comptabilisées (€) |
| Installations | 15 864,48 |
| Réseaux | 0 |
| Total | 15 864,48 |

• LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

| Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle | |
|--|-----------------------------|
| Désignation | Dépenses comptabilisées (€) |
| Garantie de continuité de service | 15 864,48 |
| Programme contractuel de renouvellement | 0 |
| Fonds contractuel de renouvellement | 0 |
| Total | 15 864,48 |

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région HAUTS DE FRANCE couvre les départements de l'Aisne, l'Oise, la Somme, le Val d'Oise, la Seine et Marne, le Nord et le Pas-de-Calais.

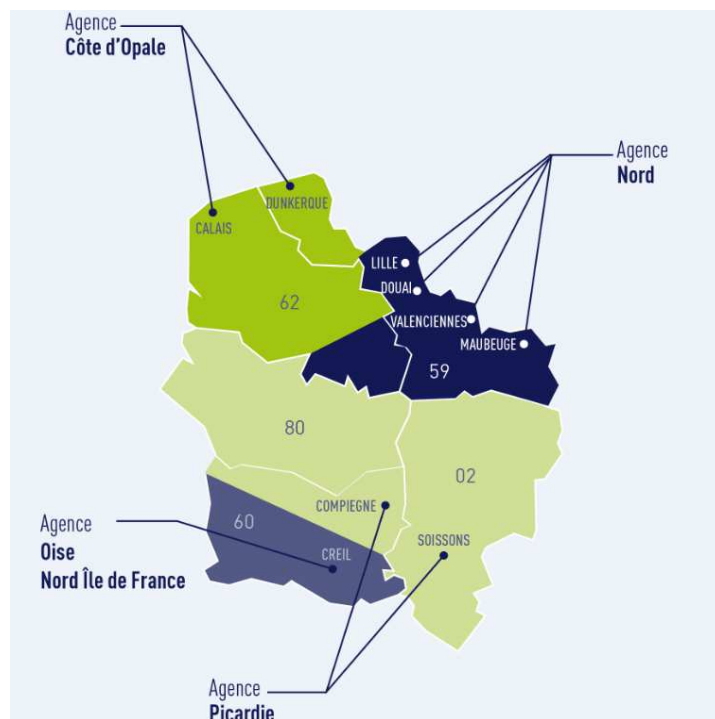
Elle regroupe 935 collaborateurs et est constituée de 4 Agences territoriales, d'une agence logistique, de 10 agences clientèle, de la direction et des services supports (ressources humaines, comptabilité et contrôle de gestion, santé & sécurité, qualité, commercial, communication, etc.).

Son siège est situé Z.I. de la Pilaterie - 5 rue des Précurseurs – 59653 VILLENEUVE D'ASCQ.

Les chiffres clés en région Hauts de France

- **500 000 clients** desservis sur en eau et **300 000 clients** desservis en assainissement sur **7 départements**
- **135 contrats** Eau
- **90 contrats** Assainissement
- **55 Prestations de service**
- **95 sites de production** d'eau potable
- **94 stations d'épuration**
- **8 236 kilomètres de réseau** d'eau potable
- **4 959 km de réseau** d'assainissement
- **21 implantations locales**
- **170 M€ de Chiffres d'affaires** (Délégations de service public + Prestations de service)

5.1.2 Nos implantations



L'AGENCE TERRITORIALE OISE - NORD ÎLE DE FRANCE, GESTIONNAIRE DE VOTRE CONTRAT

Regroupant 168 collaborateurs, l'Agence Oise - Nord Ile de France intervient dans 3 départements (l'Oise, le Val d'Oise et la Seine et Marne).

Elle compte trois centres techniques :

- le centre technique de la Zone de Vaux à Creil ;
- le centre technique de Clermont de l'Oise ;
- le centre technique de Chaumontel.



