

## DÉLIBÉRATION DE\_2021\_073

L'an deux mille vingt-et-un et le vingt-huit septembre, le Conseil Communautaire de la Communauté de Communes Montagne Montravel et Gurson dûment convoqué s'est réuni à 18 heures 30, en session ordinaire à la SALLE DES FÊTES DE MINZAC sous la Présidence de Thierry BOIDÉ.

Date de convocation : 22 septembre 2021

Présents : Georges MADELAINE, Ghislain PANTAROTTO, Sylvie CROSSOIR, Marcel LESBÉGUERIES, Didier MOREAU, Jean-Luc FAVRETTO, Marie-Catherine ROHOF, Christian SCALIGER, Christian GALLOT, Karine LEY, Annie MAIGRE, Éric REY, Jean-Louis REY, Thierry BOIDÉ, Marc GRANDY, Éric FRÉTILLÈRE, Dominique POINTET, Abel BARAT, Jean-Pierre CHAUMARD, Gilbert DE MIRAS, Lucette MOUTREUIL, Gilles TAVERSON, Yves JACQUELIN

Pouvoirs : Michel FRICHOU par Sylvie CROSSOIR, Hélène DONADIER par Jean-Luc FAVRETTO, Jean-Thierry LANSADÉ par Marie-Catherine ROHOF

Secrétaire : Jean-Pierre CHAUMARD

Membres en exercice : 32 Présents : 23 Votants : 26 Abstentions : 0 Contre : 0 Pour : 26

**OBJET : SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF - RAPPORT ANNUEL DES DÉLÉGATAIRES - EXERCICE 2020 - (Communes de Saint Antoine de Breuilh - Saint Méard de Gurson et Villefranche de Lonchat)**

Monsieur le Président rappelle que conformément à l'article L 3131-5 du Code de la Commande Publique, les délégataires doivent produire chaque année, un rapport, comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de délégation, une analyse de la qualité des ouvrages et du service et permettant en outre d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Monsieur le Président présente les rapports annuels des délégataires du service public d'assainissement collectif de la Communauté de Communes Montagne Montravel et Gurson relatifs à l'exercice 2020, établis par :

- VEOLIA pour la Commune de Saint Antoine de Breuilh
- SUEZ Eau France pour la Commune de Saint Méard de Gurson
- AGUR pour la Commune de Villefranche de Lonchat.

Après avoir procédé, conformément à l'article L1411-3 du C.G.C.T. à leur examen, le Conseil Communautaire prend acte des rapports annuels des délégataires du service public d'assainissement collectif relatifs à l'exercice 2020.

Le Président,  
Thierry BOIDÉ





## RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

# Communauté de Communes Montaigne Montravel et Gurson pour la commune de Saint-Antoine de Breuilh Assainissement Collectif






## REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

### REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

<b>Repère visuel</b>	<b>Objectif</b>
 ENGAGEMENT	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 FOCUS	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 RESPONSABILITÉ	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
FLORENCE MOULY	FREDERIC PUJOLS	25/05/2021

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'assainissement.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, ainsi qu'avec les usagers du service, citoyens-consommateurs. A ce propos, 93% des Français\*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long-terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique Impact Eau France, nous sommes prêts à faire de l'Eau un accélérateur de cette transformation écologique à la fois verte et inclusive. Nous prenons notamment 5 engagements climat à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les îlots de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directrice de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'assainissement.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

**Frédéric Van Heems,**  
Directeur Général, Eau France

*\*Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



# PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous.
- ✓ des citoyens-consommateurs, avec un principe de «Relation Attentionnée» qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et de leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur "empreinte eau".
- ✓ des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques.
- ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être "créateurs d'utilité".

- ✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.
- ✓ Par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

**Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.**

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.



**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9** millions de clients abonnés

**14,8** millions d'habitants raccordés en assainissement

**1,6** milliard de m3 d'eau potable distribués

**1,2** milliard de m3 d'eaux usées collectées et dépolluées

**2172** usines de production d'eau potable gérées

### **Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion**

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de "Ressourcer le monde", en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.



# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>8</b>
1.1	Un dispositif à votre service.....	9
1.2	Présentation du contrat .....	12
1.3	Les chiffres clés.....	13
1.4	L'essentiel de l'année 2020.....	14
1.5	Les indicateurs réglementaires 2020.....	22
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2020.....	23
1.7	Le prix du service public de l'assainissement.....	25
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION.....</b>	<b>26</b>
2.1	Les consommateurs et l'assiette de la redevance .....	27
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	28
2.3	Données économiques.....	30
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>31</b>
3.1	L'inventaire des installations.....	32
3.2	L'inventaire des réseaux.....	33
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	35
3.4	Gestion du patrimoine.....	37
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....</b>	<b>38</b>
4.1	La maintenance du patrimoine .....	39
4.2	L'efficacité de la collecte .....	41
4.3	L'efficacité du traitement .....	43
4.4	L'efficacité environnementale .....	53
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>54</b>
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	55
5.2	Les investissements et le renouvellement .....	57
5.3	Les engagements à incidence financière .....	58
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>61</b>
6.1	La facture 120 m <sup>3</sup> .....	62
6.2	Les données consommateurs par commune .....	63
6.3	Le synoptique du réseau.....	64
6.4	Le bilan qualité par usine .....	66
6.5	Le bilan énergétique du patrimoine .....	67
6.6	Attestations d'assurances .....	68



6.7	<i>Inventaire du patrimoine.....</i>	76
6.8	<i>Annexes financières.....</i>	80
6.9	<i>Reconnaissance et certification de service .....</i>	89
6.10	<i>Actualité réglementaire 2020.....</i>	92
6.11	<i>Glossaire.....</i>	97

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE





En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'assainissement. Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la dépollution et à la collecte, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.).

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

**VEOLIA EAU**  
60, rue Anatole France  
CS 71023  
24105 BERGERAC  
Tel : 05.53.63.66.70  
Fax : 05.53.24.29.88



### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



[www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

Pour toutes vos démarches en ligne



**Service pour les sourds ou malentendants** accessible depuis notre site internet



**05 61 80 09 02**

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 12h

Urgences techniques 7j/7 et 24h/24



**Nos Apps**

disponibles sur iOS et Android



**Veolia Eau**

TSA 40118

37911 Tours Cedex 9

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## NOTRE EQUIPE

*«Ensemble, nous nous engageons avec enthousiasme pour un service de proximité, innovant et écoresponsable»*



**FLORENCE MOULY** - Directrice de Territoire  
florence.mouly@veolia.com



**THIBAUT FORESTIER**  
Directeur de Développement  
thibault.forestier@veolia.com



**FRANÇOIS COLLEVATI**  
Directeur des Opérations  
francois.collevati@veolia.com



**MAÏTÉ LOLIVE**  
Directrice Consommateurs  
maite.lolive@veolia.com

## Services locaux



**FRÉDÉRIC ANCELIN**  
Limousin  
frederic.ancelin@veolia.com



**RENAUD DECROUEN**  
Isle et Dordogne  
renaud.decrouen@veolia.com



**JULIEN DE SOUSA**  
Causse et Vézère  
julien.de-sousa@veolia.com

Région	Territoire	Contact	Veolia Eau
<b>Sud Ouest</b>	<b>Dordogne Limousin</b>	<b>consommateurs</b>	<b>France</b>
22, avenue Marcel Dassault BP 25873 31506 TOULOUSE Cedex 5 05 61 34 77 77	Avenue Pasteur CS10018 TERRASSON-LAVILLEDIEU 24 121 05 53 51 70 41	05 61 80 09 02 eau.veolia.fr	30 rue Madeleine Vionnet 93300 AUBERVILLIERS 01 85 57 70 00



## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

---

✓ Déléataire	Compagnie des Eaux et de l'Ozone
✓ Périmètre du service	SAINT ANTOINE DE BREUILH
✓ Numéro du contrat	X9211
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2012
✓ Date de fin du contrat	31/12/2021



## 1.3 Les chiffres clés

### Chiffres clés



1 016

Nombre d'habitants desservis



480

Nombre d'abonnés  
(clients)



1

Nombre d'installations de  
dépollution



1 500

Capacité de dépollution  
(EH)



10

Longueur de réseau  
(km)



69 660

Volume traité  
(m³)



## 1.4 L'essentiel de l'année 2020

### ✓ Prévention Santé Sécurité

Dans le cadre de la politique du groupe Veolia Eau France « Engagements Prévention Santé Sécurité 2020-2023 », rien n'est plus important que la sécurité des femmes et des hommes au travail. C'est la priorité !

Aujourd'hui, nos fondamentaux en matière de santé et sécurité au travail s'intègrent sur le terrain par la sensibilisation, la formation et l'habilitation de nos équipes en continu.

L'objectif est le **zéro accident de façon durable en faisant évoluer nos comportements**.

Nos principaux leviers d'actions consistent à :

- Changer notre culture d'Entreprise au travers de rituels quotidiens « 2 Minutes Attitude » et « Vigilance 360 ».
- Réaliser des ¼ d'heures sécurité et visites sécurité auprès de nos équipes sur le terrain pour poursuivre l'intégration de la prévention dans toutes les actions métiers.
- Accentuer la remontée des Presqu'accidents et Situations dangereuses par l'ensemble de nos équipes et promouvoir les bonnes pratiques.

Enfin, notre démarche de prévention est particulièrement mise en avant lors de la semaine santé sécurité qui a eu lieu du 14 au 18 Septembre 2020.

### ✓ COVID 19

#### **Les collaborateurs VEOLIA mobilisés pour assurer les services essentiels.**

Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-Cov2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgences,
- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines, etc) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,



- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service.

Dès que la reprise des activités fut possible ; un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré. Cette "Reprise d'Activité" s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.);
- Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale;
- Le maintien des cellules de crise de Veolia dans un fonctionnement allégé afin de suivre précisément l'évolution de la situation et anticiper les actions à mettre en place;
- Les points particuliers d'attention et déclinaisons spécifiques (accompagner les managers dans l'animation de leurs équipes, assurer une programmation glissante des effectifs et des activités, adapter les relations consommateurs, intensifier la gestion des fournisseurs et des approvisionnements);
- Le suivi du risque de cyber-sécurité et la capacité de fonctionnement digital des activités à distance;
- Les engagements contractuels et réglementaires.

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

Notre mission de service public inclut bien sûr aussi la nécessité d'accompagner au mieux les citoyens-consommateurs pendant ces périodes difficiles. Nos équipes dédiées aux relations avec les consommateurs ont donc ajusté leur organisation et redéployé leur activité, pour répondre aux différents enjeux d'adaptation qu'exigent le contexte épidémique et ses multiples répercussions :



- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique.

L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

- Resserrer les liens avec les consommateurs

Dans cette situation exceptionnelle, nous avons adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau.

Pour les accompagner au jour le jour, les aider à bénéficier au mieux de leurs services d'eau et d'assainissement (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hydratation en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons démultiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur [eau.veolia.fr/infos-covid-19](http://eau.veolia.fr/infos-covid-19), 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infos sur factures...).

Les consommateurs ont d'ailleurs apprécié l'accompagnement resserré qui leur a été proposé durant la première phase de l'épidémie, au printemps, puisque suite à une enquête qui leur a été soumise dans notre lettre d'information "Covid-19" de début juin 2020, 95 % des répondants nous ont dit avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire.

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en oeuvre les premières distributions de masques.

Même si le contexte impose la plus grande humilité, l'ensemble des collaborateurs ressent aujourd'hui une légitime fierté lorsque les Français reconnaissent à 93% que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service. Cela n'aurait pu être possible sans le savoir-faire de Veolia en matière de gestion de crise ni sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'Etat.

Ce précis "permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explication que doivent fournir ceux-ci en contrepartie".



## ✓ Analyse de conformité des équipements de travail

### Diagnostic des organes en mouvement et identification des risques mécanique

Le risque mécanique avéré à proximité des équipements en mouvement, présents sur les installations de production d'eau potable et d'assainissement des Collectivités, est identifié comme l'un des « **risques majeurs** » des métiers de l'Eau.

Chaque année, la profession déplore plusieurs accidents graves, presque accidents graves ou potentiellement graves liés au risque machine. L'analyse de ces accidents et presque accidents a révélé l'existence de non-conformités sur certains équipements

Les principaux facteurs d'accidents identifiés (sources de la base de données de la Sécurité Sociale - EPICEA recensant plus de 2 000 descriptifs d'accidents du travail liés aux machines) sont :

- La mauvaise conception des machines dont les accès aux organes en mouvement ne sont pas ou mal protégés ;
- L'absence de consignation ;
- Les interventions en cours de fonctionnement
- Les modes opératoires inappropriés et/ou dangereux
- L'insuffisance de formation des opérateurs.

La Règlementation précise le cadre à respecter au regard des risques machines :

1. Décret 9340 du 11 janvier 1993 qui traite des prescriptions de sécurité des équipements de travail quelle que soit leur date de mise en service. Décret codifié dans le Code du Travail notamment au travers des Articles R4324-1 à 45.
2. Directive européenne (dite « Directive Machines ») 2006/42/CE qui fixe les exigences essentielles pour garantir un haut niveau de sécurité des équipements de travail, directive transcrite dans le Code du Travail notamment au travers des Articles suivants :
  - R 4312-1 (machines neuves) et son annexe 1 fixant les règles techniques en matière de santé et sécurité, composé de 9 chapitres, parmi lesquels celui relatif aux Règles Générales.
  - R 4312-2 (machines d'occasion)

Certaines de ces Règles Générales de l'annexe 1 du R 4312-1 précisent les dispositifs qui couvrent le risque mécanique, parmi lesquels :

- La séparation des sources d'énergie (consignation)
- La commande d'arrêt d'urgence
- La protection contre l'accessibilité aux organes en mouvement (protecteurs fixes, protecteurs mobiles)

VEOLIA Eau France a décidé d'engager dès 2019 une campagne nationale d'analyse de la conformité vis-à-vis des risques mécaniques précités, sur l'ensemble des installations confiées par les Collectivités. Cette campagne a eu pour objectif premier l'identification et la hiérarchisation des non-conformités relevées, et la définition d'actions correctives.

Pour effectuer ces campagnes, VEOLIA Eau a préalablement assuré une formation de ses techniciens qualifiés, visant à :

- Améliorer la connaissance des risques mécaniques sur les équipements de travail
- Connaître les principaux moyens de protection existants



- Savoir reconnaître les non-conformités liées aux risques mécaniques engendrés par le fonctionnement d'éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages, etc.) ou d'organes et d'éléments en mouvement
- Savoir réaliser un diagnostic de conformité lié à ces mêmes risques

Cette démarche a pour but de mettre en place les actions correctives, afin d'éviter la survenance de nouveaux accidents liés aux risques mécaniques.

Assurer la sécurité de nos salariés est une absolue priorité.

C'est en ce sens que des investigations ont été menées ou le seront dans les prochaines semaines sur les installations de votre Collectivité qui nous ont été confiées dans le cadre du contrat qui nous lie.

Nous ne manquerons pas de tenir le Maître d'Ouvrage parfaitement informé des éventuelles non-conformités relevées et des modalités de remise en état des équipements concernés ; et d'examiner avec lui les conditions de prise en charge financière de ces travaux.

#### ✓ **Télécommunications :**

##### Arrêt programmé du Réseau Téléphonique Commuté (RTC)

La numérisation des réseaux de téléphonie s'accompagne d'une migration progressive des technologies historiques telles que le RTC vers des technologies plus modernes et plus fiables de type IP. Depuis l'arrivée de la technologie GPRS, le transfert des données est devenu possible en mode IP, qui offre de plus grands débits, une pérennité de cette solution compatible avec les réseaux 3G, 4G, etc.

Certaines installations de votre service public sont directement concernées par ces évolutions car elles nécessitent des transferts de données encore plus nombreux et plus sécurisés vers les outils de télégestion et de supervision gérés par votre exploitant.

L'arrêt de la technologie RTC va être progressif, Orange procédera à la fermeture technique effective de la technologie RTC à partir de fin 2023 et par plaques géographiques. L'Arcep impose d'annoncer au moins 5 ans à l'avance le périmètre géographiques des plaques devant être fermées afin de donner le temps à l'ensemble des opérateurs et des utilisateurs de migrer leurs usages vers une autre technologie.

VEOLIA Eau vous transmettra prochainement une offre de prix pour la mise à niveau de ces équipements de télégestion, justifiée par l'arrêt programmé de la technologie de communication en place, et rendue strictement nécessaire pour la parfaite continuité du service public de votre Collectivité.



### Faits marquants :

- ④ Suivant le rapport du SATESE, la qualité de l'eau épurée est de très bonne qualité et le site de traitement est très bien exploité. Le rejet est 100% conforme.
- ④ La Collectivité a lancé le projet de modification de la file boue ainsi que la rénovation du prétraitement avec un nouveau dégrilleur. L'installation d'une presse à vis sur la STEP permettrait d'avoir une filière autonome d'évacuation des boues.
- ④ La clôture de la STEP a été refaite mi-mars 2020.
- ④ 6 T de nitrate de calcium ont été livrés sur les PR en 2020.
- ④ Les données volumétriques en entrée de STEP montrent que le réseau capte des eaux claires parasites en provenance de nappes. Des volumes très importants ont été constatés en Mars et Mai 2020 qui ont conduit à un volume en entrée de STEP en augmentation de plus de 68 % par rapport à 2019.
- ④ L'assiette de redevance 2020 reste toujours inférieure de plus de 10% à l'assiette de référence de contrat.
- ④ La Collectivité a lancé le projet de modifications de la file boue ainsi que la rénovation du prétraitement avec un nouveau dégrilleur. L'installation d'une presse à vis sur la STEP permettrait d'avoir une filière autonome d'évacuation des boues.
- ④ Renouvellement de la sonde de niveau du PR ST Aulaye 2.

### Propositions d'améliorations :

- ④ Le remplacement du dégrilleur de la STEP par un autre matériel de technologie plus moderne permettrait d'améliorer la qualité du dégrillage, cruciale pour le bon fonctionnement des filières en aval.
- ④ Des fissures apparaissent sur le génie civil des ouvrages de prétraitement de la STEP. Un diagnostic sur ces ouvrages est à envisager. Le projet de rénovation de la STEP devra intégrer le diagnostic de ces ouvrages.
- ④ La filière d'évacuation des boues de la STEP sera pérennisée par la mise en place d'une déshydratation autonome qui permettra l'évacuation des boues en compostage.
- ④ Prévoir le renouvellement du réseau Rue du Stade vers la STEP, car celui-ci reste fragile.
- ④ Une réfection des berges de la lagune est à envisager par la Collectivité, suite à une érosion côté ouest.



- ❶ La traçabilité de l'évacuation des boues est assurée en termes de volumes qualitatifs et quantitatifs mais la filière d'évacuation des boues est à sécuriser.

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

### Valorisation agronomique des boues d'épuration.

Le cadre législatif et réglementaire relatif à la valorisation agronomique des boues d'épuration a connu d'importantes évolutions durant l'année 2020 et d'autres évolutions sont attendues durant l'année 2021.

Dans une instruction adressée aux Préfets en date du 2 avril 2020, confirmée par l'arrêté du 30 avril 2020, le gouvernement a suspendu l'épandage des boues produites par les stations d'épuration urbaines qui n'ont pas fait l'objet d'une étape de traitement ayant garanti leur complète hygiénisation et extraites depuis le début de l'épidémie Covid-19.

Cette suspension s'inscrit comme une mesure de précaution visant à limiter la propagation de la Covid-19. Elle demeure applicable et est susceptible de le demeurer jusqu'à la fin de l'épidémie actuelle. Un nouvel arrêté devrait venir préciser les critères d'innocuité sanitaire que devront satisfaire les boues d'épuration non-hygiénisées ou partiellement hygiénisées avant leur valorisation agronomique.

L'arrêté du 15 septembre 2020 est venu préciser les conditions de stockage des boues d'épuration afin de garantir leur traçabilité à travers une répartition en un ou plusieurs lots dûment identifiés. Cet arrêté encadre notamment les conditions d'admission sur une même installation de stockage de boues issues de plusieurs stations de traitement des eaux usées. Enfin, ce même arrêté précise les modalités de dépôt temporaire de boues sur les parcelles d'épandage.

D'autre part, les lois EGALIM du 30 octobre 2018, AGECE du 10 février 2020 (relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire) ainsi que l'ordonnance du 29 juillet 2020 (relative à la prévention et à la gestion des déchets) vont modifier le cadre réglementaire régissant les conditions de retour au sol des boues d'épuration produites par les installations d'assainissement et, ce, à travers des textes réglementaires (décrets, arrêtés) dont les publications sont attendues en 2021. Ces évolutions réglementaires ne seront connues avec certitude qu'après leur publication et Veolia mettra son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner dans leur application.

### Nouvelles obligations de performance des systèmes d'assainissement

L'arrêté du 31 juillet 2020 (JO du 10 octobre 2020) modifie certaines prescriptions applicables aux maîtres d'ouvrage des systèmes d'assainissement. Cet arrêté confirme que la Collectivité (Maître d'Ouvrage) est au centre du dispositif d'atteinte de la performance du système d'assainissement et apporte des modifications/nouveautés concernant :

- **l'analyse des risques de défaillance** : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH.
- **les diagnostics des systèmes d'assainissement** : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes  $\geq 10\,000$  EH, le 31/12/2023 pour ceux  $\geq 2\,000$  EH et  $< 10\,000$  EH et le 31/12/2025 pour ceux  $< 2\,000$  EH). Le texte précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement. Par ailleurs, le



diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en place sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH)

- **Les critères de conformité du système de collecte** : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans sa quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015 ; ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions concernant ces nouvelles obligations.



# 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

## Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	1 024	1 016
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	9,2 t MS	8,7 t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	3,97 €/m <sup>3</sup>	3,97 €/m <sup>3</sup>
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	95,00 %	95,00 %
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	120	120
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	A la charge de la Police de l'eau	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %	100 %
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants	0,00 u/1000 habitants
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0,00 u/100 km	0,00 u/100 km
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

(\*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL



## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)*	Délégataire	100,0 %	100,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	317	318
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	0	1
VP.077	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	9 904 ml	10 256 ml
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	3	3
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	1	1
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	1 500 EH	1 500 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	0	0
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	0 ml	2 595 ml
LA DE POLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	33 033 m <sup>3</sup>	69 660 m <sup>3</sup>
VP.176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	48 kg/j	24 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	800 EH	393 EH
	Volume traité	Délégataire	33 033 m <sup>3</sup>	69 660 m <sup>3</sup>
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	0,1 t	0,1 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	0,0 t	0,0 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	4,0 m <sup>3</sup>	4,0 m <sup>3</sup>
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes desservies	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	482	480
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	482	480
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire	0	0
VP.068	Assiette totale de la redevance	Délégataire	31 116 m <sup>3</sup>	28 808 m <sup>3</sup>
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	31 116 m <sup>3</sup>	28 808 m <sup>3</sup>
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

\* la conformité réglementaire des rejets (directive européenne) n'est à présent plus évaluée (voir paragraphe « L'efficacité du traitement » de ce document).



LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique sur le périmètre du	Mesure statistique sur le périmètre du service
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	87 %	90 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 1.7 Le prix du service public de l'assainissement

### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

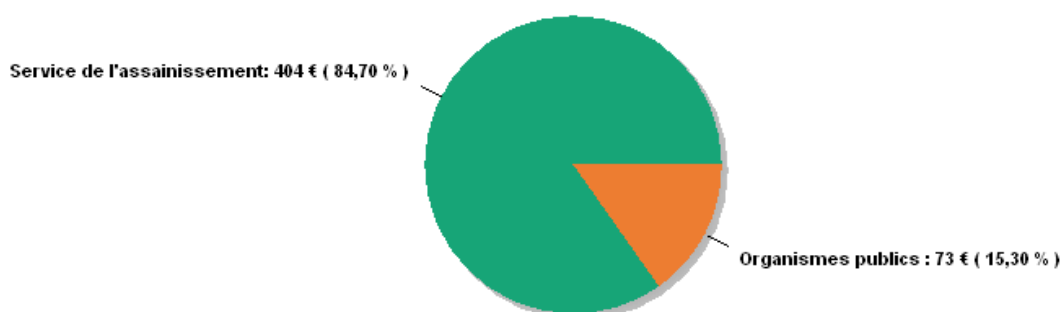
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT ANTOINE DE BREUILH l'évolution du prix du service d'assainissement par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

SAINT ANTOINE DE BREUILH Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>146,86</b>	<b>147,44</b>	<b>0,39%</b>
Abonnement			54,46	54,68	0,40%
Consommation	120	0,7730	92,40	92,76	0,39%
<b>Part communale</b>			<b>256,16</b>	<b>256,16</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			66,68	66,68	0,00%
Consommation	120	1,5790	189,48	189,48	0,00%
<b>Organismes publics</b>			<b>30,00</b>	<b>30,00</b>	<b>0,00%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>433,02</b>	<b>433,60</b>	<b>0,13%</b>
TVA			43,30	43,36	0,14%
<b>Total TTC</b>			<b>476,32</b>	<b>476,96</b>	<b>0,13%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>3,97</b>	<b>3,97</b>	<b>0,00%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de SAINT ANTOINE DE BREUILH

### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Assainissement

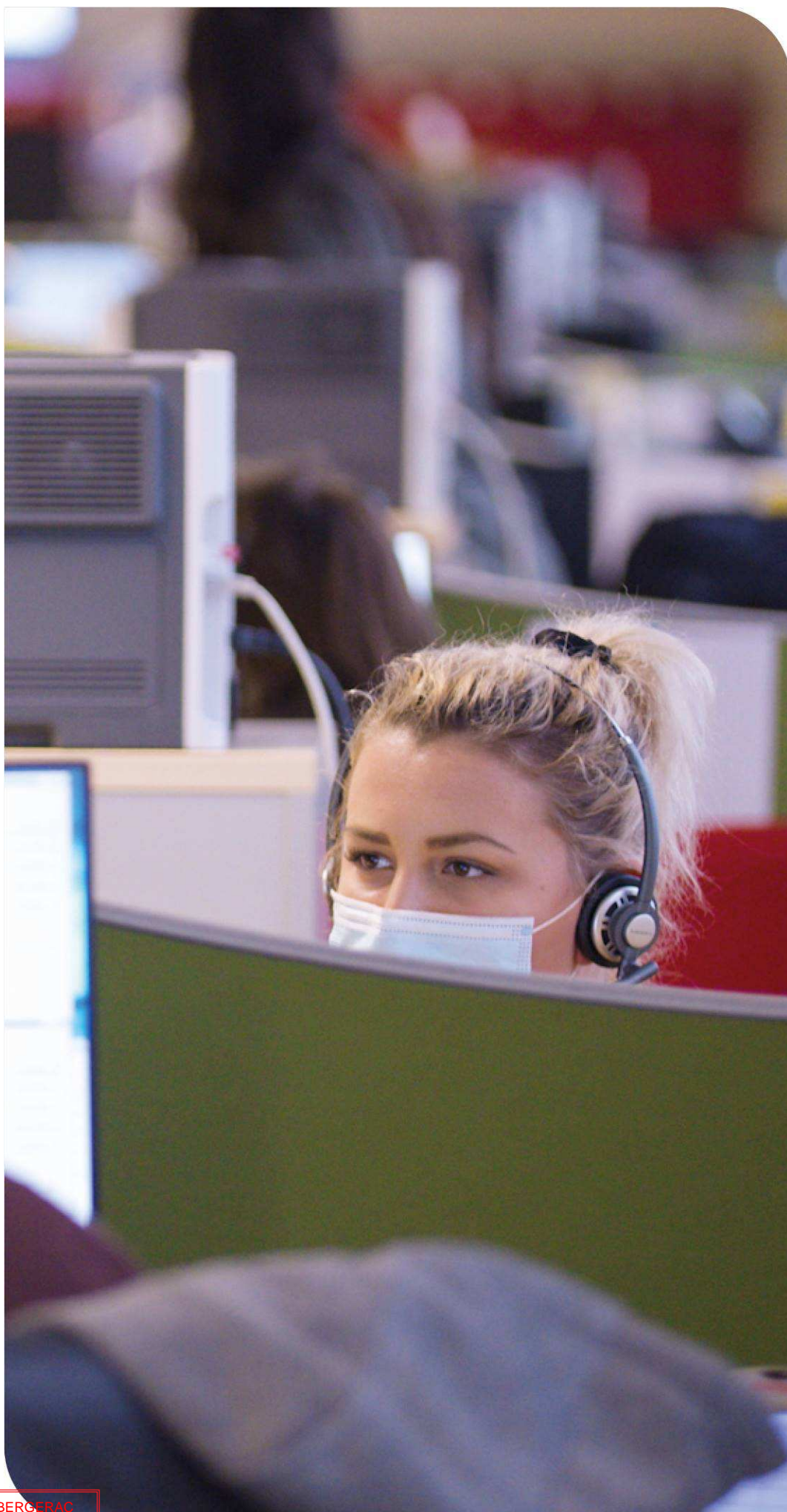


Les factures type sont présentées en annexe.



# 2.

## LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION





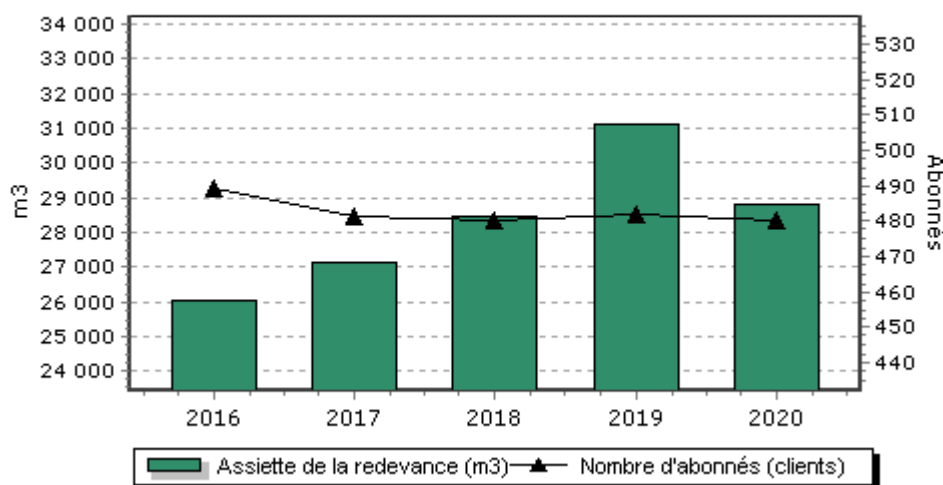
Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 2.1 Les consommateurs et l'assiette de la redevance

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre d'abonnés (clients) desservis</b>	<b>489</b>	<b>481</b>	<b>480</b>	<b>482</b>	<b>480</b>	<b>-0,4%</b>
Abonnés sur le périmètre du service	489	481	480	482	480	-0,4%
<b>Assiette de la redevance (m3)</b>	<b>26 050</b>	<b>27 137</b>	<b>28 467</b>	<b>31 116</b>	<b>28 808</b>	<b>-7,4%</b>
Effluent collecté sur le périmètre du service	26 050	27 137	28 467	31 116	28 808	-7,4%

Evolution comparative du nombre d'abonnés et de l'assiette de redevance





## 2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

Veolia s'engage à prendre autant soin d'eux que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- ✓ La qualité de l'eau
- ✓ la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ✓ la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	82	87	90	+3
La continuité de service	95	93	92	94	95	+1
Le niveau de prix facturé	56	54	55	60	66	+6
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	75	80	86	+6
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	83	88	92	+4
L'information délivrée aux abonnés	76	76	68	71	74	+3

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.



### → *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

**#1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

**#2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

**#3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

**#4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

**#5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »



## 2.3 Données économiques

### → Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P257.0]

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

### → Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ✓ Urgence : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2020, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

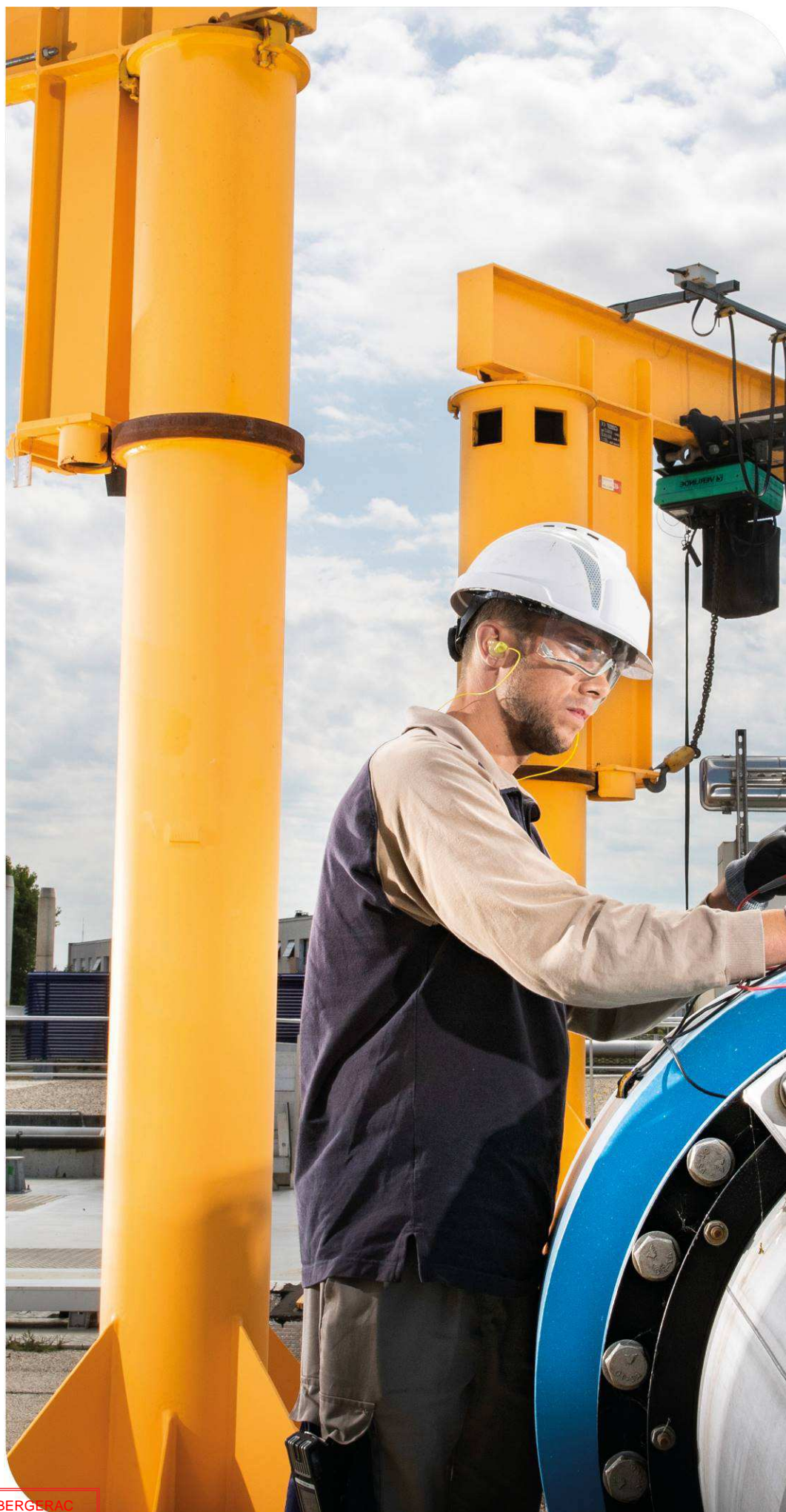
	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Assiette totale (m3)	26 050	27 137	28 467	31 116	28 808

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 207.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.



# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers

## 3.1 L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)
STEP SAINT-ANTOINE	90	1 500	255
<b>Capacité totale :</b>	<b>90</b>	<b>1 500</b>	<b>255</b>

Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Postes de refoulement / relèvement	Trop plein	Débit des pompes (m3/h)
PR LES NOVETTES	Non	12
PR St AULAGE CHEMIN COMMUNAL	Non	10
PR ST AULAGE RIVIERE	Non	10



## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ✓ des réseaux de collecte,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements.

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### → Les canalisations, branchements et équipements

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	9,9	9,9	9,9	9,9	10,3	4,0%
Canalisations eaux usées (ml)	9 904	9 904	9 904	9 904	10 256	3,6%
<i>dont gravitaires (ml)</i>	6 670	6 670	6 670	6 670	6 900	3,4%
<i>dont refoulement (ml)</i>	3 234	3 234	3 234	3 234	3 356	3,8%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	317	317	317	317	318	0,3%
<b>Ouvrages annexes</b>						
Nombre de regards	144	144	144	144	144	0,0%

Suite à la mise à jour de notre SIG en 2020, les données des linéaires de réseau ont changé.

Dorénavant, tous les ans nous ferons une extraction de notre SIG pour faire évoluer ces données.







# **Saint-Antoine de Breuilh Assainissement Collectif**

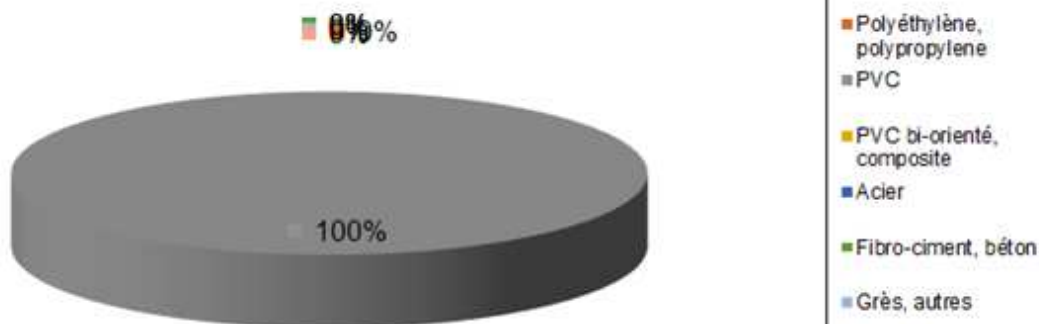
**ANNEE 2020**

X9211

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=50	0
	65	0
	80	0
	100	0
	125	0
	150	0
	175	0
	200	0
	250	0
	300	0
	350	0
	400	0
	450	0
<b>FONTE</b>	>450	0
<b>TOTAL FONTE</b>		0
	indéterminé	0
	<=110	0
	125	0
	140	0
	160	0
	200	0
<b>POLYETHYLENE - POLYPROPYLENE</b>	>200	0
<b>TOTAL POLYETHYLENE - POLYPROPY</b>		0
	indéterminé	0
	<=63	0
	75	3 208
	90	149
	110	0
	125	4
	160	1 395
	200	5 504
	250	0
	315	0
	400	0
<b>PVC</b>	>400	0
<b>TOTAL PVC</b>		10 261

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=150	0
	200	0
	300	0
	>300	0
<b>ACIER</b>		0
<b>TOTAL ACIER</b>		0
	indéterminé	0
	<=150	0
	200	0
	250	0
	300	0
	350	0
<b>FIBRO CIMENT - BETON</b>	>350	0
<b>TOTAL FIBRO CIMENT - BETON</b>		0
	indéterminé	0
	<=200	0
	300	0
	400	0
	500	0
<b>GRES - AUTRES</b>	>500	0
<b>TOTAL GRES - AUTRES</b>		0
	indéterminé	0
	<=200	0
	300	0
	400	0
	500	0
	600	0
	800	0
	1000	0
<b>PVC BI-ORIENTE - COMPOSITE</b>	1200	0
	>1200	0
<b>TOTAL PVC BI-ORIENTE - COMPOSITE</b>		0
<b>INCONNU</b>	indéterminé	0
	<=200	0
	>200	0
<b>TOTAL INCONNU</b>		0
<b>TOTAL</b>		10 261

**Répartition des canalisations par matériau**



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR : 29/09/2021



## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments, etc , constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

Dans le cadre d'une responsabilité partagée selon le cadre défini par le contrat une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2]

Pour l'année 2020, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de %. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

Canalisations	2016	2017	2018	2019	2020
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	9 904	9 904	9 904	9 904	10 256

### 3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P202.2]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion Patrimoniale du Réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice [P202.2] pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	120	120	120	120	120



Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP250	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP251	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)			
VP252	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		Non renseigné
VP253	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP254	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		Non renseigné
Combinaison des variables VP252, VP253 et VP254	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP255	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)			
VP256	Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	15	15
VP257	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP258	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP259	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
VP260	Localisation des autres interventions	10	10
VP261	Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	10
VP262	Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Total:		120	120

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses interventions ainsi que des informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.



## 3.4 Gestion du patrimoine

### 3.4.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : capteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

#### → Les installations

	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
Installations électromécaniques		
PR SAINT AULAYE 2		
MATERIEL DE TELEGESTION ET CAPTEURS		
SONDE ULTRASONIQUE ENDRESS HAUSER	Renouvellement	Cté de service



# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE





La performance du service d'assainissement est un enjeu majeur, aussi bien pour le confort des consommateurs et des riverains au quotidien que pour maîtriser l'empreinte environnementale de cette activité. Ce chapitre regroupe les informations relatives à l'efficacité du service, de la collecte au traitement, et aborde également son impact sur l'environnement (maîtrise des déversements en milieu naturel, consommation de réactifs, bilan énergétique).

## 4.1 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ✓ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie du support d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



### *La gestion centralisée des interventions*

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné ou encore d'un prélèvement pour analyse en cas de suspicion de pollution dans le réseau.

### → L'auscultation du réseau de collecte

Interventions d'inspection et de contrôle	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	0	641	0	0	0	0%

### → Le curage

Interventions de curage préventif	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	5	8	5	0	2	100%
sur canalisations	5	8	5	0	2	100%
Longueur de canalisation curée (ml)	1 200	606	2 622	0	2 595	100%



Interventions curatives	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	2	4	5	0	0	0%
sur branchements	0	3	5	0	0	0%
sur canalisations	2	1	0	0	0	0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	50	90	60	0	0	0%

En 2020, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **0,00 / 1000 abonnés**.

→ **Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]**

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre total de points concernés sur le réseau	0	0	0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	9 904	9 904	9 904	9 904	10 256	3,6%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%



## 4.2 L'efficacité de la collecte

### 4.2.1 La maîtrise des entrants

#### → Les rejets d'eaux usées d'origine non domestique

Les effluents non domestiques peuvent présenter des caractéristiques physico-chimiques particulières ne permettant pas un traitement similaire à celui effectué dans un système d'assainissement collectif des eaux usées domestiques classiques.

L'impact de ces effluents, s'ils ne sont pas maîtrisés, peut être important sur le fonctionnement et la gestion du système d'assainissement collectif, mais aussi sur le milieu naturel.

Aussi, la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- ✓ améliorer le fonctionnement du système de collecte et de traitement,
- ✓ préserver les ouvrages/équipements du système d'assainissement et le patrimoine de la Collectivité,
- ✓ garantir les performances du système de traitement,
- ✓ garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- ✓ respecter la réglementation.

Il importe donc d'identifier les rejets non domestiques à risque, de définir les conditions de leur raccordement (arrêtés d'autorisation, conventions de déversement) et de les contrôler.

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- ✓ à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS...) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ✓ après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- ✓ après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 12 août 2016) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 12 août 2016, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

La définition du plan d'action tient par ailleurs compte de :

- ✓ la localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- ✓ l'évaluation des principaux apports à partir de la synthèse des données existantes (études, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, ...),
- ✓ l'établissement de la liste des établissements à risques.

Afin de s'adapter aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité.



#### 4.2.2 La maîtrise des déversements en milieu naturel

##### → La connaissance des déversements vers le milieu naturel [P255.3]

Le tableau ci-dessous présente les points de rejets au milieu naturel identifié :

Nombre de points de rejet	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'usines de dépollution	1	1	1	1	1

Les déversoirs d'orage et les « trop-pleins » des postes de relèvement ont été initialement mis en place pour permettre de déverser au milieu naturel les effluents en excès par temps de pluie.

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » [P255.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.



## 4.3 L'efficacité du traitement

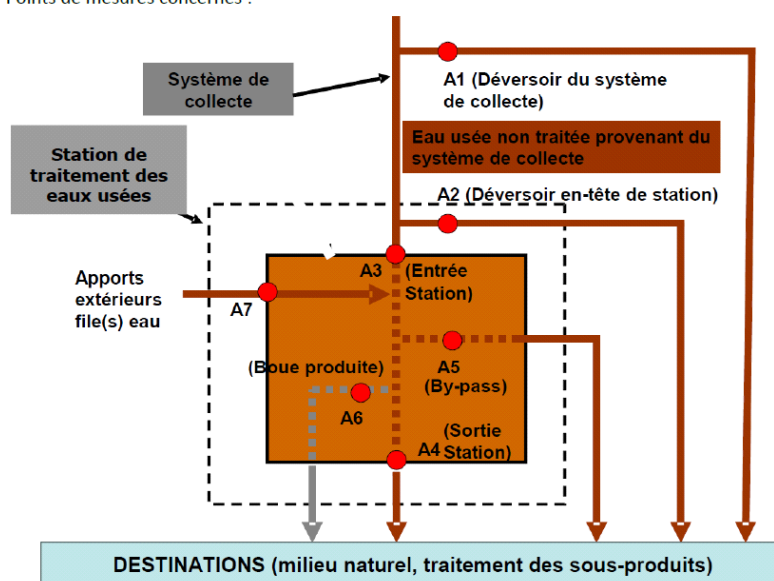
La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre part, des critères de l'arrêté du 21 juillet 2015.

Afin d'assurer une bonne cohérence avec l'arrêté du 21 juillet 2015, les outils Autostep et Mesurestep mis à disposition des Services de Police de l'Eau et des Exploitants par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire (<http://assainissement.developpement-durable.gouv.fr/>) et permettant de réaliser l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement ont évolué en 2019. De nouvelles règles sont ainsi appliquées pour évaluer la conformité en performance des stations d'épuration.

- les flux considérés en entrée et en sortie du système de traitement tiennent à présent compte du débit de référence ou du Percentile 95 (PC95). En pratique seuls les flux à hauteur du débit de référence sont retenus dans les calculs. Ainsi, tous les volumes déversés par le Déversoir en Tête de Station (A2) au-delà du débit de référence sont écartés et n'interviennent pas dans les calculs de conformité. Il en est de même pour le calcul de la Charge Brute de Pollution Organique, basé sur les flux en entrée en DBO5,
- un bilan d'autosurveillance est à présent considéré hors condition normale de fonctionnement (et les paramètres non-conformes sont alors écartés) lorsque le débit en entrée de station d'épuration (A3) dépasse le débit de référence PC95,
- dans le cas des stations d'épuration supérieures à 2 000 EH, le calcul de la conformité nationale sera basé uniquement sur la valeur du PC95 calculée et le calcul de la conformité locale prendra en compte la valeur maximale entre le PC95 et le débit de référence défini dans l'acte administratif. Dans le cas des stations inférieures à 2 000 EH, seul le débit de référence issu de l'acte administratif sera considéré.