Zone de Vaux à Creil



Clermont de l'Oise



Chaumontel

5.1.3 Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE - NORD ILE DE FRANCE

VOS INTERLOCUTEURS

Centre technique de Vaux – 589 avenue du Tremblay – 60100 CREIL



Stéphane MARTIN DIT NEUVILLE

Directeur d'agence

Tél. 03.44.29.35.35
Mob. 06.49.28.05.72
stephane.martin-dit-neuville@suez.com

Il assure le pilotage global de l'Agence



Maud RIBEIN

Chef de pôle Eau Potable
Chargée de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau et des ouvrages de production

Tél. 03.44.29.35.15
Mob. 08.81.85.30.83
maud.ribein@suez.com



Fabrice LEFEVRE

Responsable interventions et travaux exploitation des réseaux de distribution d'eau

Tél. 03.44.29.38.23
Mob. 08.74.35.10.52

fabrice.lefevre@suez.com



Eric RENAULT RENAUD

Adjoint au Chef de réseau Eau

Tél. 03.44.29.35.76
Mob. 08.70.90.88.77

eric.renault-renaud@suez.com



Romain FRANCHETTE

Interventions et travaux programmables sur les réseaux d'eau

Tél. 03.44.29.32.12

romain.franchette@suez.com



Renaud PICARD

Responsable production et maintenance

Tél. 03.44.29.35.19
Mob. 06.72.91.36.03

renaud.picard@suez.com



Laurent KASZLUK

Commercial

Tél. 03.44.29.38.54
Mob. 08.75.85.03.38
laurent.kaszluk@suez.com

Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats conclus avec les collectivités et les Industriels

SECRETARIAT

Clara REDZIMSKI

Assistante

Tél. 03.44.29.38.91
Fax 03.44.29.38.45
clara.redzinski@suez.com



Sébastien NOUGER

Chef de pôle Assainissement
Chargé de l'exploitation des réseaux d'assainissement, postes et stations d'épuration

Tél. 03.44.29.38.98
Mob. 06.79.70.70.03
sebastien.nouger@suez.com



Frédéric DRODE

Responsable interventions et travaux sur les réseaux et les postes d'assainissement

Tél. 03.44.29.35.79
Mob. 08.72.08.99.51

frederic.drode@suez.com

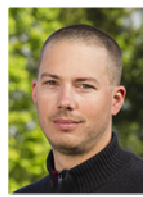


Thierry PLANAS

Adjoint au Chef de réseau Assainissement

Tél. 03.44.29.38.87
Mob. 06.30.52.17.45

thierry.planas@suez.com



Lionel THERY

Chef de secteur stations d'épuration
Il assure l'exploitation des 11 stations d'épuration du secteur nord : Clermont, Montataire

Tél. 03.44.24.40.63
Mob. 08.89.85.30.19

lionel.thery@suez.com



Sébastien BOIDIN

Chef de secteur stations d'épuration
Il assure l'exploitation des 10 stations d'épuration et des centrifugeuses mobiles du secteur sud : Courlevy, Villers-sous-St-Leu, Pont-Sainte-Nazence

Tél. 03.44.54.28.04
Mob. 08.71.80.79.91

sebastien.boidin@suez.com

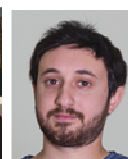
Secrétariat technique

Déborah LEBORGNE

Tél. 03.44.29.38.57

Jean-Marc CA TALDO

Tél. 03.44.29.38.04



Service client :
Du lundi au vendredi de 8h à 19h
Le samedi de 8h à 13h



0 977 408 408

APPEL NON SURTAXE

Urgence 24h/24 :



0 977 401 119

APPEL NON SURTAXE

5.1.4 Nos moyens matériels

- un magasin central à Creil, des ateliers et des antennes dans les secteurs. Un stock de pièces et de matériel de rechange, stocké sur les différents lieux d'embauche, permet tout dépannage d'urgence ainsi que l'entretien et le renouvellement des équipements ;
- une flotte de plus de 200 véhicules composée de : fourgonnettes, fourgons, ateliers, camions-grues, camions d'hydrocurage, unités de contrôle caméra couleur, camions spécialisés (nettoyage des réservoirs - visite des gros collecteurs), centrifugeuses mobiles
- un matériel et un outillage adaptés aux différents métiers et types d'interventions : compresseurs, groupes électrogènes de différentes puissances, pompes, palans, postes de soudure, malles de réglage des unités de télé-contrôle ou télésurveillance, ...
- un réseau de fournisseurs et prestataires spécialisés.