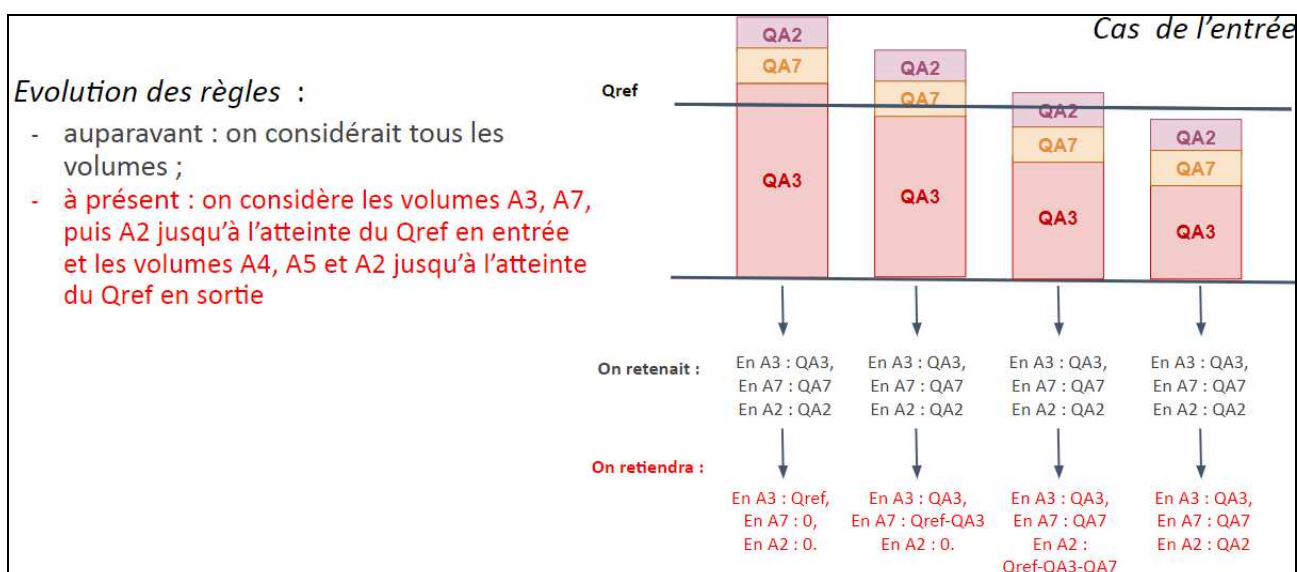
Les schémas ci-dessous rappellent la dénomination SANDRE des points de mesures et illustrent les nouveautés introduites.

Points de mesures concernés :

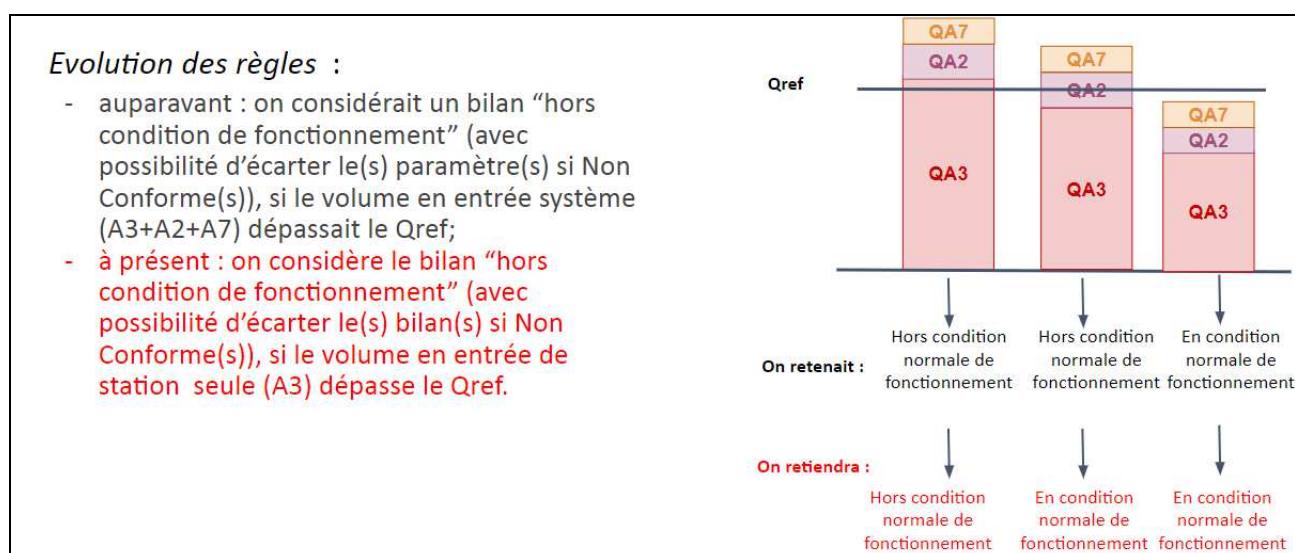




## Dénomination SANDRE des points de mesures



### Schéma explicatif des nouvelles modalités pour le calcul des volumes, concentrations, et flux



### Schéma explicatif des nouvelles modalités pour définir si le bilan est en ou hors condition normale de fonctionnement

Afin d'intégrer ces nouvelles règles, nous avons également fait évoluer notre outil interne OPUS pour évaluer la conformité locale le plus justement possible. Aussi, le rapport annuel fournit à présent les évaluations de conformité locale réalisées en adoptant ces nouvelles règles de calcul. A l'occasion de ce changement, nous avons également décidé de conserver uniquement nos évaluations « exploitant » de la conformité locale et de ne plus transmettre nos évaluations « exploitant » de la conformité européenne. Pour rappel, l'indicateur réglementaire P205.3 Conformité de la performance des ouvrages d'épuration est à la Charge du Service de Police de l'Eau et n'est pas dû par l'exploitant.

C'est également pourquoi, nous avons rappelé les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité.



En effet, les modalités précises d'évaluation retenues pour évaluer la conformité s'appuient en premier lieu sur les critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été inscrits dans un arrêté préfectoral et/ou portés à la connaissance de Veolia. A défaut, les critères pris en compte sont ceux énoncés dans les guides généraux d'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 élaborés par la Direction de l'Eau et la Biodiversité.

#### 4.3.1 Conformité globale

##### → La conformité des équipements d'épuration [P204.3]

Cet indicateur [P204.3] 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. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'Etat et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

##### → La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il [P205.3] est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel des éléments relatifs à cet indicateur, Veolia présente ci-dessous un indicateur approché, établi à partir des données issues de l'autosurveillance mise en œuvre et des valeurs caractéristiques de référence de la station (CBPO, Qref) à utiliser, établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance). Ces valeurs sont rappelées par station dans le tableau ci-dessous.

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans non conformes correspondant à un débit arrivant en entrée de la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...). Il s'agit donc d'une évaluation de la conformité locale (et non d'une évaluation de la conformité nationale/européenne).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté préfectoral local ou arrêté du 21 juillet 2015 à défaut). Pour rappel, la conformité à la directive européenne n'est à présent plus évaluée.

Conformité réglementaire des rejets	à l'arrêté préfectoral
	100,00
STEP SAINT-ANTOINE	100,00

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO5 arrivant sur le système de traitement.

##### → La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans non conformes correspondant à un débit entrant dans la station au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

A partir de 2019, cette conformité est évaluée en retenant les nouvelles règles incluses dans les outils mis à disposition par le Ministère (prise en compte des débits à hauteur du débit de référence en entrée et sortie, prise en compte du débit entrant en station pour définir si la station est en ou hors condition normale de fonctionnement, prise en compte du débit de référence mentionné dans l'acte administratif (arrêté préfectoral local)). Cette évaluation reste fournie à titre indicatif. Seule l'évaluation transmise par le Service de Police de l'Eau en mars a une valeur officielle.

### → *Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P206.3]*

Cet indicateur mesure la proportion 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
STEP SAINT-ANTOINE	100	100	100	100	100

#### 4.3.2 Bilan d'exploitation et conformités par station

Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 21 juillet 2015.



## STEP SAINT-ANTOINE

### Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

	2020
Débit de référence (m3/j)	212
Capacité nominale (kg/j)	90

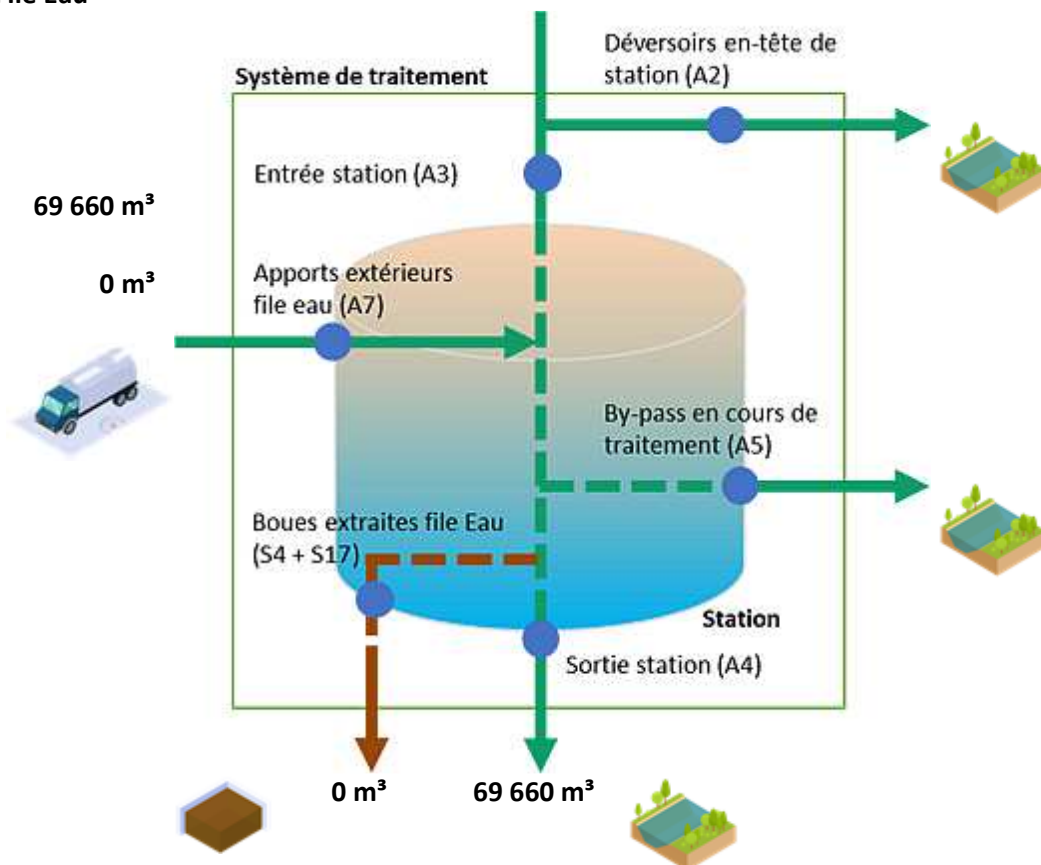
Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (\*)

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
<b>Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)</b>							
moyenne journalière par bilan	200,00	35,00					
<b>Concentration réductible en sortie (mg/L)</b>							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	85,00				
<b>Charge maximale à respecter (kg/j)</b>							
<b>Rendement minimum moyen (%)</b>							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

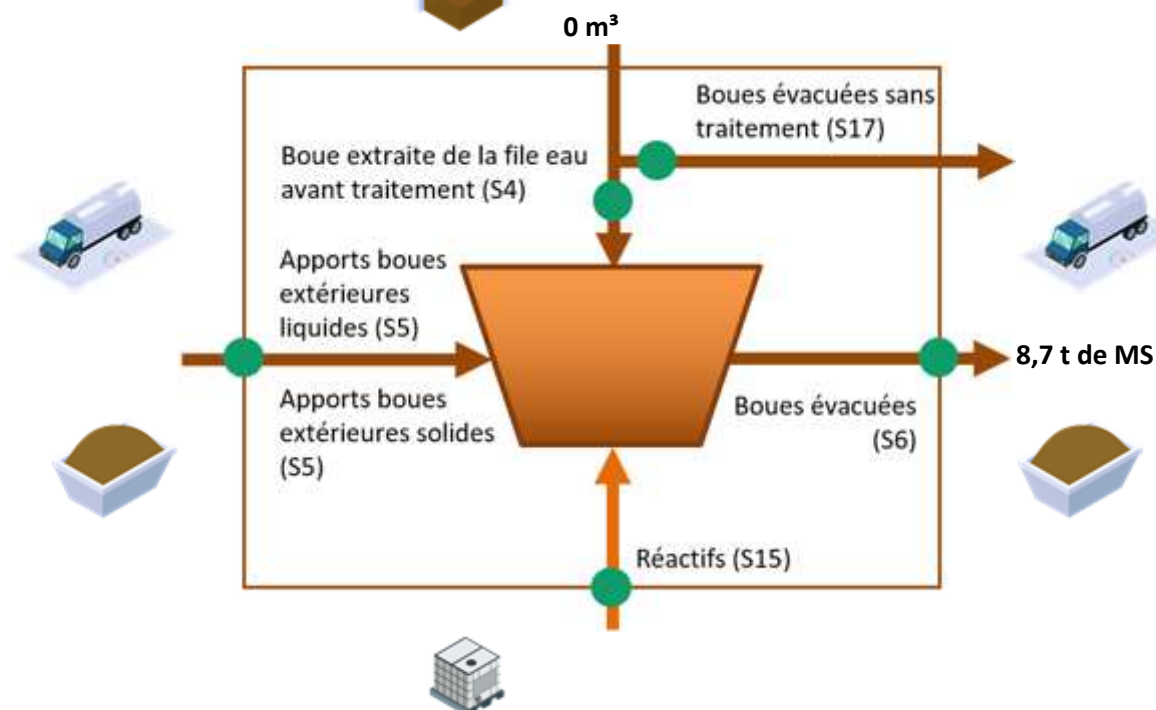
\* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.



## File Eau



## File Boue





### Fréquences d'analyses

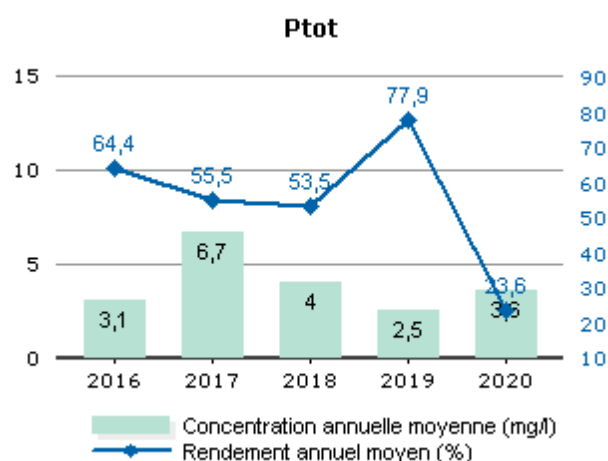
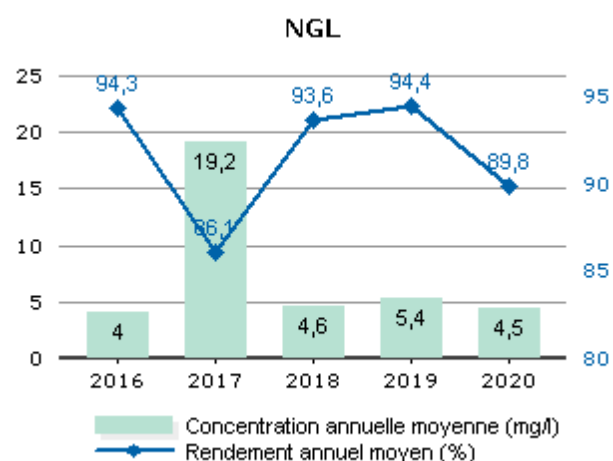
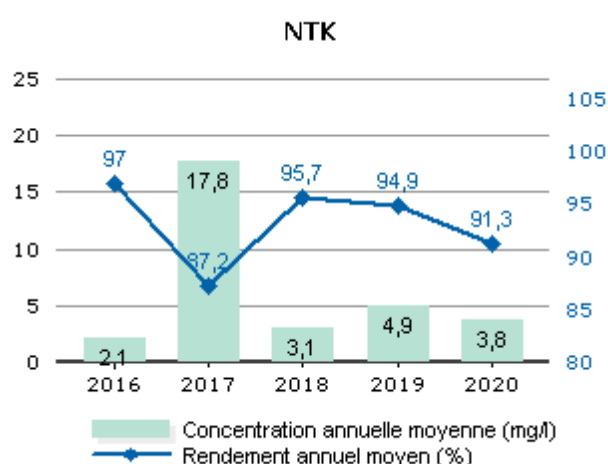
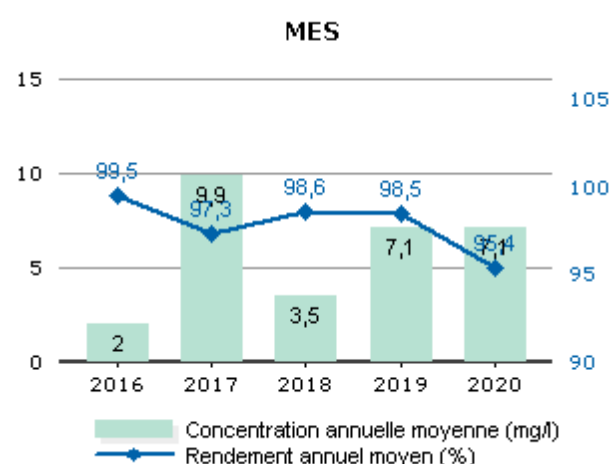
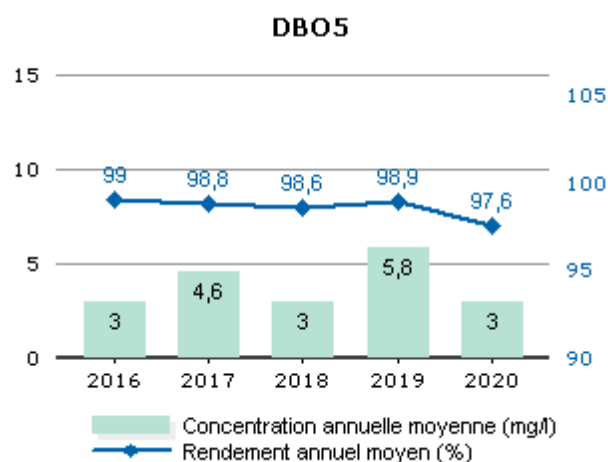
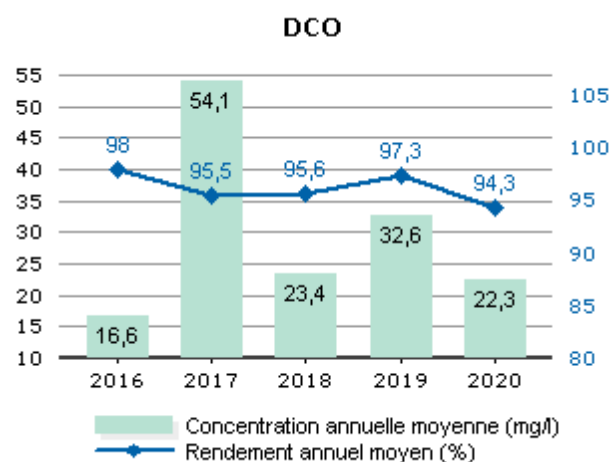
Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2020
DCO	2
DBO5	2
MES	2
NTK	2
NGL	2
Ptot	2

### Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :





Les valeurs moyennes observées en sortie du système de traitement (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription qui est à présent à calculer en considérant les débits à hauteur du débit de référence. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité locale présenté dans la suite de la présente section.

## Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.



	2016	2017	2018	2019	2020
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

A partir de 2019, cette conformité est évaluée suivant les nouvelles règles de calcul que celles des outils du Ministère (prise en compte des débits à hauteur du débit de référence en entrée et sortie, prise en compte du débit entrant en station pour définir si la station est en ou hors condition normale de fonctionnement, prise en compte du débit de référence mentionné dans l'acte administratif (arrêté préfectoral local). Cette évaluation reste fournie à titre indicatif. Seule l'évaluation transmise par le Service de Police de l'Eau en mars a une valeur officielle.

## Qualité du traitement des boues

### Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité de dépollution des usines (extraction et concentration de la pollution de l'effluent traité). Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2016	2017	2018	2019	2020
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	11,8	7,4	8,7	9,2	8,7

*Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme*

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
<b>Total</b>				

\* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

## Sous-produits évacués par destination

Ce tableau présente les sous-produits générés et leur devenir.

	2016	2017	2018	2019	2020
Centre de stockage de déchets (t) Refus	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
<b>Total (t)</b>	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
Centre de stockage de déchets (t) Sables	0,0	0,5	2,0	0,0	0,0
<b>Total (t)</b>	0,0	0,5	2,0	0,0	0,0
Autre STEP (m <sup>3</sup> ) Graisses	6,0	6,0	4,0	4,0	4,0
<b>Total (m<sup>3</sup>)</b>	6,0	6,0	4,0	4,0	4,0



### 4.3.3 La surveillance des micropolluants dans les eaux de rejets

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2019 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2019 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service



## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 Le bilan énergétique du patrimoine



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	38 542	36 410	40 931	47 383	46 854	-1,1%
Usine de dépollution	37 912	35 589	40 187	38 369	40 363	5,2%
Postes de relèvement et refoulement	630	821	744	9 014	6 491	-28,0%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

### 4.4.2 La consommation de réactifs

Le choix du réactif est établi afin :

- ✓ d'assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation,
- ✓ de réduire les quantités de réactifs à utiliser.

→ *La consommation de réactifs*

Les principaux approvisionnements en réactifs de l'exercice sont précisés ci-dessous.

Quantité approvisionnée		
Catégorie	U	Total
NITRATE DE CALCIUM	KG	12 000



# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE





Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

## 5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### → Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières »

Les données ci-dessous sont en Euros.

CIE DES EAUX ET DE L'OZONE

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2020 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: X9211 - ST ANTOINE DE BREUILH - ASST

Assainissement

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>96 617</b>	<b>129 554</b>	<b>34.09 %</b>
Exploitation du service	39 166	46 627	
Collectivités et autres organismes publics	57 451	77 559	
Travaux attribués à titre exclusif	0	5 368	
<b>CHARGES</b>	<b>111 840</b>	<b>134 002</b>	<b>19.82 %</b>
Personnel	19 656	21 925	
Energie électrique	7 534	6 363	
Produits de traitement	832	1 645	
Analyses	- 328	363	
Sous-traitance, matières et fournitures	13 545	12 013	
Impôts locaux et taxes	514	782	
Autres dépenses d'exploitation	5 582	6 358	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	868	986	
<i>engins et véhicules</i>	2 478	2 869	
<i>informatique</i>	1 863	2 524	
<i>assurances</i>	234	574	
<i>locaux</i>	1 620	3 914	
<i>autres</i>	- 1 481	- 4 510	
Contribution des services centraux et recherche	2 676	2 302	
Collectivités et autres organismes publics	57 451	77 559	
Charges relatives aux renouvellements	3 861	3 797	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	854	759	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	3 008	3 037	
Charges relatives aux investissements	517	525	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	517	525	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1	370	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 15 224</b>	<b>- 4 448</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 15 223</b>	<b>- 4 448</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2021

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



→ **L'état détaillé des produits**

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE.