5.1.5 Nos moyens logistiques

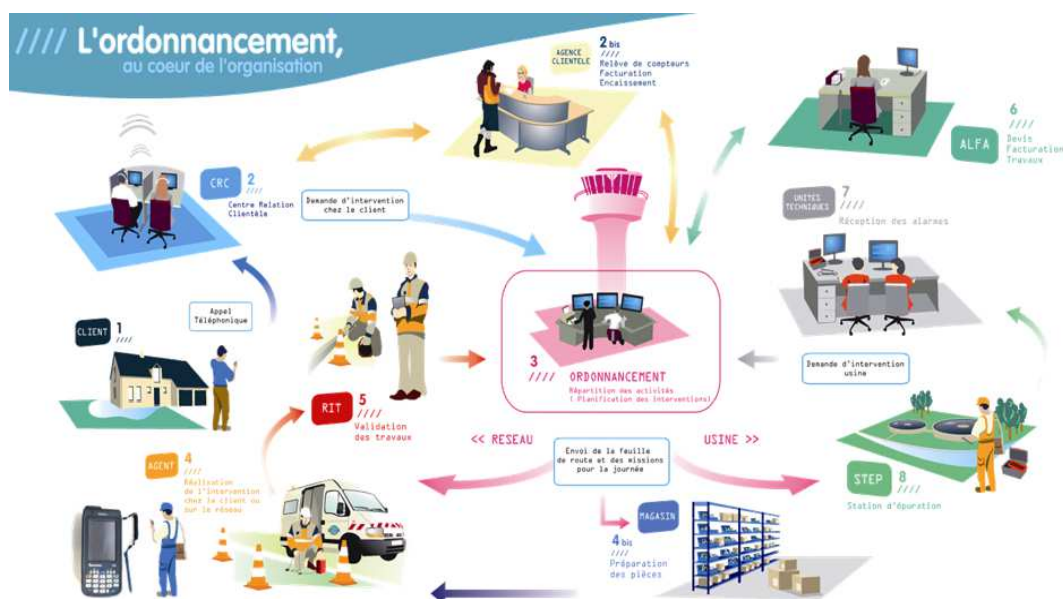
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

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

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



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

5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

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

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

Un groupe engagé pour la planète

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

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

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

Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

SUEZ certifié Top employeur 2019

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

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

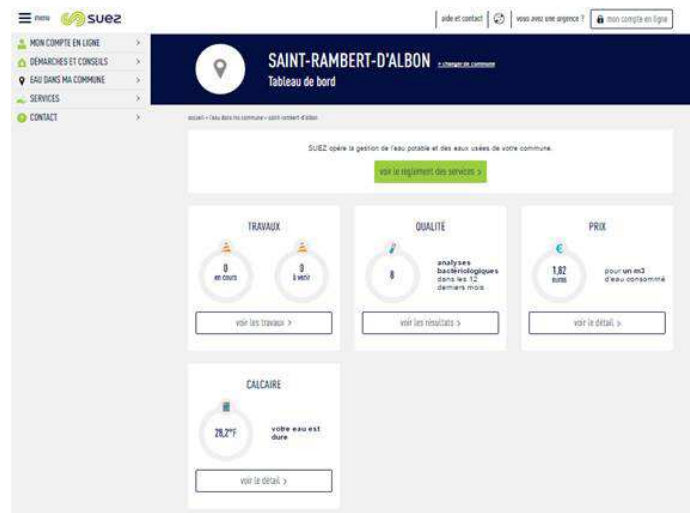
5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