Les données ci-dessous sont en Euros.

**CIE DES EAUX ET DE L'OZONE**

**Version Finale**

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2020**

**Collectivité: X9211 - ST ANTOINE DE BREUILH - ASST**

**Assainissement**

<b>LIBELLE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	39 166	46 627	19.05 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	56 958	15 849	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 17 793	30 777	
<b>Exploitation du service</b>	<b>39 166</b>	<b>46 627</b>	<b>19.05 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	57 451	77 559	35.0 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	80 032	16 129	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 22 581	61 430	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>57 451</b>	<b>77 559</b>	<b>35.0 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>0</b>	<b>5 368</b>	<b>NS</b>

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

3/17/21

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.



## 5.2 Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

### → Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
<b>PR LES NOVETTES</b>		
EQUIPEMENT DE NIVEAU	2016	
<b>PR SAINT AULAYE 2</b>		
SONDE ULTRASONIQUE ENDRESS HAUSER		2020
<b>PR STEP</b>		
GROUPE FLYGT 3067-180 28M3/H A 5M	2012	
<b>STATION D'EPURATION</b>		
AERATEUR DEGRAISSEUR	2016	
ARMOIRE DE COMMANDE LOCAL TECHNIQUE	2018	
BAC DESSABLEUR ET DEGRAISSEUR	2017	
GROUPE EXTRACT. FLYGT 3067-180 44M3H	2016	
MOTOREDUCTEUR ENTRAINEMENT PONT RACLEUR	2018	
SOFREL	2019	
POMPE DOSEUSE	2019	
<b>Réseaux</b>	<b>Quantité renouvelée exercices antérieurs</b>	<b>Quantité renouvelée dans l'exercice</b>
TAMPONS DE REGARD	5	

### → Les autres dépenses de renouvellement

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

#### Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

Nature des biens	2020
Equipements (€)	519,44



## 5.3 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public, et qui à ce titre peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

### 5.3.1 Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

#### → Régularisations de TVA

Si Veolia assure pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### → Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

#### → Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

#### → Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)



conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

### → *Consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat*

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

### 5.3.2 Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

### → *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et usages et engagements unilatéraux.

### → *Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat*

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, ...) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante ...).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et



d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### → *Comptes entre employeurs successifs*

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13<sup>ème</sup> mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

---

<sup>3</sup> Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.



# 6.

## ANNEXES





## 6.1 La facture 120 m<sup>3</sup>

SAINT ANTOINE DE BREUILH	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>403,02</b>	<b>403,60</b>	<b>0,14%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>146,86</b>	<b>147,44</b>	<b>0,39%</b>
Abonnement			54,46	54,68	0,40%
Consommation	120	0,7730	92,40	92,76	0,39%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>256,16</b>	<b>256,16</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			66,68	66,68	0,00%
Consommation	120	1,5790	189,48	189,48	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>73,30</b>	<b>73,36</b>	<b>0,08%</b>
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			43,30	43,36	0,14%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>476,32</b>	<b>476,96</b>	<b>0,13%</b>

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>SAINT ANTOINE DE BREUILH</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 072	1 060	1 053	1 024	1 016	-0,8%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	489	481	480	482	480	-0,4%
Assiette de la redevance (m3)	26 050	25 205	28 467	31 116	28 808	-7,4%

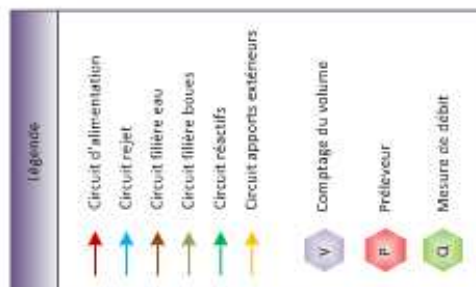
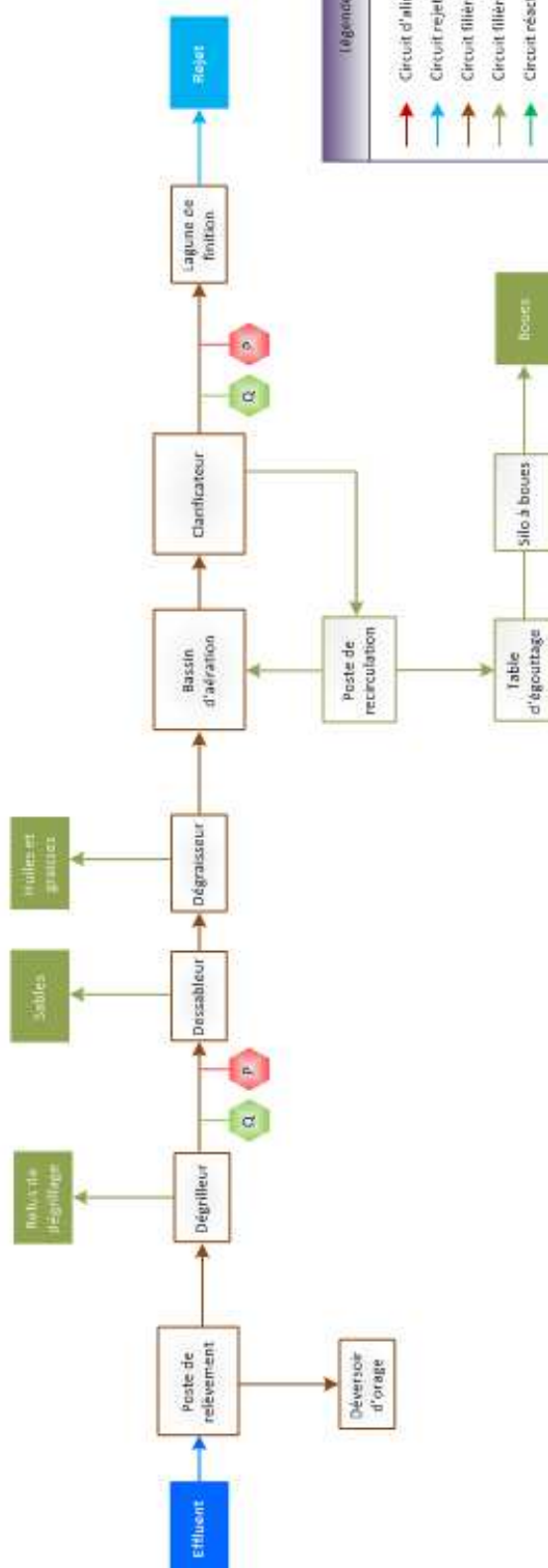






# USINE DE DEPOLLUTION DE ST ANTOINE DU BREUIL

Débit nominal : 225 m<sup>3</sup>/j



Date de mise à jour : 01/03/2016



## 6.4 Le bilan qualité par usine

### STEP SAINT-ANTOINE

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
25/05/2020	Oui	219	28,47	76,65	20,59	8,32	8,44	0,96
17/11/2020	Non	83	29,88	73,04	26,56	8,13	8,18	0,81

\* Hors conditions Normales de Fonctionnement selon le volume reçu en entrée de station

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
25/05/2020	1,52	94,7	3,8	95,0	0,57	97,2	0,69	91,8	0,82	90,3	0,63	34,9
17/11/2020	0,22	99,3	1,71	97,7	0,17	99,4	0,25	96,9	0,28	96,6	0,25	68,9



## 6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Usine de dépollution

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>STEP SAINT-ANTOINE</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	37 912	35 589	40 187	38 369	40 363	5,2%
Temps de fonctionnement (h)	4 069	1 796	1 852	1 741	1 702	-2,2%

### Poste de relèvement

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>PR LES NOVETTES</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	630	821	744	648	1 465	126,1%
Temps de fonctionnement (h)	423	312	288	255	271	6,3%
<b>PR St AULAGE CHEMIN COMMUNAL</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	454	579	27,5%
Temps de fonctionnement (h)	0	0	0	295	279	-5,4%
<b>PR ST AULAGE RIVIERE</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	7 912	4 447	-43,8%
Temps de fonctionnement (h)	0	0	0	1 115	774	-30,6%



## 6.6 Attestations d'assurances

Allianz Global Corporate & Specialty SE



### Attestation d'Assurance

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

**COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO)**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL00218421 garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période d'assurance du 01/01/2021 au 31/12/2021

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 17/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Allianz Global Corporate & Specialty SE  
Succursale en France  
1 Cours Michelet - CS 30051  
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
487 424 608 RCS Nanterre

Siège social  
Königsplatz 28  
80802 Munich  
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 206312  
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Grauhofendorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne  
[www.agcs.allianz.com](http://www.agcs.allianz.com)

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



### Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société :

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

**COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO)**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL00218521 garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder 10 000 000 EUR pour la période d'assurance :

#### GARANTIES DE BASE :

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT** 10 000 000 EUR

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

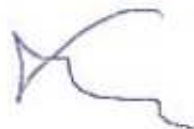
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton  
92800 PUTEAUX,  
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**  
21 rue la Boétie  
75008 Paris.

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros 2021/FR/PDBI/001 par CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros FR00019007PR et FR00019008PR émises par XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)),

Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :

**COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO)**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du 1er Janvier 2021 jusqu'au 31 Décembre 2021, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 4Jan vier 2021







Notre référence à rappeler dans toute correspondance :	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 775 667 363	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO) 21, rue La Boétie 75008 PARIS

**Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS**

**Période de validité : du 01/01/2021 au 31/12/2021**

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro F18746E 1351.001 / 2 85834 pour l'ensemble de ses filiales.

**1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE**

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
  - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
  - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
  - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
  - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
  - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
  - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.

**SMA COURTAGE**, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maîtrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maîtrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DOM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
  - 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
  - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
  - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
  - travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
  - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P<sup>(1)(3)</sup>, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P<sup>(2)(3)</sup>,
  - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
  - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
    - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P<sup>(3)</sup>,
    - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
    - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : [www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr](http://www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr)

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC [www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR : 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.  La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	<b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	<b>Hors Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	<b>En présence d'un CCRD :</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	<b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance
<b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

## 3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

### SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR : 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
Par délégation



**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
Entreprise régie par le code des assurances au capital  
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296  
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 6.7 Inventaire du patrimoine

Installation	Entité	Unité	Équipement	Année	Type
Poste de Relèvement - Les Novettes	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Grillage		
Poste de Relèvement - Les Novettes	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Portail		
Poste de Relèvement - Les Novettes	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Armoire Electrique BT		
Poste de Relèvement - Les Novettes	Energies (Production/Stockage/Distribution)	Distribution Electrique Basse Tension	Compteur Electrique		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires Divers		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires hydrauliques		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Appareil de Mesure de Niveau Piézométrique		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Bâche		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - Les Novettes	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Trappe		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Grillage		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Portail		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Armoire Electrique BT		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Poste de Téléggestion GPRS-GSM		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	Energies (Production/Stockage/Distribution)	Distribution Electrique Basse Tension	Compteur Electrique		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires Divers		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires hydrauliques		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Appareil de Mesure de Niveau Piézométrique		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Bâche		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Ballon Anti-Bélier		CHARLATT E
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - St Aulaye Chemin communal	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Trappe		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Grillage		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Portail		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Armoire Electrique BT		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Poste de Téléggestion GPRS-GSM		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Energies (Production/Stockage/Distribution)	Distribution Electrique Basse Tension	Compteur Electrique		

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



Installation	Entité	Unité	Equipement	Année	Type
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires Divers		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Accessoires hydrauliques		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Appareil de Mesure de Niveau par Ultrasons		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Bâche		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Ballon Anti-Bélier		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Chambre de Vannes		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	File Eau (Traitement)	Relèvement / Refoulement	Trappe		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Réactifs (Préparation/Stockage/Distribution)	Nitrate de Calcium	Appareil de Mesure de Niveau Piézométrique		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Réactifs (Préparation/Stockage/Distribution)	Nitrate de Calcium	Cuve		
Poste de Relèvement - St Aulaye Rivière	Réactifs (Préparation/Stockage/Distribution)	Nitrate de Calcium	Pompe Péristaltique		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Grillage		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Portail		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Bâtiments d'Exploitation	Fenêtres		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Bâtiments d'Exploitation	Porte		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Sécurité	Arrêt d'Urgence		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Sécurité	Extincteur		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Armoire Electrique BT		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Armoire Electrique BT		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Coffret de Télégestion		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Eau de Service	Alimentation en Eau Service ou Process	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	Energies	Distribution Electrique Basse Tension	Compteur Electrique		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Boues	Déshydratation	Table d'Egouttage		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Boues	Epaississement	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Boues	Epaississement	Caillebotis		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Boues	Epaississement	Echelle à Crinoline		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Boues	Epaississement	Silo		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Bassin		



Installation	Entité	Unité	Équipement	Année	Type
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Couronne Centrale		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Echelle Fixe		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Passerelle Mobile		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Pont Roulant		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Décantation Physique / Clarification	Racleur Surface / Fond ou pont racleur		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Dégazage	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Dégazage	Bassin		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Lagunage de finition	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Lagunage de finition	Bassin		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Lagunage de finition	Lagune		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Bassin		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Caillebotis		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Canal		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Dégrilleur Automatique Courbe		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Echelle Fixe		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Fosse		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Fosse		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Passerelle Fixe		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Pied de Potence		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Racleur de Surface ou pont racleur		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Rembarde		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Prétraitement	Turbine Immersée		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Escalier		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Fosse		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Pompe Submersible (EU)		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Pompe Submersible (EU)		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Recirculation et Extraction	Rembarde		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Rejet Eau	Canal		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Accessoires Divers		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Appareil de Mesure de Niveau Piézométrique		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Détecteur de Niveau Poire		
Station d'Épuration de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Fosse		



Installation	Entité	Unité	Equipement	Année	Type
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Pied de Potence		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Pompe Submersible (EU)		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Relèvement / Refoulement	Potence Fixe		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Accessoires Divers		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Bassin		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Passerelle Fixe		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Rembarde		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Turbine d'Aération de Surface Fixe		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	File Eau	Traitement Biologique à Boues Activées	Turbine d'Aération de Surface Fixe		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	Produits de Traitement	Polymère Liquide Cationique	Mélangeur		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	Produits de Traitement	Polymère Liquide Cationique	pompe de Surface (centrifuge) mono cellulaire		
Station d'Epuración de Saint Antoine de Breuilh	Refus de Dégrillage	Stockage / Evacuation des Refus	Benne		



## 6.8 Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2020 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Compagnie Des Eaux et de l'Ozone au sein de la Région Sud-Ouest de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 66 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Compagnie Des Eaux et de l'Ozone a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'études techniques, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national lui facture le coût de ses prestations.



Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

### Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2020 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et répartis entre les contrats de la Société

#### **Changement de modalité de répartition des charges indirectes liées à la fonction consommateurs**

D'autre part, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Ces plateformes sont désormais totalement opérationnelles et disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire) qui étaient jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée.

En pratique, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 (et sans retraitements rétrospectifs des CARE 2019):

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1<sup>er</sup> novembre n-1 et le 31 octobre n – en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1<sup>er</sup> janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m3 assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote part des coûts ci-dessus selon les règles ci-dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place: le contrat assainissement supporte alors la quote part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.



- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

## **1. Produits**

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

## **2. Charges**

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

### **2.1 Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.



### **2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation**

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2 Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **Charges relatives au renouvellement :**

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

#### **Garantie pour continuité du service**

Cette rubrique correspond à la situation 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 assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).



Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

### **Programme contractuel**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

### **Fonds contractuel de renouvellement**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

### **Charges relatives aux investissements :**

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le



Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

### **Fonds contractuel**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

### **Investissements du domaine privé**

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

#### **2.1.3 Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

#### **2.1.4 Impôt sur les sociétés**

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2020 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant plus de 250 M€ de CA et dont le résultat imposable est supérieur à 500 K€ (31%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

### **2.2 Charges réparties**

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

#### **2.2.1 Principe de répartition**

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Produits & Cash et RC360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont pas été modifiées.

Le principe retenu est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.



Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction consommateurs) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de « peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau ou de traitement des eaux usées d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

## **2.2.2 Prise en compte des frais centraux**

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « consommateurs » répartie comme évoqué ci-dessus).

## **2.3 Autres charges**

### **2.3.1 Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)**

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.



L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

### **2.3.2 Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2020 au titre de l'exercice 2019.

### **2.4 Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en soustraction, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et RC360. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés peuvent anticiper sur 2020 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2021.

Notes :

1. *La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».*
2. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
3. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
4. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*



- *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
5. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1992, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1992.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à l'un des Co-Commissaires aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.



## 6.9 Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (\*)



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.  
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.  
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.  
CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 50001 : 2011**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / List of certified locations on the following pages

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)  
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2018-11-11

Jusqu'à  
until

2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE  
Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.  
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.  
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.  
CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 9001 : 2015**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

**Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS**

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

**2018-11-10**

Jusqu'au  
Until

**2021-11-09**

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
**Managing Director of AFNOR Certification**



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org>, till the expiry date of the certification or the reference. The electronic certificate only available at <https://afnor.org>  
Affichez le certificat électronique sur le site <https://afnor.org> jusqu'à la date d'expiration de la certification ou de la référence. Le certificat électronique n'est disponible qu'à <https://afnor.org>  
AFNOR Certification n°14021, Management System Certification, Scope: production of <https://afnor.org>  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 48 17 80 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 476 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](https://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

Communauté de Communes Montagne Montravel et Gurson pour la commune de Saint-Antoine de Breuilh  
Assainissement Collectif - 2020 - Page 90







## 6.10 Actualité réglementaire 2020

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

### Crise Sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1<sup>er</sup> avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin, d'autres textes plus sectoriels ont été porteurs de nouvelles prescriptions comme, par exemple, l'instruction adressée aux préfets en date du 2 avril 2020, confirmée par l'arrêté du 30 avril 2020 (JO du 5 mai 2020), qui a suspendu l'épandage des boues produites par les stations d'épuration urbaines, extraites depuis le début de l'épidémie Covid-19, qui n'ont pas fait l'objet d'une étape de traitement garantissant leur complète hygiénisation. Cette suspension s'inscrit comme une mesure de précaution visant à limiter la propagation de la Covid-19.

### Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

### Subventions d'investissement

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes 'subventionneurs' et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

### Services publics locaux

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



### *Commande publique*

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite "ASAP", modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de "motif d'intérêt général"

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en oeuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### *Economie circulaire et lutte contre le gaspillage*

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite "AGEC", comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, l'article 86 comporte diverses dispositions sur les boues d'épuration. En conséquence, le gouvernement a jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2021 pour revoir les référentiels réglementaires, sanitaires et environnementaux, applicables aux boues d'épuration (seules ou en mélange, brutes ou transformées) en vue de leur retour au sol pour leur valorisation agricole. Cette disposition vise à intégrer les connaissances scientifiques les plus récentes dans ces référentiels.

Les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Plus marginalement, la loi introduit le principe de Responsabilité Elargie du Producteur pour les « lingettes » qui constituent une source croissante d'obstruction des canalisations et équipements d'assainissement.

### *Information relative à l'environnement*

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en oeuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.



### *Travaux à proximité des réseaux*

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### *Instruction budgétaire et comptable*

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

## *Service public de l'assainissement*

### *Révision de la nomenclature IOTA*

Le décret 2020-828 du 30 juin 2020 modifie la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.

La nouvelle nomenclature IOTA fusionne les précédentes rubriques 'stations d'épuration' et 'déversoirs d'orage' en une seule rubrique 'système d'assainissement'. De même, ce décret étend la précédente rubrique relative au seul épandage des boues à 'l'épandage et le stockage en vue de l'épandage'. Ce faisant, il modifie également l'article R211-34 du code de l'Environnement en matière de la surveillance de la qualité des boues et de leur épandage.

Dans la continuité du précédent décret, le décret 2020-829 du 30 juin 2020 précise la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif.

L'arrêté du 15 septembre 2020 définit les conditions de stockage des boues d'épuration afin de garantir leur traçabilité à travers une répartition en un ou plusieurs lots dument identifiés. Cet arrêté encadre notamment les conditions d'admission sur une même installation de stockage de boues issues de plusieurs stations de traitement des eaux usées. Enfin, il précise les modalités de dépôt temporaire de boues sur les parcelles d'épandage.

### *Performance des systèmes d'assainissement*

L'arrêté du 31 juillet 2020 (JO du 10 octobre 2020) modifie certaines prescriptions applicables aux maîtres d'ouvrage des systèmes d'assainissement. Cet arrêté confirme que la Collectivité (Maître d'Ouvrage) est au centre du dispositif d'atteinte de la performance du système d'assainissement et apporte des modifications/nouveautés concernant :

- l'analyse des risques de défaillance : l'arrêté étend l'obligation aux réseaux de collecte. Aussi, cette analyse est désormais à réaliser sur l'ensemble du système d'assainissement à des échéances de réalisation variables selon la taille de celui-ci et au plus tard le 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH. Pour les systèmes de 2 000 à 10 000 EH l'échéance de l'analyse est fixée au plus tard le 31/12/2023.
- les diagnostics des systèmes d'assainissement : le diagnostic périodique du système d'assainissement des eaux usées est établi suivant une fréquence n'excédant pas dix ans et l'arrêté revoit les dates échéances pour sa réalisation (le 31/12/2021, pour les systèmes  $\geq$  10 000 EH, le



31/12/2023 pour ceux  $\geq 2000$  EH et  $< 10\,000$  EH et le 31/12/2025 pour ceux  $< 2000$  EH). Le texte précise également que ce diagnostic doit donner lieu à un programme d'actions chiffré et hiérarchisé. Il constitue avec ce programme d'actions et le zonage assainissement le Schéma Directeur Assainissement.

- Par ailleurs, le diagnostic permanent est étendu aux systèmes de plus de 2000 EH et les dates d'échéances pour sa mise en oeuvre sont fixées au 31/12/2021 pour les systèmes de plus de 10 000 EH (respectivement 31/12/2024 pour les systèmes de plus de 2 000 EH)
- Les critères de conformité du système de collecte : les règles définissant la conformité des systèmes de collecte par temps de pluie sont à présent intégrées dans l'arrêté du 21 juillet 2015. L'arrêté reprend dans leur quasi-intégralité les critères énoncés dans l'instruction technique du 7 septembre 2015 ; ce faisant, et contrairement à cette précédente instruction technique, ces critères deviennent pleinement opposables. Notamment, dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Dans une instruction aux préfets en date du 18 décembre 2020, le gouvernement enjoint les préfets à accompagner les collectivités non-conformes à la Directive sur les Eaux Résiduaire Urbaines de 1991 et dont les stations d'épuration font partie de l'avis motivé adressé par la Commission Européenne à la France. Ce texte détaille également l'ensemble des outils existants en matière de police administrative et de contrôle des maîtres d'ouvrage : mise en demeure, consignation de fonds, contrôle de légalité relatif aux documents et autorisations d'urbanisme, police judiciaire.

### *Economie circulaire, production de biogaz*

L'instruction technique DGAL/SDSPA/2020-41 du 21 janvier 2020 précise les modalités d'application de l'arrêté du 9 avril 2018 fixant les dispositions techniques nationales relatives à l'utilisation de sous-produits animaux et de produits qui en sont dérivés, et notamment :

- les mesures transitoires ;
- les dérogations de portée générale ;
- la valorisation du lisier dans les sols ;
- les modalités d'agrément sanitaire des établissements de production de biogaz et de compostage ;
- les dispositions relatives à la méthanisation ;
- les dispositions relatives au compostage ;
- les dispositions relatives au compostage de proximité.

Des fiches techniques précisent les matières éligibles, le procédé applicable et la mise sur le marché possible.

Le décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 introduit diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. L'arrêté du 23 novembre 2020 (JO du 24 novembre 2020) fixe quant à lui les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

La loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020, dite 'loi de finances 2021', supprime à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 l'exonération de taxe intérieure sur les consommations de gaz naturel (TICGN) qui bénéficiait jusque-là au biogaz. Cet article fixe par ailleurs à 8,43 euros par mégawattheure (€/MWh) le tarif de TICGN pour l'usage combustible du gaz naturel, qu'il s'agisse de gaz fossile ou de biogaz. Enfin, il instaure un mécanisme automatique de baisse du tarif de cette taxe au fur et à mesure du recours croissant au biogaz dans les réseaux de gaz naturel.

## *Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux*

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



### *Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 - 2027*

Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

### *Surveillance des milieux aquatiques*

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

### *Eaux de baignade*

L'instruction DGS aux ARS n° DGS/EA4/2020/111 du 2 juillet 2020 relative aux modalités de recensement, gestion et classement des eaux de baignade précise les modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade qu'il revient aux Agences régionales de santé (ARS) de mettre en œuvre à compter de la saison balnéaire de l'année 2020, en application des dispositions de la directive européenne 2006/7/CE du 15 février 2006. Cette instruction abroge la note d'information DGS/EA4/n°2014/166 du 23 mai 2014 relative aux modalités de recensement, d'exercice du contrôle sanitaire et de classement des eaux de baignade.

L'arrêté du 3 décembre 2020 (JO du 10 décembre 2020) modifie l'arrêté du 15 avril 2019 relatif au programme d'analyses de la qualité de l'eau et aux limites et références de qualité des baignades artificielles. Cet arrêté élargit la surveillance à tous les staphylocoques et non plus au seul staphylocoque doré comme indiqué dans la précédente version de l'arrêté du 15 avril 2019.



## 6.11 Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

### **Abonnement :**

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

### **Assiette de la redevance d'assainissement :**

Volume total facturé aux usagers du service.

### **Arrêté d'autorisation de déversement :**

Arrêté autorisant le déversement signé par la collectivité compétente en matière de collecte des eaux usées au lieu où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

### **Bilans disponibles :**

Sur une usine de dépollution, les bilans disponibles sont les bilans 24h réalisés, exception faite des bilans inutilisables.

### **Capacité épuratoire :**

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO5/jour) et en capacité hydraulique (m3/jour) ou en équivalent-habitants.

### **Certification ISO 14001 :**

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification ISO 9001 :**

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia Eau à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

### **Certification ISO 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia eau à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification OHSAS 18001 :**

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

### **Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).



Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [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 DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [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 DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [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 DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P 254.3] :**

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

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Conformité réglementaire des rejets :**

Il s'agit de la conformité des rejets aux prescriptions réglementaires (nationales ou locales par arrêté préfectoral).

#### **DBO5 :**

Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO5 est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **DCO :**

Demande chimique en oxygène. La DCO est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **Développement durable :**

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

**Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030** sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de



6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

#### **Equivalent-habitant :**

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO5 par jour.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées [P202.2] :**

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

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte [P255.3] :**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120 points, 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...)).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Matières sèches (boues de dépollution) :**

Matières résiduelles après déshydratation complète des boues, mesurées en tonnes de MS.

#### **MES :**

Matières en suspension. Les MES sont l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

#### **Nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (Estimation du) [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. Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

#### **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau [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).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D203.0] :**

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

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **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.



### **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).

### **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation [P206.3] :**

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

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

### **Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3] :**

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

### **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [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/inondation dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

### **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [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.

### **Taux d'impayés [P257.0] :**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

### **Taux de réclamations [P258.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou à des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007)



Ressourcer le monde

SOUS PREFECTURE DE BENSERAC  
Date de réception de l'AR: 23/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

**Veolia**  
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers  
**www.veolia.com**



# service de l'assainissement

## Rapport annuel du délégataire 2020

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

### SAINT-MÉARD-DE-GURÇON









# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	10
1.3	Les indicateurs de performance	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	13
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	13
1.4	Les évolutions réglementaires	14
1.5	Les perspectives	15
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	20
2.2.2	La gestion de crise	21
2.2.3	La relation clientèle	21
2.3	L'inventaire du patrimoine	23
2.3.1	Le système d'assainissement	23
2.3.2	Les biens de retour	23
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	30
3.1.1	La pluviométrie	30
3.1.2	La problématique H2S	30
3.1.3	L'exploitation des réseaux de collecte	31
3.1.4	La conformité du système de collecte	35
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	37
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	37
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	38
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration	40
3.2.4	La conformité des rejets du système de traitement	41
3.3	Le bilan clientèle	44
3.3.1	Le nombre de clients assainissement collectif	44
3.3.2	Les statistiques clients	44
3.3.3	Les volumes assujettis à l'assainissement	44
3.3.4	La typologie des contacts clients	45
3.3.5	Les principaux motifs de dossiers clients	45
3.3.6	L'activité de gestion clients	45
3.3.7	L'encaissement et le recouvrement	46
3.3.8	Le fonds de solidarité	47
3.3.9	La mesure de la satisfaction client	48
3.3.10	Le prix du service de l'assainissement	51
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>53</b>
4.1	Le CARE	55
4.1.1	Le CARE	55
4.1.2	Le détail des produits	56
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	56
4.2	Les reversements	64
4.2.1	Les reversements à la collectivité	64
4.2.2	Les reversements de T.V.A.	64
4.3	Les investissements contractuels	65
4.3.1	Le renouvellement	65



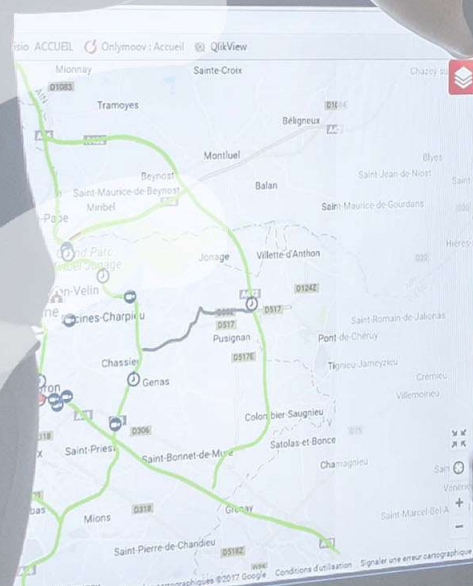
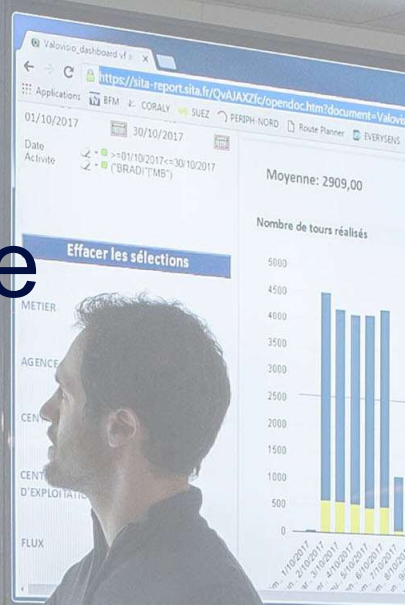
## 5 | Votre délégataire ..... 67

5.1	Notre organisation .....	69
5.1.1	La Région .....	69
5.1.2	Nos implantations .....	70
5.1.3	Nos moyens humains .....	70
5.1.4	Nos moyens matériels .....	71
5.1.5	Nos moyens logistiques .....	72
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	72
5.2	La relation clientèle .....	74
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	74
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	74
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau .....	76
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	79
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	83
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	84
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	84
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	87
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	88
5.3	Notre système de management .....	90
5.4	Notre démarche développement durable.....	93
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité .....	99
5.5	Nos offres innovantes.....	100
5.5.1	Notre organisation VISIO .....	100
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	100
5.6	Nos actions de communication .....	102
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	102

## 6 | Annexes ..... 105



# Synthèse de l'année









## 1.1 L'essentiel de l'année

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Pilotage à distance des infrastructures et des services

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



### Une chaîne achats-logistique mobilisée

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

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

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

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

### Définition des activités prioritaires

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

### Innover pour se préparer aux risques à venir :

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

- **Le projet OBEPINE**

À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un observatoire épidémiologique de la Covid-19, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises. Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à une approche simple et rapide de suivi épidémiologique.

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

- **L'offre City Watch**

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

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

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

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

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



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

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

2020	
Mois	
	<p>Un nouvel avenant (n° 3) de prolongation du contrat a été signé, pour une durée d'un an, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.</p> <p>Après validation de la communauté de communes Montravail-Montaigne et Gurçon, la pompe 2 du poste de relèvement Les Etangs a été remplacée.</p>



## 1.2 Les chiffres clés



**137** clients assainissement collectif

**11 363 m<sup>3</sup>** d'eau assujettis



**5,34875 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>

**2,9 km** de réseau total d'assainissement



**1** station(s) de traitement des eaux usées



**0,49 TMS** de boues évacuées



## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### 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.



- L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

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

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

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

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	831	848	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	131	137	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	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	-	-	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	2,86	2,95	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	0	0,49	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	5,33507	5,34875	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	97	97	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	-	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0,0137	0,024	€/m³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	1	2	Nombre	A

Le linéaire de réseau de collecte inclus le linéaire refoulement mais ne tient pas compte du linéaire d'eaux traitées.



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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	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	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	0	0	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	22,9008	36,4964	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,25	3,12	%	A

P258.1 : Le taux de réclamations mentionné ne tient compte que des réclamations écrites (courrier, mail).

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2020	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	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A



## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

- **La loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19** a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure « Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet ».
- **L'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020** portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19, applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».
- **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique**  
Elle prévoit notamment que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- **Crise sanitaire Covid-19 et épandage de boues** : dans le cadre de la crise sanitaire les règles de valorisation agricole des boues de stations d'épuration ont été modifiées (arrêté du 30 avril 2020, toujours en vigueur au 31/12/2020), et les modalités de réalisation de l'autosurveillance ont été adaptées (suspension dans un premier temps avec l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, puis reprise avec possibilité d'allègement avec le décret n°2020-453 du 21 avril 2020).
- **Arrêté assainissement modifié** : l'arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, étend au système de collecte l'Analyse des Risques de Défaillance, renforce le rôle et les obligations de déploiement du diagnostic périodique et étend le diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement supérieurs ou égaux à 2000 EH, en précisant de nouveaux échéanciers sur ces différents aspects.
- **Loi AGECE : incidences sur les possibilités d'épandage des boues** : l'article 86 de 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. Il 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<sup>er</sup> juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.
- **Instruction gouvernementale sur les conséquences du non-respect de la DERU : la pression est forte pour les collectivités**  
Cette instruction rappelle l'action en manquement en cours initiée par les instances européennes et sa prochaine étape, les enjeux financiers très importants, en matière d'amende ou d'astreinte, l'action récursoire permettant à l'Etat français de réimputer les sanctions infligées aux collectivités concernées.  
Elle donne consigne aux préfets d'agir pour accélérer auprès des collectivités la mise en conformité des 169 systèmes d'assainissement concernés par l'action en manquement en cours. Elle dresse également une 2<sup>de</sup> liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2<sup>de</sup> action en manquement communautaire. Elle décrit tous les types de manquement et rappelle également les pouvoirs du préfet en matière de gel de l'urbanisme.



## 1.5 Les perspectives

### ACTIVITES USINE

- Il serait utile de créer une zone de décantation entre le lit bactérien et la lagune pour recycler les boues vers le digesteur et éviter ainsi les départs de boues vers la lagune.

### ACTIVITE RESEAU

Nous suggérons la diffusion d'une plaquette à l'ensemble des usagers en collaboration avec la Collectivité pour la bonne gestion des rejets d'eaux usées et éviter les rejets de lingettes, graisse et autres.

- **Plans de récolement :**  
Pour les tranches de travaux des dernières années, nous n'avons pas été destinataires des récolements. Nous ne pouvons, par conséquent pas mettre à jour nos plans d'exploitation.
- **Regards – Tampons :**  
Il serait souhaitable de prévoir la mise à niveau des regards sur chaussée lors des travaux de voirie.  
Il est fréquent qu'à l'issue de travaux de voirie, ces ouvrages soient recouverts lors de la réalisation des revêtements de chaussée et trottoir. Il est indispensable de sensibiliser les entreprises afin qu'elles veillent à maintenir l'accès à ces ouvrages nécessaire à la bonne exploitation des réseaux et branchements.

La réalisation de tests à la fumée sur l'ensemble du réseau permettrait de localiser les inversions de raccordement et arrivées d'eaux parasites (séparation des eaux usées et eaux pluviales).

Il est nécessaire de prévoir le renouvellement d'un tabouret de branchement Rue Principale.









# 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	01/01/2012	31/12/2021	Affermage
Avenant n°01	01/01/2019	31/12/2019	Prolongation du contrat pour une durée de 12 mois
Avenant n°02	01/01/2020	31/12/2020	Prolongation au 31.12.2020.

IDENTIFICATION	
Collectivité ou du Syndicat	Communauté de communes Montaigne Montravel et Gurson pour la commune de ST MEARD DE GURCON
Représentant	M. Thierry BOIDE – Président
Exercice concerné	2020
Nature du service	Traitement des eaux usées, système de collecte de l'assainissement
Communes desservies	Saint Méard de Gurçon
Service délégué	SUEZ

VOS INTERLOCUTEURS			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
AGENCE PERIGORD LIMOUSIN CHARENTE	Franck BERNET	Directeur d'Agence	06 30 51 33 71
	Sylvain DESCAT	Adjoint au Directeur d'Agence	06 89 86 94 84
	Jean-Christophe STUDER	Responsable service usines	06 88 84 55 64
	Hervé CHAUSSIER	Responsable réseaux	06 06 73 20 39



## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

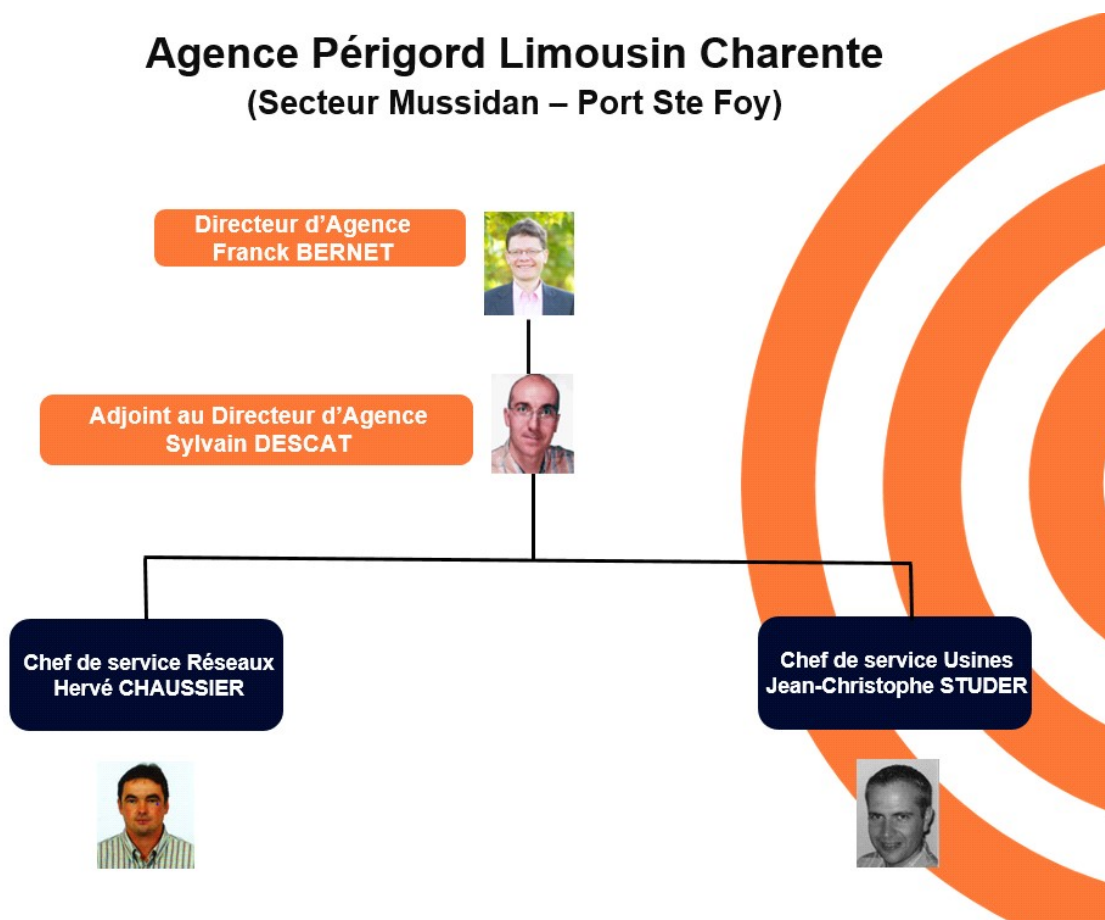
#### L'Agence Périgord Limousin Charente

L'organisation en régions de SUEZ a pour objectif de mieux répondre aux attentes de votre Collectivité, tant en matière de distribution publique d'eau potable que de traitement des eaux usées.

L'Agence Périgord Limousin Charente, créée au sein de la Région Nouvelle Aquitaine s'est vu confier l'activité de SUEZ Eau France liée aux différents contrats de délégation de service public ou prestation de service en vigueur sur les départements de la Charente, la Corrèze, la Creuse et la Dordogne, ce dernier comptant notamment la Ville de Périgueux où l'Agence est implantée historiquement.

Le Directeur d'Agence, Franck BERNET, dispose des moyens pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients.

L'Agence Périgord Limousin Charente assure, 24 h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.





### 2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'événements 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.

### 2.2.3 La relation clientèle

- **UNE TRANSFORMATION PROFONDE ET STRUCTURANTE : UN PROJET INNOVANT DE REGIONALISATION QUI PLACE LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION**

En plus d'avoir toujours offert un service client 100 % français, SUEZ a lancé le 17 septembre 2018, son projet de régionalisation de son activité de la Relation Client. Ainsi les demandes des clients sont automatiquement redirigées vers le Centre de Relation Client de la région d'habitation du client. Cette transformation profonde dans la manière d'aborder le métier de la Relation Client est essentielle et se structure autour de 3 axes :

- Une polyvalence de l'activité Multicanal au service des clients de la Région : mails, courriers, appels et tchat
- Un ancrage territorial fort pour :
  - Assurer une relation de proximité avec les clients
  - Connaître plus précisément les contrats
  - Garantir une meilleure qualité de réponse
  - Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement
- Une autonomisation des Régions pour :
  - Maîtriser les activités régionales et les indicateurs de performance associés
  - Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client
  - Réagir à l'activité locale en temps réel



### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

- Il est ouvert du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers répondent **à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). 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 :**



### • 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

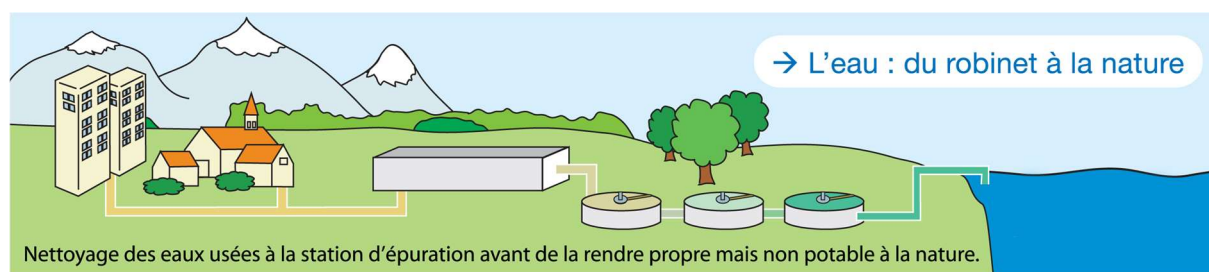
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau.

Le présent chapitre répond à la demande stipulée dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire, à savoir un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué.

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 Le système d'assainissement



### 2.3.2 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 et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	2 858,6	2 949,7	3,2%
<b>Linéaire total (ml)</b>		<b>2 858,6</b>	<b>2 949,7</b>	<b>3,2%</b>

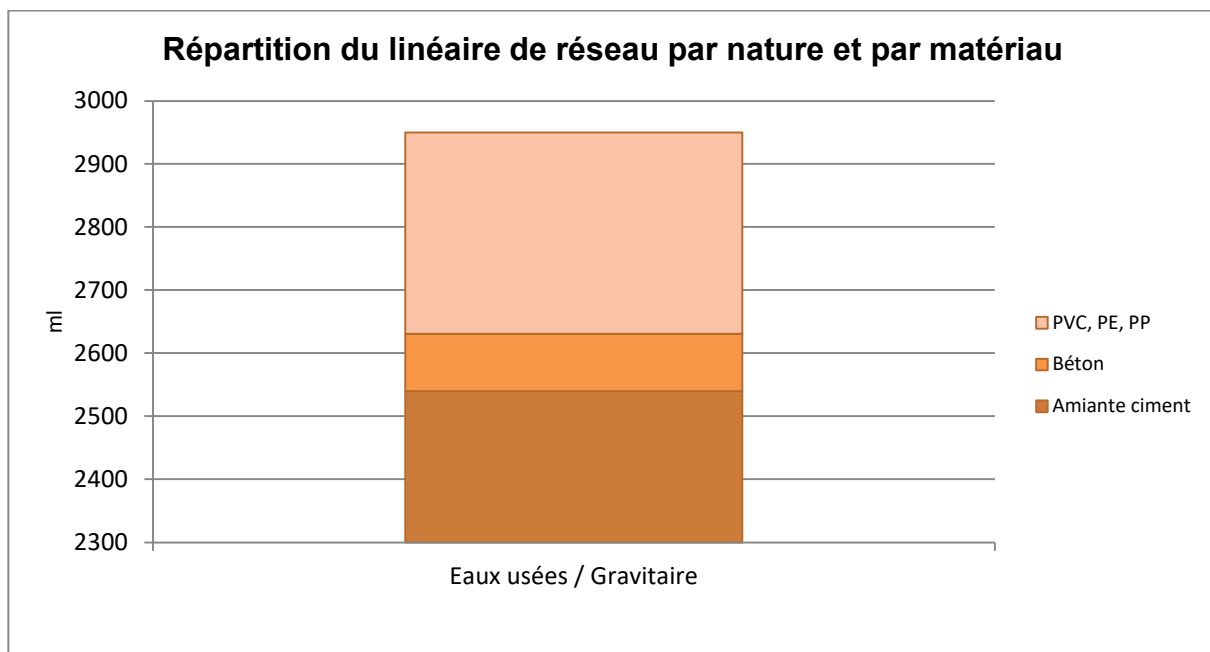
La mise à jour des plans de réseaux se fait au fil de l'eau et en fonction de la réception des plans de récolement. Les linéaires inventoriés ne tiennent pas compte du réseau privé non rétrocedé à la collectivité.



## • LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Ecoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Eaux usées	Gravitaire	-	2 540	91	-	-	319	-	-	2 950
<b>Total</b>		-	<b>2 540</b>	<b>91</b>	-	-	<b>319</b>	-	-	<b>2 950</b>



## • LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille 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.

Le linéaire de réseau de collecte **inclut** le linéaire refoulement mais ne tient pas compte du linéaire d'eaux traitées.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	2 859	-
Régularisations de plans	0	91	0
<b>Situation actuelle</b>	<b>0</b>	<b>2 950</b>	<b>0</b>



Le tableau ci-dessous présente les principales mises à jour effectuées sur l'année 2020 par des plans de récolements ou remontées terrains impactant le linéaire.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux		
Type travaux	Description	Longueur posé (ml)
Entrée de réseau dans l'inventaire	SAINT MEARD DE GURCON CHEMIN RURAL GRANGES AU PUIT ANGLE CHEMIN DES ECOELS	24.35
Entrée de réseau dans l'inventaire	SAINT MEARD DE GURCON VC N209 DE LA VC 301 A LA RD 708	66.76

Il n'a pas vocation à être exhaustif. Le linéaire du réseau varie en fonction des demandes de mises à jour (réceptions de plans de récolements, retour d'information terrains, informations provenant directement de la collectivités, mise en cohérence de la base de données, intégration d'archives).

En 2020 de nombreuses corrections de données ont été effectué dans les bases notamment des corrections graphiques des linéaires par la présence d'aberrations présent historiquement dans les bases (linéaires superposés, présence de spikes, uniformisation des données attributaires). Des variations de linéaires peuvent arriver lors de la mise à jour des cadastres notamment en limite de commune.

### • 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	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	Branchements publics eaux usées	150	150	0,0%
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	Regards réseau	63	66	4,8%

### • 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)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	1992	350

### • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 définit un l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau.



Cet indice peut prendre une valeur de 0 à 120 points attribués selon la qualité des informations disponibles sur le réseau. 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).

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

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

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 connaissance de 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	2020
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	12
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
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)	10
Partie C : Autres éléments de	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10



Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2020
connaissance et de gestion des réseaux		
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)	52
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>97</b>









# Qualité du service



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

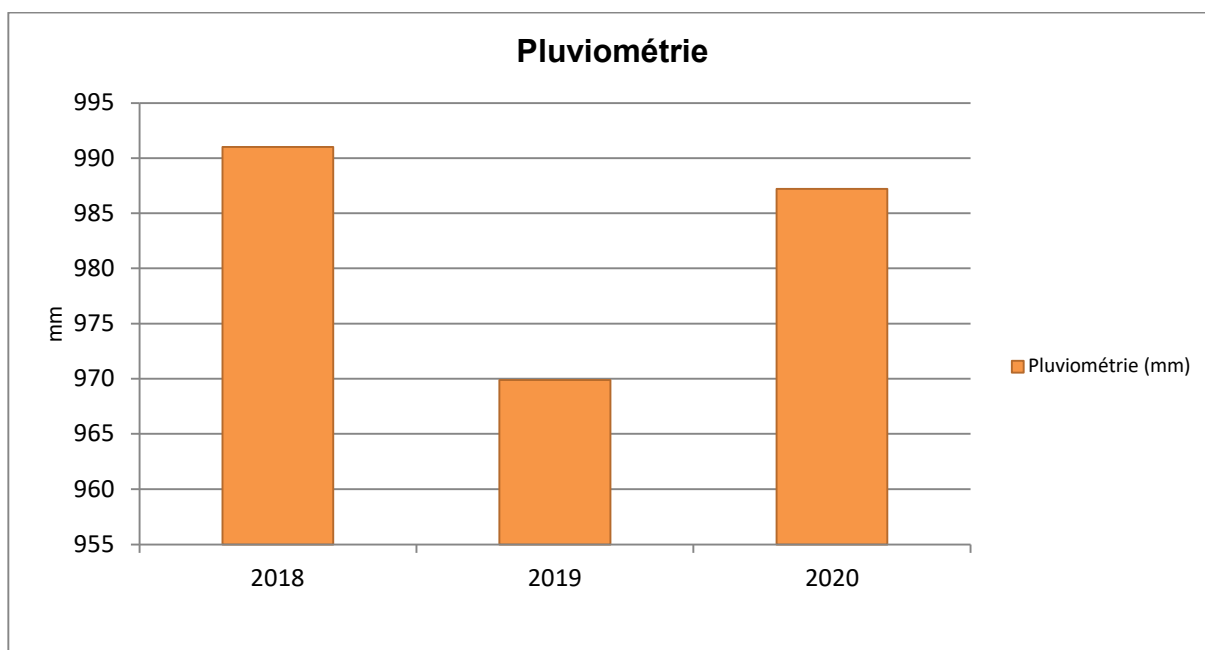
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

### 3.1.1 La pluviométrie

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

- LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)				
Finalité	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	991	969,9	987,2	1,8%



### 3.1.2 La problématique H2S

- UN RAPPEL DES MECANISMES DE PRODUCTION DE L'H2S**

Les réseaux de collecte des eaux usées et (ou) pluviales, ainsi que les postes de relèvement peuvent renfermer de l'H<sub>2</sub>S: substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H<sub>2</sub>S) est un gaz dangereux, il est plus lourd que l'air, et se trouve donc en général, dans les points bas où il peut s'accumuler. Par ailleurs, ce gaz est produit principalement par fermentation anaérobie des dépôts et sera donc libéré en cas de brassage de ceux-ci.



Toute eau résiduaire urbaine contient des composés soufrés sous forme de sels inorganiques (sulfates  $\text{SO}_4^{2-}$ ...) ou inclus dans les molécules organiques (protéines animales et végétales, sulfonates contenus dans les détergents). Les fermentations, les réactions biochimiques induites par l'activité de certains microorganismes transforment les matières organiques soufrées en sulfates puis en sulfures. Ces micro-organismes existent dans les biofilms formés sur les parois des canalisations et dans les matières en suspensions. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d' $\text{H}_2\text{S}$  (milieu anaérobie) qui se transforme en acide sulfurique très corrosif en milieu aérobie ; ces réactions sont explicitées ci-dessous.

#### En milieu aérobie

Matières organiques contenant du S + Bactéries → matières organiques +  $\text{SO}_4^{2-}$

#### En milieu anaérobie (réduction)

$\text{SO}_4^{2-}$  + Bactéries →  $\text{S}^{2-}$  + sous-produits

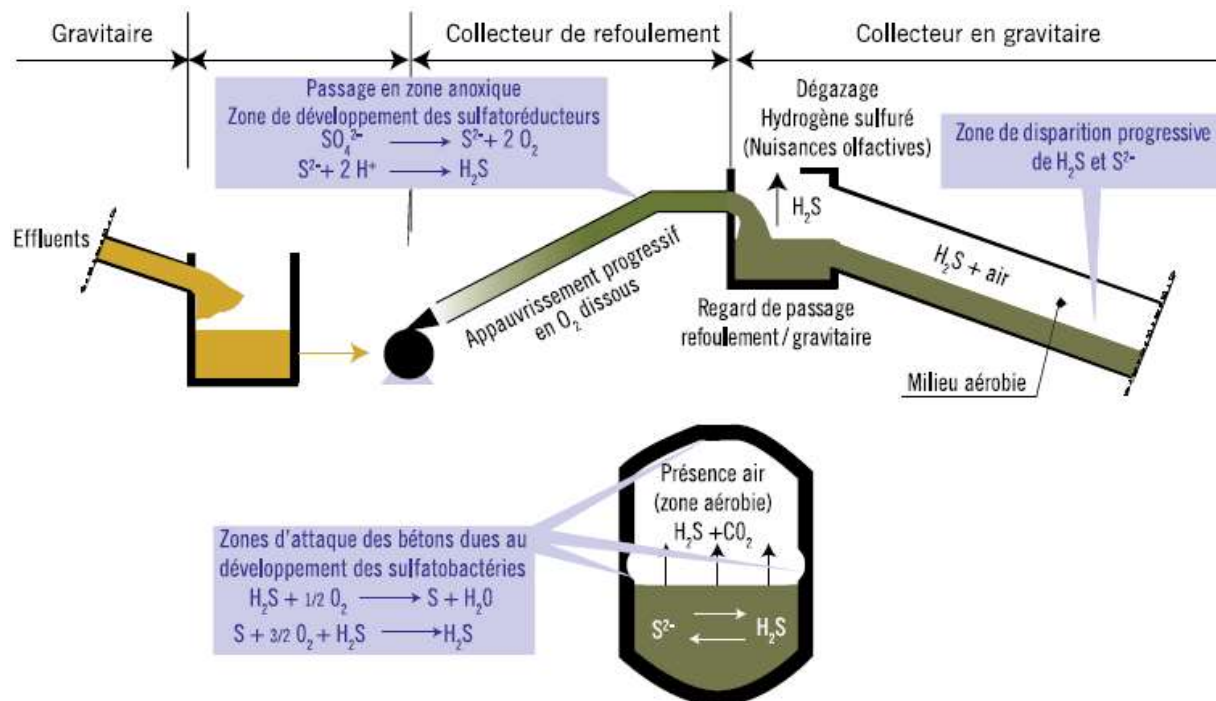
Puis :  $\text{S}^{2-} + 2\text{H}^+ \rightarrow \text{HS}^- + \text{H}^+ \rightarrow \text{H}_2\text{S}$

#### En milieu aérobie (oxydation)

$\text{H}_2\text{S} + 2\text{O}_2 \rightarrow \text{H}_2\text{SO}_4$  (acide inodore et corrosif)

Les refoulements en réseau favorisent l'anaérobiose de l'effluent dans un milieu isolé sans contact avec l'air libre. C'est le cas dans un tuyau de type refoulement où l'oxygène dissous est consommé et pas renouvelé. Le passage en condition anaérobie est alors établi. Les risques sont d'autant plus grands que le nombre de postes en série est élevé.

#### • LE SCHEMA D'UN RESEAU AVEC PRODUCTION D' $\text{H}_2\text{S}$



### 3.1.3 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-canalisations.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	Nombre au 31/12/2020
RDICT	10	3
RDT	24	5
RDT-RDICT conjointe	27	61
Total	61	69

#### • LA SURVEILLANCE DU RESEAU

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- l'inspection pédestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).
- L'inspection par drones

#### • LE CURAGE

Les tableaux suivants détaillent les opérations de curage préventif et curatif réalisées sur les canalisations. A noter que les taux de curage sont calculés en fonction du linéaire de réseau hors refoulement.

Curage préventif Réseau				
	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	445,44	116,97	447,08	282,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	445,44	116,97	447,08	282,2%
Taux de curage préventif (%)	15,6%	4,1%	15,2%	270,4%



Curage curatif			
	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	0	0,0%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	0,0%	0,0%

### • LES DESOBSTRUCTIONS

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Désobstructions			
	2019	2020	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	-	1	0,0%
Désobstructions sur branchements	-	1	0,0%
Désobstructions sur avaloirs	-	-	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0,34	0,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0,01	0,0%

### • LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS

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

Enquête/contrôle de branchement	
	2020
Nombre de contrôle raccordement pour vente	3
Total enquêtes et contrôles branchements	3



## • LES REPARATIONS

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	-	-	0,0%

### 3.1.4 La conformité du système de collecte

#### Obligations réglementaires depuis le 1er janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

**Ce texte induit la mise en œuvre de nouvelles obligations tant sur le système de collecte que sur la station de traitement.**

L'arrêté apporte un certain nombre d'éléments concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. Elles portent à la fois sur :

- des prescriptions d'équipements,
- des obligations de surveillance à réaliser et
- un renforcement de la transmission des informations issues de l'autosurveillance aux services de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau.

La conformité des réseaux de collecte de type unitaire est évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants :

- le nombre de jours de déversement doit être inférieur à 20 par an, ou
- la pollution déversée doit être inférieure à 5% de la pollution produite durant l'année, ou
- le volume déversé doit être inférieur à 5% du volume d'eau usée produit durant l'année.

En concertation avec le maître d'ouvrage, le préfet fixe par arrêté l'option retenue qui n'a pas vocation à être modifiée.

L'évaluation de conformité à l'objectif mentionné ci-dessus, au titre de l'année N, est réalisée sur une moyenne annuelle à partir des données de fonctionnement du système de collecte des années N-4 à N.

Dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles telles que mentionnées à l'article 2 de l'arrêté, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Le préfet complète les exigences fixées dans le présent article notamment au regard des objectifs environnementaux et usages sensibles des masses d'eau réceptrices et des masses d'eau situées à l'aval.

#### Impacts

**En cas de non-conformité** de son système de collecte, le maître d'ouvrage a alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité.

Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans. Ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le maître d'ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté. En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.



- LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2019	2020	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0	0,0%



## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

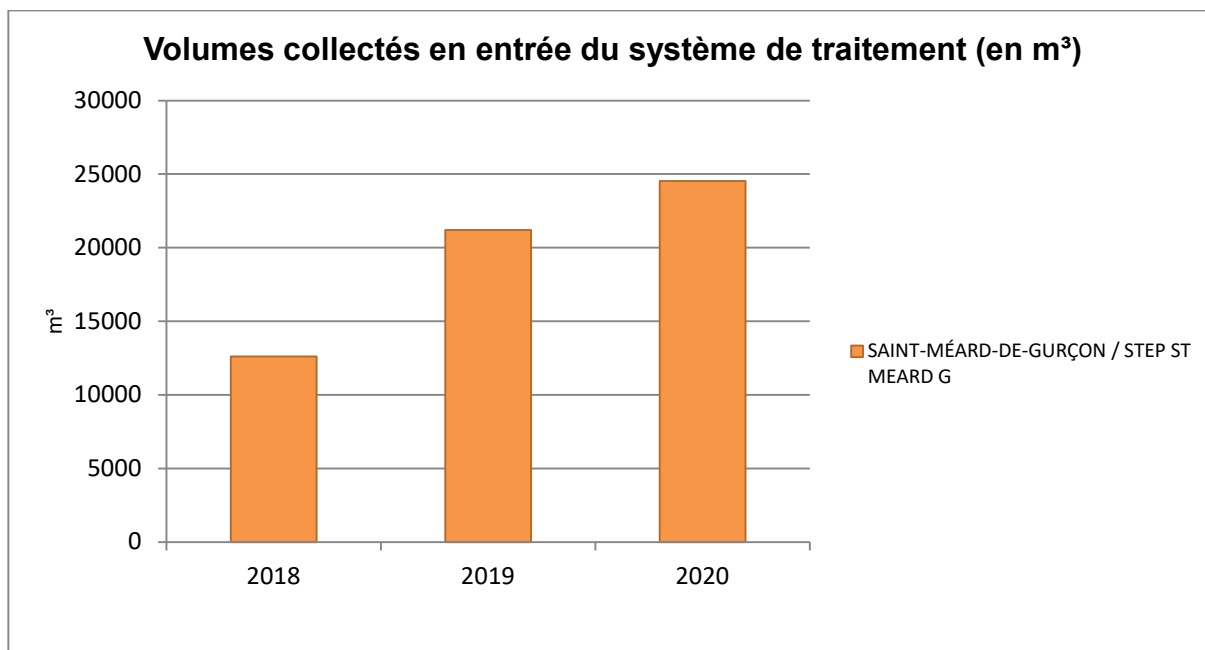
Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

### 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 m³)					
Commune	Site	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	12 605	21 202	24 536	15,7%
Total		12 605	21 202	24 536	15,7%





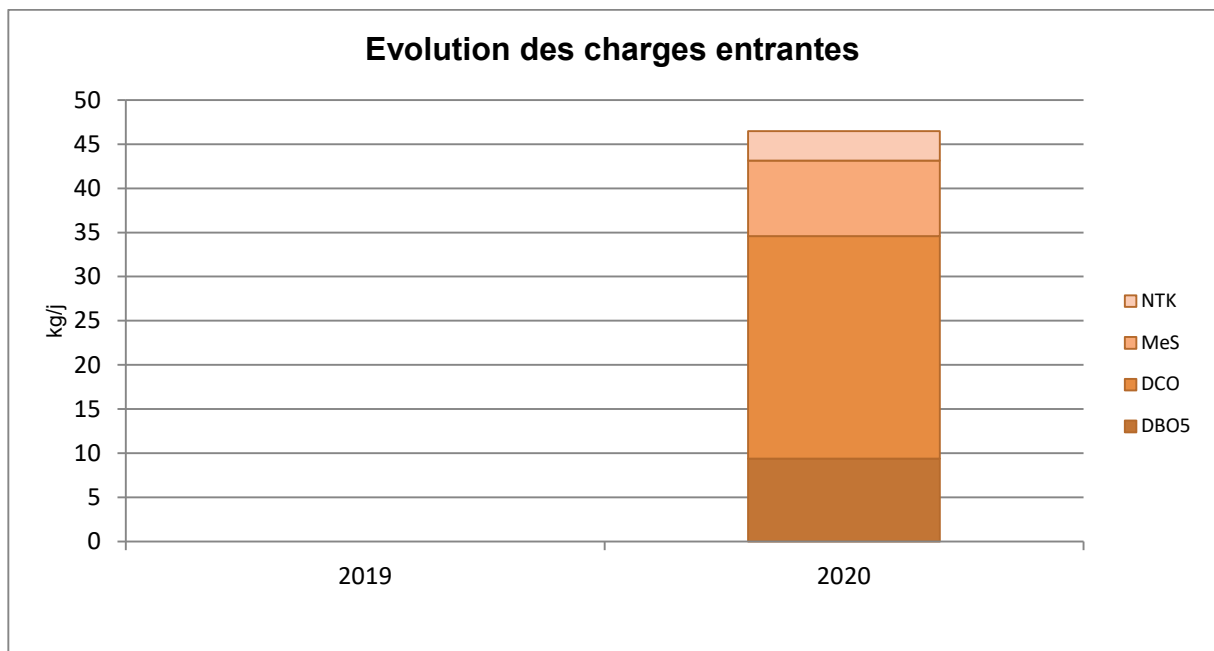
### 3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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 s'il y a, les consommations d'énergie, etc.

#### • LES CHARGES ENTRANTES

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

Charges entrantes (kg/j)			
STEP ST MEARD G	2019	2020	N/N-1 (%)
DBO5	-	9,4	0,0%
DCO	-	25,2	0,0%
MeS	-	8,6	0,0%
NTK	-	3,3	0,0%



Selon les modalités d'autosurveillance imposée par l'arrêté ministériel du 21 juillet 2015 modifié, la fréquence de mesure à réaliser sur la file eau des stations épuration de capacité nominale inférieure ou égale à 30 kg/j de DBO5 (soit 500 EH) est de 1 tous les 2 ans.

Ainsi pour la station de St Méard de Gurçon, les mesures n'ont pas été réalisées en 2019 mais ont été programmées en 2020.



### • LA FILIERE BOUE

L'article 86 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire impose 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<sup>er</sup> juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

#### La production de boues

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

Production des boues			
STEP ST MEARD G	2019	2020	N/N-1 (%)
MS boues (T)	-	0,5	0,0%
Production (m³/an)	-	9,7	0,0%

#### L'évacuation de boues

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant :

Evacuation des boues					
STEP ST MEARD G	Nature	Filière	2019	2020	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Unité traitement	-	491,3	0,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	Production (m³/an)	Unité traitement	8	9,7	21,3%

#### L'analyse des boues

Conformément à la réglementation, le nombre d'analyse prévu au planning a été réalisé au cours de l'année ; les boues sont conformes aux prescriptions de l'arrêté du 08/01/1998.

### • LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

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

Bilan sous produits évacués					
STEP ST MEARD G	Nature	Filière	2019	2020	N/N-1 (%)
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	ISDND	0,52	0,52	0,0%



- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques relevées dans le cadre de l'exploitation sont les suivantes :

La consommation d'énergie électrique relevée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	1 260	1 126	- 10,6%
Total		1 260	1 126	- 10,6%

### 3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

- LES TACHES D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE**

Les interventions réalisées sur les stations d'épuration sont détaillées dans le tableau suivant.

Fonctionnement des stations d'épuration						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	Astreinte sur usine	Total	2	1	-50,00%
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	Tache de maintenance sur usine	Corrective	13	5	-61,54%
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	Tache de maintenance sur usine	Préventive	2	-	-100,00%
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	Tache d'exploitation sur usine	Total	431	369	-14,39%

- LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

### MISE EN CONFORMITE DES SITES

Pour rappel, la mise en sécurité des installations n'est pas un engagement contractuel du délégataire (sauf clauses particulières).

Pour exemple, des postes de relèvement peuvent encore parfois ne pas disposer, au niveau des trappes d'accès aux groupes électro-pompes et au panier de dégrillage, de dispositifs de protection articulés pour supprimer le risque élevé de noyade dans le fût du génie civil de l'ouvrage (photo ci-contre).

**Article R233-46 du Code du travail** : les cuves et les bassins doivent être protégés dans les conditions assurant la sécurité des travailleurs.

**Article L4121-2 du Code du travail** : Il faut prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.





## Règles Générales d'Utilisation des Equipements de travail et des Moyens de protection (décrets 93-40 et 93-41 du 11 janvier 1993)

L'employeur doit mettre à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires en vue de préserver la santé et la sécurité des agents, conformément aux obligations définies par l'article L.4121-3.

Les installations doivent être mises en conformité suivant le décret ci-dessus. Les améliorations portent particulièrement sur :

- les armoires électriques (dispositifs d'arrêt d'urgence, organes de service clairement identifiables et visibles, accessibilité à l'ouvrage, ...) ;
- les équipements de travail mus par une source d'énergie comportant des éléments mobiles doivent être munis de dispositifs de protection (carters, ...) ;
- les dispositifs de protection pour assurer sans risque l'exploitation et la maintenance des installations (exemple : mise en place garde corps, échelles conformes munies de crinolines, ...).

Ces travaux de mise aux normes, lorsqu'ils sont nécessaires, hors engagement contractuel du délégataire, sont à la charge de la Collectivité.

*L'ensemble des contrôles réglementaires n'ont pas pu être programmés en raison de la crise sanitaire, ils seront reportés en 2021.*

### 3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

#### Obligations réglementaires depuis le 1er janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

Le pH des eaux usées traitées rejetées est compris entre 6 et 8,5. Leur température est inférieure à 25 °C, sauf dans les départements d'outre-mer ou en cas de conditions climatiques exceptionnelles. Le préfet peut, dans ces départements ou lors de ces situations exceptionnelles, relever la valeur maximale de température des eaux usées traitées, sans toutefois nuire aux objectifs environnementaux du milieu récepteur.

Pour les paramètres DBO<sub>5</sub>, DCO et MES, en dehors des situations inhabituelles, les échantillons moyens journaliers prélevés sur la station de traitement des eaux usées respectent les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 6 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet. Les performances de traitement sont jugées conformes si le nombre annuel d'échantillons moyens journaliers non conformes à la fois aux valeurs fixées en concentration et en rendement ne dépasse pas le nombre prescrit au tableau 8 de l'annexe 3 de l'arrêté du 21 juillet 2015. Ces paramètres doivent toutefois en dehors des situations inhabituelles respecter les concentrations réductrices figurant au tableau 6 de l'annexe 3.