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

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



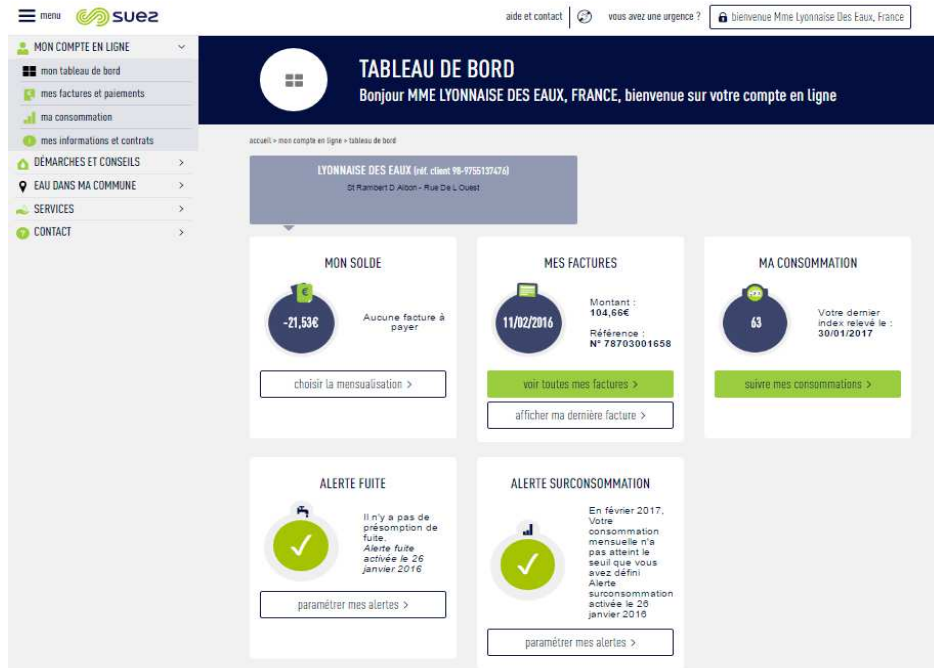
Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)

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

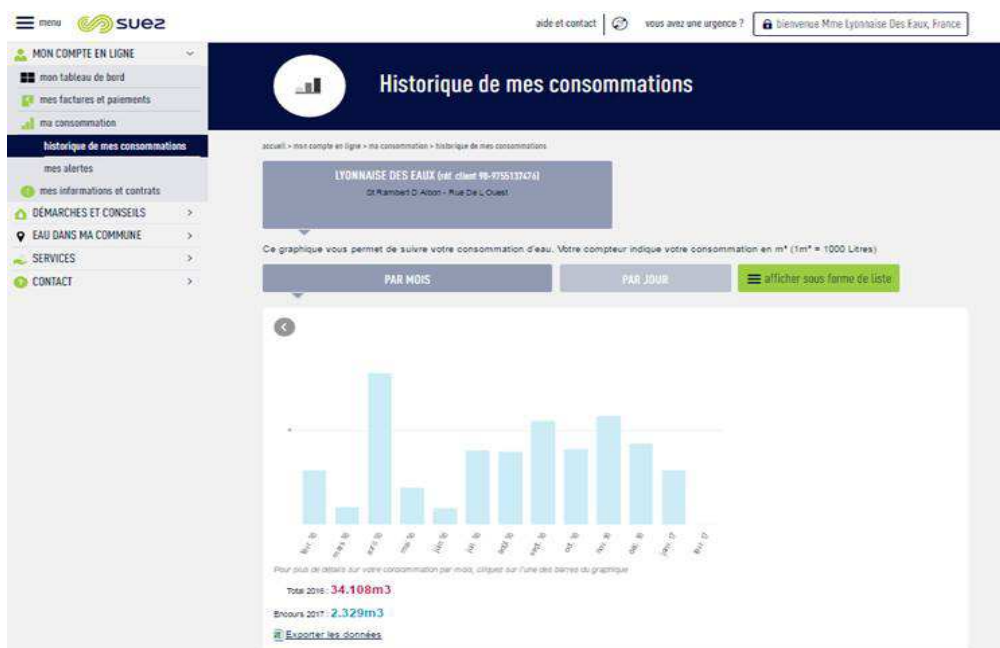
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compte,
 - 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. Un conseiller virtuel, Olivier, est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.3 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France¹ de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre

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

de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.



Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.

En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule®, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



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





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur

l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

- **Collecteur**

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Curage**

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

D

- **DBO5**

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

- **DCO**

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

- **Désobstruction**

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

E

- **Eaux pluviales**

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

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

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

- **Eaux usées domestiques**

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

- **Échantillon**

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

- **Enquête de conformité**

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

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

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

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

H

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Inspection télévisée**

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

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

- **ISDND**

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

M

- **MES**

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

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

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

N

- **NK**

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

$$\text{NGL} = \text{NK} + \text{NO}_2 + \text{NO}_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

P

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

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

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

S

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

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

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

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

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes



7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

ASSAINISSEMENT

EAU POTABLE

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

REDEVANCES A VNF

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

GEMAPI

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

URBANISME

SECURITE DES INTERVENTIONS

PROCEDURES CIVILES D'EXECUTION

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

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

Concessions

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

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

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

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1er janvier 2020 :

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

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

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

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

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

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

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

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

Annexes du code de la commande publique

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

| Numéro de l'annexe | Nom de l'annexe |
|--------------------|---|
| Annexe n° 1 | Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique |
| Annexe n° 2 | Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique |
| Annexe n° 3 | Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques |
| Annexe n° 4 | Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique |
| Annexe n° 5 | Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics |
| Annexe n° 6 | Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde |
| Annexe n° 7 | Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs |
| Annexe n° 8 | Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique |
| Annexe n° 9 | Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics |
| Annexe n° 10 | Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics |
| Annexe n° 11 | Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics |
| Annexe n° 12 | Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique |
| Annexe n° 13 | Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire |
| Annexe n° 14 | Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics |
| Annexe n° 15 | Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique |
| Annexe n° 16 | Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique |
| Annexe n° 17 | Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique |
| Annexe n° 18 | Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics |
| Annexe n° 19 | Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité |

| | |
|--------------|---|
| Annexe n° 20 | Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé |
| Annexe n° 21 | Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession |

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

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

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

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

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

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

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

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

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

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

Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique

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

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

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

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

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

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

Facturation électronique dans la commande publique

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

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

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

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

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

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

Montant des avances versées aux PME

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

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

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

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

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

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

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

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

Conditions de recours :

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

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

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

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

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

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018*

relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1^{er} janvier 2026 ».

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

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

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

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

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

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

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

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

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

Sort des syndicats

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

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

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

Tarifification sociale

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

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,

- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

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

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

[Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

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

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

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

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

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

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

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

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)

<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

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

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

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

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

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

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

DERU et délimitation des zones sensibles

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

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE

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

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

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

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

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

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

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

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

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

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

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

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

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise

les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

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

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

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

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

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

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

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

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

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

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

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

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

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

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

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

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

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

URBANISME

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

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

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

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

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

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

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

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

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

- 1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement ;
- 2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage ;
- 3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé ;
- 4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

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

PROCEDURES CIVILES D'EXECUTION

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

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

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

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

7.2 Schéma simplifié du réseau et schéma de fonctionnement de la station d'épuration

7.3 Liste des enquêtes de conformité effectuées

7.4 Liste des rues curées

7.5 Coefficient d'actualisation

7.6 Facture 120 m3

7.7 Attestations d'assurance

7.8 Attestation des Commissaires aux Comptes

7.9 Listing des contrôles d'assainissement non collectif

7.10 Construire sans détruire



Prêts pour la révolution de la ressource

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

060-200067973-20200915-150920-DC-II-2-DE

Accusé certifié exécutoire

Reçu par le préfet : 18/09/2020

Affichage : 15/09/2020

Pour l'autorité compétente par délégation