Paramètres azote et phosphore

Les rejets des stations de traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement de taille supérieure à 600 kg/j de DBO<sub>5</sub> localisées dans des zones sensibles à l'eutrophisation respectent en moyenne annuelle, pour le paramètre concerné (P<sub>tot</sub> ou NGL), les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 7 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet.



En cas de modification du périmètre de ces zones, un arrêté complémentaire du préfet fixe les conditions de prise en compte de ces paramètres dans le délai prévu à l'article R. 2224-14 du code général des collectivités territoriales.

Rejets au droit du déversoir en tête de station et des by-pass en cours de traitement :

Ces rejets sont pris en compte pour statuer sur la conformité de la station de traitement des eaux usées, tant que le débit en entrée de la station est inférieur au débit de référence de l'installation.

#### • L'ARRETE PREFECTORAL

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

#### STEP ST MEARD DE GURÇON :

L'arrêté préfectoral en date du 12/08/1991 arrivant à échéance le 12/08/2021 est complété par les prescriptions de l'arrêté ministériel du 21 juillet 2015 :

Synthèse de l'arrêté				
Paramètres	Concentration maximale	Rendement minimum à atteindre	Flux maximum	Concentration réductible
DBO <sub>5</sub>	35 mg/l	60%		70 mg/l
DCO	200 mg/l	60%		400 mg/l
MES		50%		85 mg/l
NTK	50 mg/l		2,6 kg/j	

**Un dossier de renouvellement de l'arrêté préfectoral doit être déposé.**

#### • 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				
STEP ST MEARD G	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues
AM du 21/07/2015 + Déclaration - 2020	DBO <sub>5</sub>	1	1	1
AM du 21/07/2015 + Déclaration - 2020	DCO	1	1	1
AM du 21/07/2015 + Déclaration - 2020	MeS	1	1	1
AM du 21/07/2015 + Déclaration - 2020	NTK	1	1	1

Selon les modalités d'autosurveillance imposée par l'arrêté ministériel du 21 juillet 2015, la fréquence de mesure à réaliser sur la file eau des stations épuration de capacité nominale inférieure ou égale à 30 kg/j de DBO<sub>5</sub> (soit 500 EH) est de 1 tous les 2 ans.

Ainsi pour la station de St Méard de Gurçon, les mesures n'ont pas été réalisées en 2017 mais sont programmées pour 2018.

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021

02420003419720210928-DE-2021\_078-DE



### • LA CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEP ST MEARD G	Para mètr es	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendeme nt moyen (%)	Nombre de dépassem ents	Nombre de dépassement s tolérés	Rédh ibitoi res	Conf ormi té
AM du 21/07/20 15 + Déclarati on - 2020	DBO 5	9,37	23	0,69	93	0	0	0	Oui
AM du 21/07/20 15 + Déclarati on - 2020	DCO	25,23	153	4,62	82	0	0	0	Oui
AM du 21/07/20 15 + Déclarati on - 2020	MeS	8,56	70	2,11	75	0	0	0	Oui
AM du 21/07/20 15 + Déclarati on - 2020	NTK	3,31	21,2	0,64	81	0	0	0	Oui

Selon les modalités d'autosurveillance imposée par l'arrêté ministériel du 21 juillet 2015, la fréquence de mesure à réaliser sur la file eau des stations épuration de capacité nominale inférieure ou égale à 30 kg/j de DBO5 (soit 500 EH) est de 1 tous les 2 ans.

Ainsi pour la station de St Méard de Gurçon, les mesures n'ont pas été réalisées en 2019 mais ont été programmées pour 2020.

### • LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE

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

La conformité du système de collecte et de la station de traitement des eaux usées, avec les dispositions du présent arrêté et avec les prescriptions fixées par le préfet, est établie par le service en charge du contrôle avant le 1er juin de chaque année, à partir de tous les éléments à sa disposition.

Par conséquent, le jugement que nous affichons ici n'engage que notre avis d'exploitant et ne fait nullement foi réglementairement.

Conformité annuelle globale		
Commune	Site	2020
SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	STEP ST MEARD G	Oui

La station de St Méard de Gurçon respecte les limites de qualité imposées par son arrêté préfectoral.



### 3.3 Le bilan clientèle

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

#### 3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Classe client particulier : particuliers, syndics, clients de passage  
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration  
 Classe client collectivité : collectivité  
 Classe client autre : prestataire de facture

Le nombre de clients assainissement collectif				
Désignation	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	128	122	129	5,7%
Collectivités	4	4	4	0,0%
Professionnels	5	5	4	- 20,0%
Total	137	131	137	4,6%

#### 3.3.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients.

Le nombre d'abonnés assainissement collectif correspond au nombre de comptes avec l'élément de contrat « consommation assainissement » délégataire actif au 31/12.

Statistiques clients						
Type	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	136	141	137	131	137	4,6%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	799	-	-	831	848	2,0%

#### 3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	9 402,1	8 647	9 903	8 525	11 363	33,3%



### 3.3.4 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes des clients exprimées par téléphone, courriers, mails et répond à tout type de demande : information, réclamation, abonnement, question sur facture, devis travaux ou encore intervention avec prise de rendez-vous si besoin.

« En 2020, en raison de la situation sanitaire exceptionnelle due au COVID-19, notre organisation a dû s'adapter tout au long de l'année pour assurer la sécurité de nos collaborateurs et également celles des clients. Les messages d'accueil des serveurs téléphoniques ont été modifiés pour rediriger les clients vers les outils digitaux générant ainsi un report des contacts téléphoniques vers les emails et le site internet Toutsurmoneau.fr. »

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	127
Courrier	32
Internet	15
Total	174

### 3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Un contact peut faire l'objet de plusieurs motifs de demandes et réclamations.

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	15	-
Facturation	15	12
Règlement/Encaissement	46	-
Prestation et travaux	4	-
Information	92	-
Technique assainissement	2	2
Total	174	14

### 3.3.6 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/assainissement » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

Activité de gestion			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	71	75	5,6%
Nombre d'abonnés prélevés	13	13	0,0%
Nombre d'échéanciers	5	2	-60,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	283	285	0,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	10	14	40,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	8	8	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	301	307	2,0%

### 3.3.7 L'encaissement et le recouvrement

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

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients n'a cessé de progresser.

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.

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

#### Recouvrement amiable :

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

#### Recouvrement précontentieux

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

#### Recouvrement contentieux

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



Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	2 067,03	649,94	- 68,6%
Taux de créances irrécouvrables (%)	5,64	1,77	- 68,6%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	2 084,14	5 992,4	187,5%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,25	3,12	38,7%

A noter qu'à partir de 2019, les données ci-dessus sont calculées uniquement sur les parts eau ou assainissement contrairement aux années passées qui ne permettaient pas de dissocier les parts eau de l'assainissement. De ce fait, les montants de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois entre 2018 et 2019 ne peuvent pas être comparés.

### 3.3.8 Le fonds de solidarité

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

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

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



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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1	2	100,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1	2	100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	118,29	299,82	153,5%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	116,55	272,56	133,9%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	101,8	236,86	132,7%
Montant Total HT "solidarité"	116,55	272,56	133,9%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0,0137	0,024	75,4%

1 dossier accepté avec subvention CAF

### 3.3.9 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

#### > La méthodologie

Du 11 janvier au 4 février 2021, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 1 498 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ sur la Région Nouvelle Aquitaine.

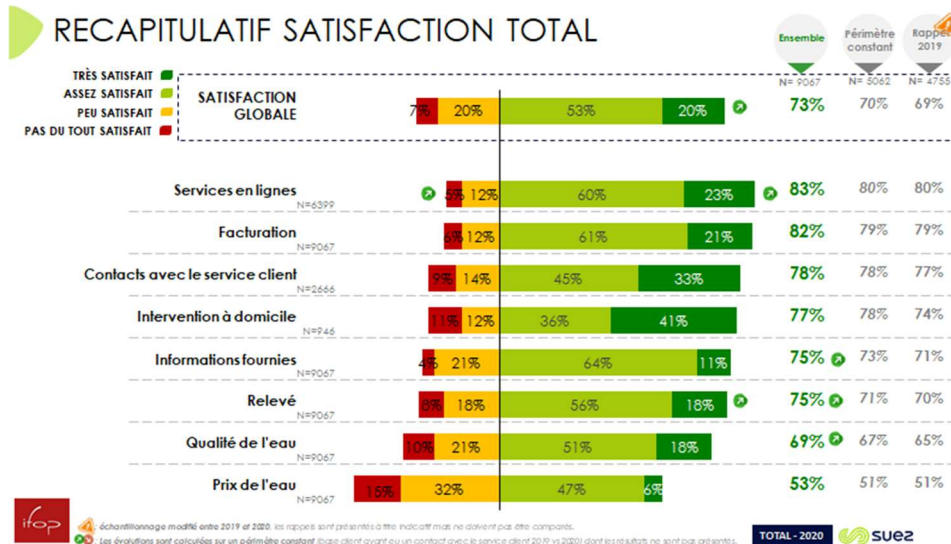
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 77% des clients se déclarent satisfaits (73% en 2019). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : 85% (versus 81% en 2019). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les interventions à domicile : augmentation significative de la satisfaction. 82% des clients sont satisfaits (versus 71% en 2019)
- le relevé chez le client : augmentation significative de la satisfaction. 76% des clients sont satisfaits (versus 69% en 2019)



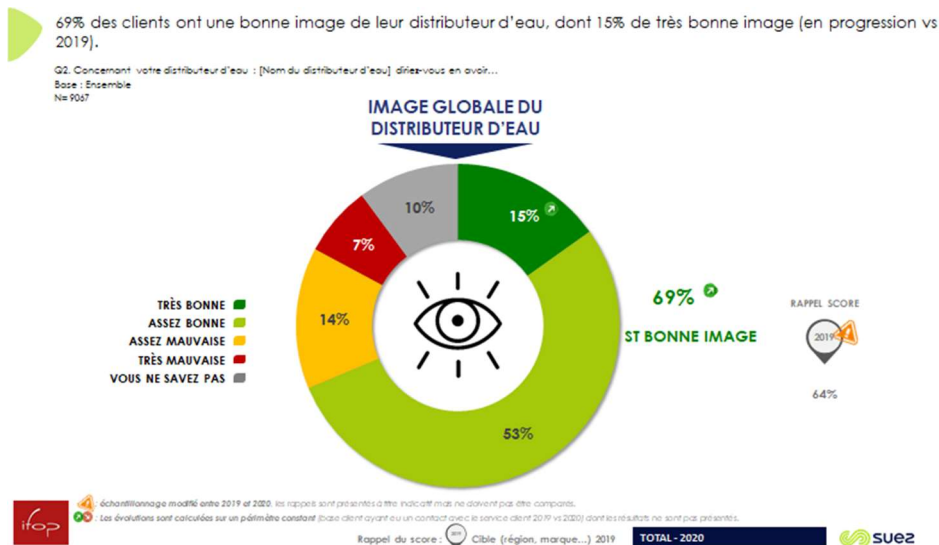


### > Une image solide du fournisseur d'eau

Augmentation de l'image de marque en 2020.

71% 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.

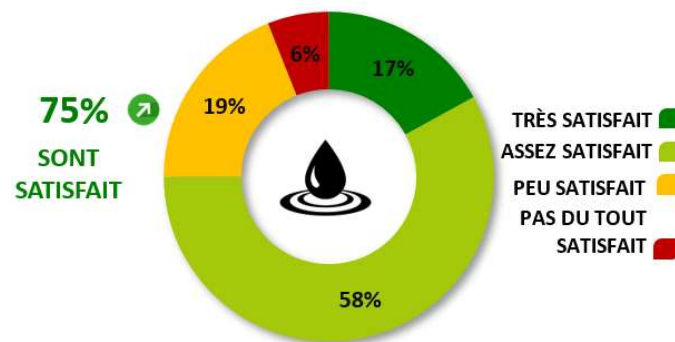


L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte et en augmentation en 2020: 76% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

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

71% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en hausse par rapport à l'année dernière (69% en 2019).





### >La relève

Les clients sont plus satisfaits de la relève qu'en 2019 : 76% versus 69% en 2019.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient :

- le suivi des consommations sur leur compte en ligne : 77% versus 68% en 2019
- la facturation de la consommation sur index réel : 74% versus 65% en 2019

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 92% de satisfaction ! Un score en hausse par rapport à l'année dernière.

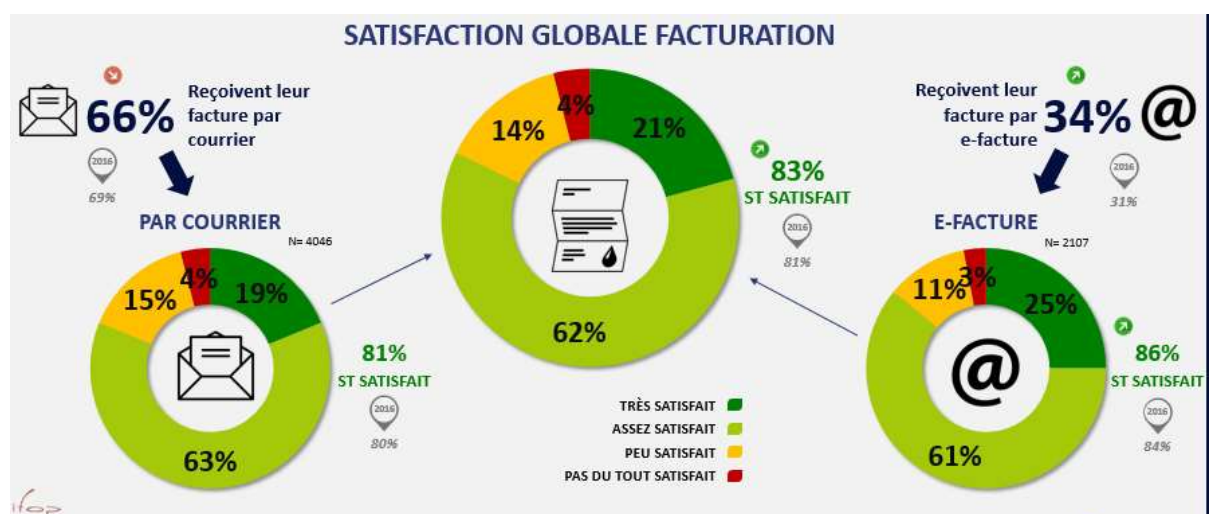
Avec la mise en place de l'annonce relève en 2019, 64% des clients (versus 55% en 2019) sont satisfaits d'être informés à l'avance du passage du releveur.

### >Facturation

Avec 85% 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 (89% versus 83% en 2019).

Les clients plébiscitent à 95% les moyens de paiement mis à leur disposition.





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

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

- LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	192,68	193,04	0,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	2,9944	3,00383	0,3%
Taux de la partie fixe du service (%)	34,91%	34,88%	- 0,1%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	5,33507	5,34875	0,3%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	4,85007	4,8625	0,3%

- LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	42,68	43,04	0,8%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,1194	1,1288	0,8%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	150	150	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	1,875	1,875	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,25	0,25	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,485	0,4863	0,3%

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture 120 m3 est présentée en annexe.









# Comptes de la délégation







## 4.1 Le CARE

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : "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

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020			
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
en Euros	2019	2020	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>32 409</b>	<b>54 450</b>	<b>68,0%</b>
Exploitation du service	14 923	18 786	
Collectivités et autres organismes publics	17 486	35 251	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	0	413	
<b>CHARGES</b>	<b>39 013</b>	<b>50 977</b>	<b>30,7%</b>
Personnel	6 776	7 720	
Energie électrique	229	273	
Produits de traitement	3	9	
Analyses	630	487	
Sous-traitance, matières et fournitures	9 081	2 131	
Impôts locaux et taxes	108	200	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	2 199	3 218	
• télécommunication, postes et télégestion	287	300	
• engins et véhicules	724	1 366	
• informatique	694	1 056	
• assurance	60	116	
• locaux	166	208	
Contribution des services centraux et recherche	492	634	
Collectivités et autres organismes publics	17 486	35 251	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	238	242	
• programme contractuel	515	0	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	122	230	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1 132	582	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-6 604</b>	<b>3 473</b>	<b>152,6%</b>
Apurement des déficits antérieurs	0	3 473	
<b>RESULTAT</b>	<b>-6 604</b>	<b>-0</b>	<b>100,0%</b>
Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006			



### 4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020			
Détail des produits			
en Euros	2019	2020	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>32 409</b>	<b>54 450</b>	<b>68,0%</b>
Exploitation du service	14 923	18 786	25,9%
• Partie fixe facturée	5 662	5 623	
• Partie proportionnelle facturée	9 261	12 610	
• Variation de la part estimée sur consommations	0	553	
Collectivités et autres organismes publics	17 486	35 251	101,6%
• Part Collectivité	15 555	32 500	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	1 931	2 751	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
•	0	0	
Produits accessoires	0	413	-
• Autres produits accessoires	0	413	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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



**Sommaire**

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

**I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2020 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.



- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

#### a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,45% de leurs Produits (hors compte de tiers)
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ 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 conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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



### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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



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

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

### **3. Charges domaine privé**

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux réels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée est reprise dans le CARE et en dernière année de contrat on intègre au CARE la recette correspondante à la VNC de vente du parc en fin de contrat.

2. 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 :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2.87%.

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



#### **4. Rémunération du besoin en fonds de roulement**

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,46% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2020 +0.5%) soit 0,04% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

#### **IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

#### **V. IMPÔT SUR LES SOCIETES**

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,02 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 31%.

#### **VI. ANNEXES**



Année 2020

## A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	137,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	29,50
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	65,50
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	2,90
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	137,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	137,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9602/9603%)	46,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	26,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	30,20
Charges évacuation boues	m3 évacués (milliers m3)	491,30
Charges facturation encaissement	Client équivalent	27,40
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	137,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	27,40
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	2,90

## A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	19 198,95
Charges logistique	Sortie de stock	-2,49
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-4 746,99
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-6 167,01
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	19 198,95

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,02% des charges de l'Entreprise Régionale.

## A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,03% des charges de l'Entreprise Régionale.

## A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 3.21 %



## 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 :

Contrats	Nature du contrat	Mois du versement	Date virement	Montant Virement
CDC MONTAIGNE MONTRAVEL ET GURSON (SAINT MEARD DE GURCON)	FAC - Afferm. Asst	05	29/05/20	15 072,70
CDC MONTAIGNE MONTRAVEL ET GURSON (SAINT MEARD DE GURCON)	FAC - Afferm. Asst	11	30/11/20	17 750,01

### 4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2020.



## 4.3 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.

### 4.3.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

Le détail des opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

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

#### • LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2016	2017	2018	2019	2020
Renouvellement	2 849,9	0	0	0	0



### 4.3.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Le détail des travaux neufs réalisés sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Total	0





Votre délégataire









## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

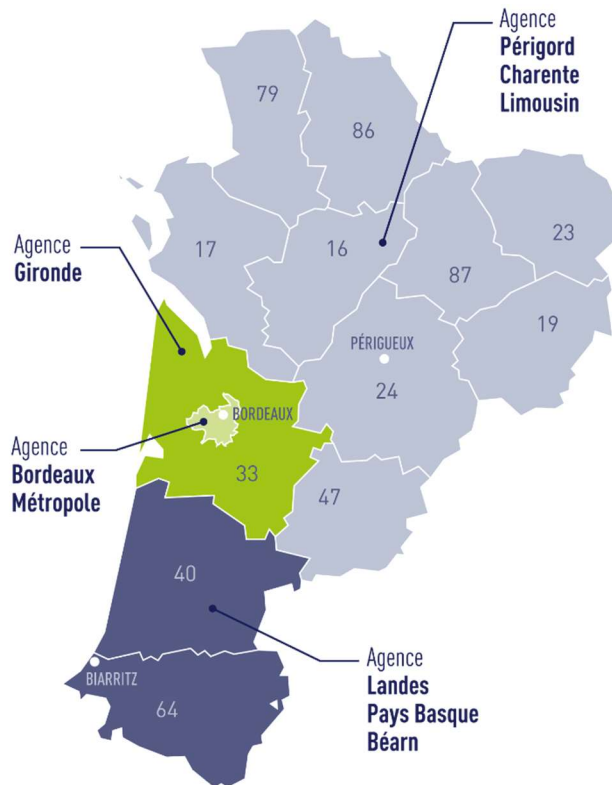
#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

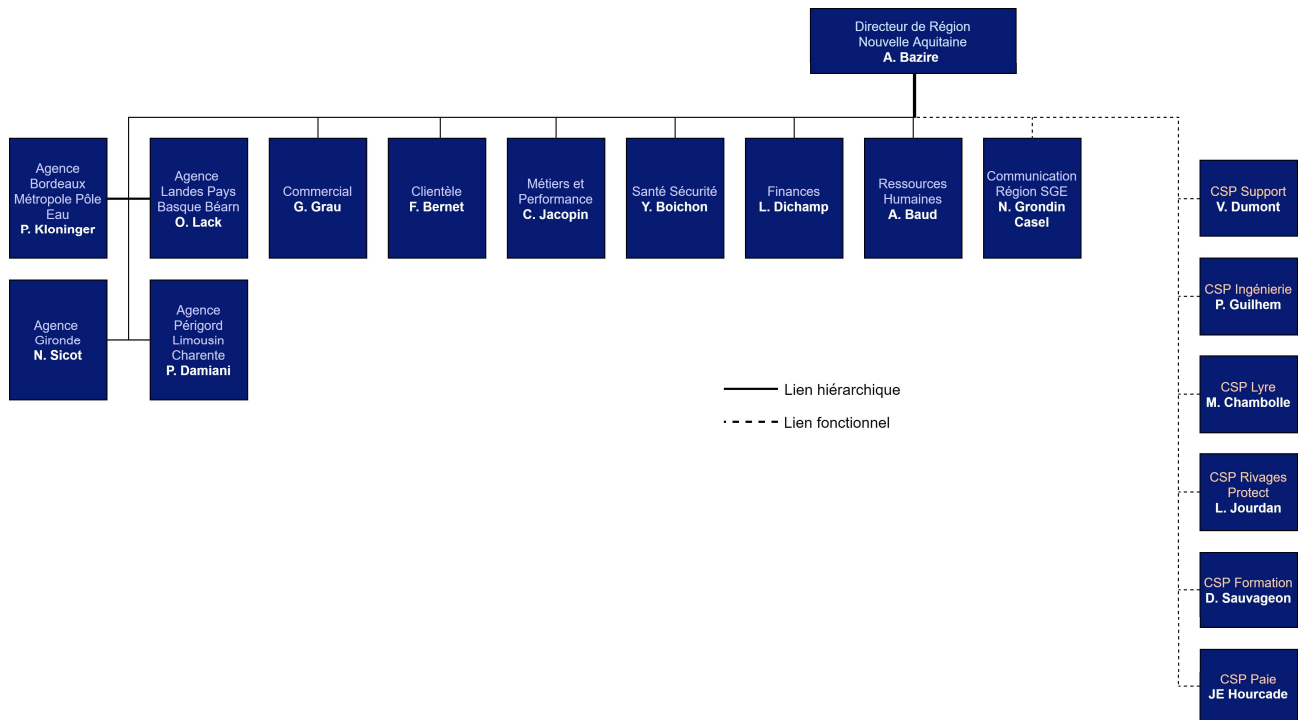
Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

**La Région Nouvelle Aquitaine** de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **900 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Libourne et Périgueux**.







### 5.1.2 Nos implantations

#### L'Agence Périgord Limousin Charente

##### L'organisation de l'Agence

L'Agence Périgord-Limousin-Charente, implantée sur la ville de Périgueux, est répartie, en Dordogne, Charente, Gironde, Corrèze et Creuse, sur les secteurs de Périgueux, Mussidan, Sainte Foy la Grande, Egletons, Uzerche et Bellegarde en Marche, à proximité immédiate de vos installations. Elle est placée sous la responsabilité du Directeur d'Agence.

### 5.1.3 Nos moyens humains

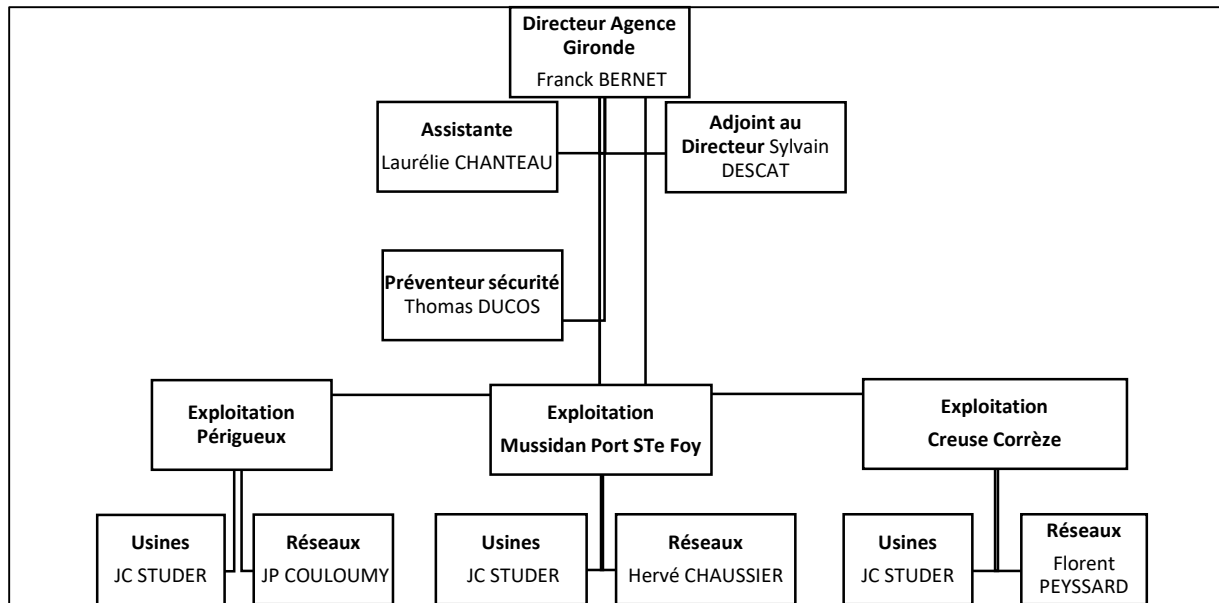
L'agence **Périgord Limousin Charente** est composée de 68 personnes :

- ✓ 1 directeur d'agence et un adjoint
- ✓ 1 assistante
- ✓ 1 préventeur sécurité
- ✓ 1 pôle exploitation



**Franck BERNET**  
Directeur Agence  
Périgord Limousin Charente





### 5.1.4 Nos moyens matériels

Nos équipes disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

#### 1 parc de 68 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 20 fourgons d'intervention avec l'outillage associé ;
- ✓ 30 véhicules légers d'intervention ;
- ✓ 3 camions grue ;
- ✓ 6 mini-pelle ;
- ✓ 2 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique ;
- ✓ 1 camion désobstruteur ;
- ✓ 2 hydrocureurs (19T et 26T) ;
- ✓ 2 mini cureur ;
- ✓ 1 tractopelle ;
- ✓ 1 camion aspirateur.

#### 1 accueil clientèle sur le site de Périgueux.

#### Équipements informatiques

#### 1 réseau de surveillance des équipements

**1 astreinte 24h/24 de 12 techniciens** (pour toute l'agence : 8 agents de réseaux, 3 électromécaniciens ou process, 1 agent de maîtrise)





### 5.1.5 Nos moyens logistiques

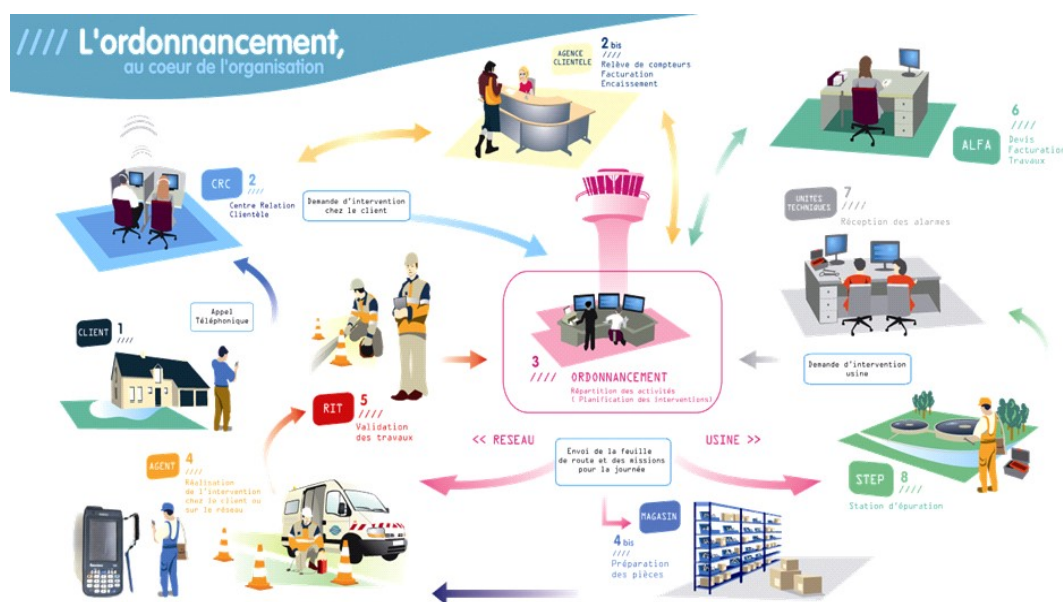
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

Partenaire engagé auprès des collectivités, des industriels et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale, en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.

Fières de leurs métiers et fortes de leurs valeurs, les équipes de SUEZ implantées sur tous les territoires en France métropolitaine et en Outre-Mer façonnent un environnement durable, dès maintenant.



Lancé en 2019, « Shaping 2030 », le nouveau plan stratégique de SUEZ a pour objectif 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.

### **Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement**

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilients à impact positif sur l'eau, l'air et la terre

Le plan stratégique « SUEZ 2030 » vise à positionner le Groupe face aux opportunités et défis de la décennie, et à accélérer sa contribution.

SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable.

SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles, l'augmentation de la réglementation, ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

### **Une démarche d'innovation sociale en France**

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

### **SUEZ certifié Top employeur 2020**

SUEZ figure cette année encore dans les 89 entreprises françaises certifiées par le Top Employers Institute.

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 d'être ainsi à même de mieux accompagner la gestion durable et intelligente des ressources dans un contexte de changement climatique.



## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



#### Eau France

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

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

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

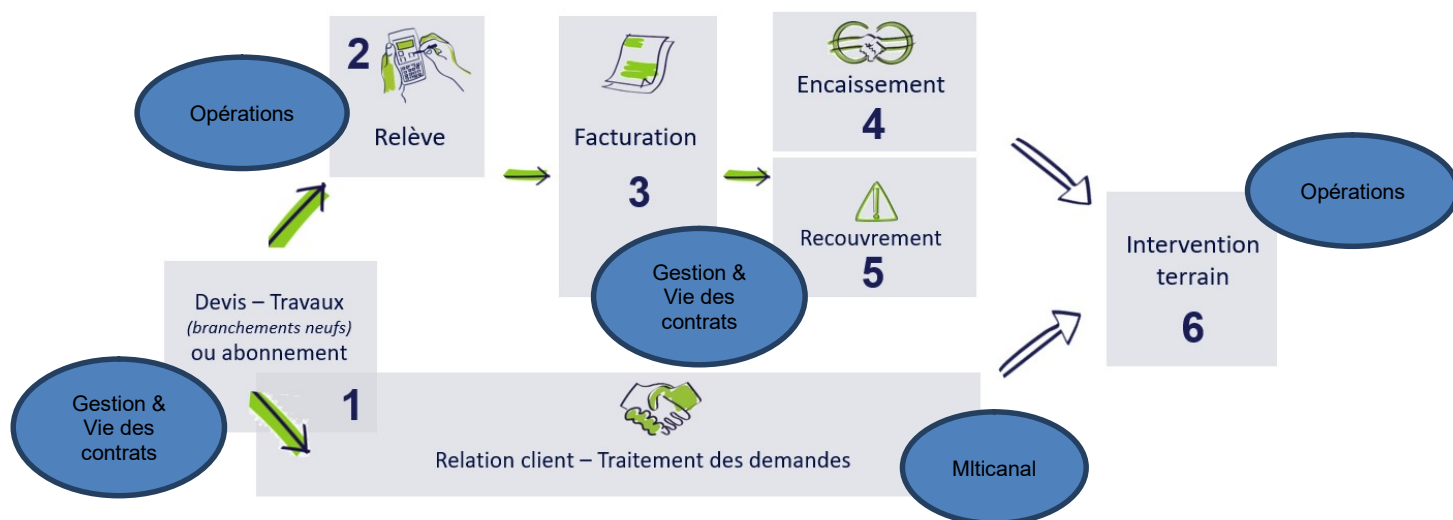
SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique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

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

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



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



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

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

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

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

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

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

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il paramètre les contrats et actualise les tarifs.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.

Le **Service Reporting, performance et support Commercial** réalise les missions suivantes :

- o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée clientèle et du reporting en synergie avec les autres services de la Région. Il est en charge de la production des données clientèles pour les RAD.
- o anime la performance des processus de la Relation Client.



- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

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

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

### 5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

#### • RELEVÉ DES COMPTEURS

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés au relevé des compteurs.

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

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



**En 2020, la qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 92%.**

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

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- en contactant le Centre de Relation Client,
- en déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- en envoyant une photo du compteur sur une adresse mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,



- en déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

## Relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

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

Nous repasserons le ..... / ..... / .....  
entre ..... h et ..... h.

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, merci de relever les chiffres sur fond noir ou blanc qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer **dans les 24 h après notre passage** :

**Soit par mail** en envoyant la photo de votre compteur (index et numéro du compteur visibles) à  
**xxxxxxxxxxxxx@suez.com**

**Soit par internet** sur  
**www.toutsurmoneau.fr**

## Compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / ..... pour :

☐ Poser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur



Les visuels du compte-rendu de relève et d'intervention ci-dessus sont ceux qui seront appliqués courant de l'année 2021 à la suite de la mise en place de la nouvelle charte graphique de Suez Eau France. Ces visuels seront adaptés aux spécificités contractuelles si besoin.

Lorsqu'un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

## • ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU

Sur le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) sont présentés les clés pour comprendre sa consommation et maîtriser son débit pour faire des économies

## • PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET

De nombreuses actions de sensibilisation sont déployées sur les territoires, en partenariat avec les acteurs locaux :

- Dans les écoles auprès des enfants
- Grâce à des ateliers collectifs organisés au sein d'associations
- Avec les bailleurs sociaux auprès des ménages ayant de fortes consommations d'eau
- Mise en place dans certaines régions d'observatoires sur le goût de l'eau impliquant la société dans une démarche participative locale



### 5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, CHAT, RESEAUX SOCIAUX**



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés dans chaque région de **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- Réponse à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Traçabilité du traitement des demandes**

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

- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

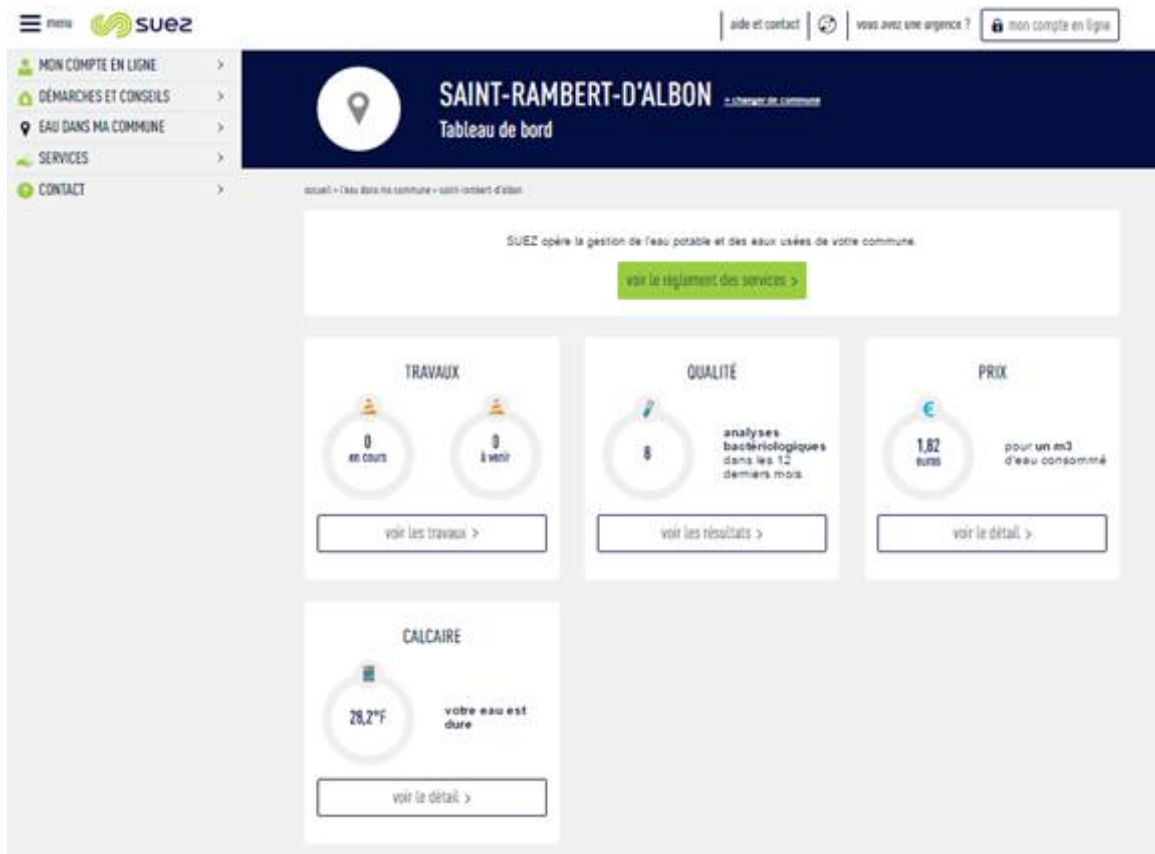
Le site internet tousurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.



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

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

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



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

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

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





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

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

**MON COMPTE EN LIGNE**

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

**DÉMARCHES ET CONSEILS**  
**EAU DANS MA COMMUNE**  
**SERVICES**  
**CONTACT**

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

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

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

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

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

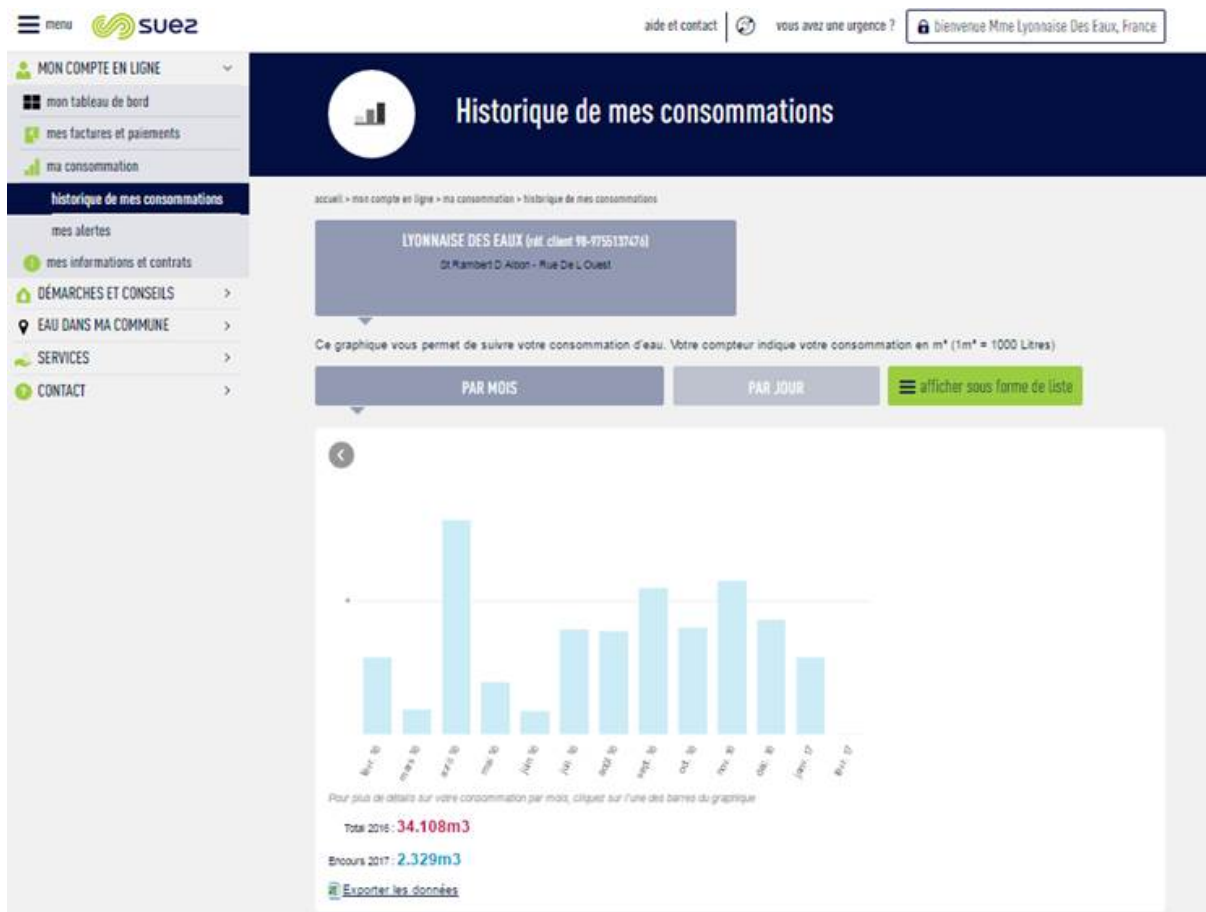
**MA CONSOMMATION**  
63  
Votre dernier index relevé le : 30/01/2017  
suivre mes consommations >

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

**ALERTE SURCONSOMMATION**  
En février 2017, Votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.  
Alerte surconsommation activée le 26 janvier 2016  
paramétrer mes alertes >

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





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

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

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

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

#### • ACCUEILS PARTAGES

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

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



### 5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines...)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé...)
- Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet Touturmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné (*Internet / téléphone*), TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

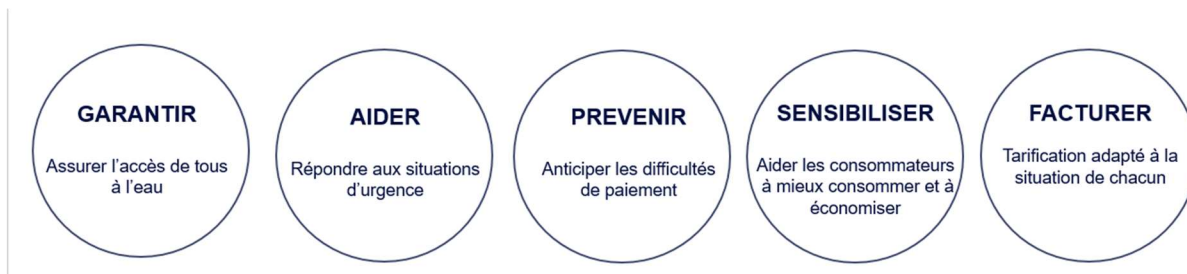
- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.



### 5.2.6 Accompagner les clients fragiles

- **DEMARCHE EAU EQUITABLE** (tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau)



- **FACTURE EN BRAILLE ET ACCEO** : SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.

### 5.2.7 Informer et alerter nos clients

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, sms, 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 (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)

bienvenue chez SUEZ !

## Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune. Il est déterminé en fonction des équipements et des services nécessaires au prélèvement, au traitement, à la distribution et à la dépollution des eaux usées. Il dépend également des taxes et redevances imposées par l'État.

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
<b>46 % du prix</b>	<b>34 % du prix</b>	<b>20 % du prix</b>
Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.	Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.	Elles sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie comprend également la TVA.
Captage et pompage à la source Traitement et contrôle de la qualité de l'eau Distribution jusqu'à vos robinets	Collecte des eaux usées Traitement en station d'épuration Retour en milieu naturel	Extension (M2) Travaux de modernisation Création de nouvelles installations

Pourquoi son prix n'est-il pas le même dans toutes les communes ?

Il varie en fonction :

- De la ressource en eau (abondance, qualité, facilité d'accès)
- Des investissements (entretien, travaux de modernisation, création de nouvelles installations, etc.)
- De la densité de la population

Rendez-vous sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

**suez**

### Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

<p><b>Je suis ma consommation</b></p> <p>Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique <b>dépannage et conseils</b>.</p> <p>Grâce à l'alerte fuite par email et/ou par sms* :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies.</li> <li>Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation.</li> </ul>	<p><b>J'échelonne mes dépenses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>J'ajoute pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget.</li> <li>J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je peux un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel.</li> <li>Je me rends dans la rubrique <b>mon compte en ligne</b>.</li> </ul>
<p><b>Je surveille mes installations et mon compteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la rubrique <b>dépannage et conseils</b>.</li> <li>Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.)</li> </ul>	<p><b>Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance.</li> <li>Je m'informe dans la rubrique <b>services</b>.</li> </ul>

<p><b>Je gère mon contrat en ligne sur <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a></b></p> <p><b>Je trouve des réponses et des solutions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>actualités globales et spécifiques à ma commune,</li> <li>gestion de mon compte et suivi de ma consommation,</li> <li>moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement,</li> <li>éco-gestes simples et utiles,</li> <li>dépannage, assistance et assurance.</li> </ul> <p><b>Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier.</b></p> <p><b>Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne**.</b></p>	<p><b>Je profite de services accessibles à tous</b></p> <p><b>ACCÉO</b></p> <p>Clients sourds ou malentendants : service client gratuit. ACCÉO propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'infos sur <a href="http://toutsurmoneau.fr">toutsurmoneau.fr</a>).</p> <p><b>HandiCapZero</b></p> <p>Clients aveugles et malvoyants : service gratuit. HandiCapZero permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au 0977 408 408).</p>
---	--

\* Si les conditions sont réunies pour la mise en place de compteurs communicants (CCM). CCM est un service gratuit qui s'active depuis le compte en ligne.

\*\* Service indépendant et non soumis à quelconque pour le dépannage des compteurs communicants (CCM).





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.

#### > La newsletter Eau Services

Cette newsletter présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ... Cette année les newsletters ont permis d'informer tous nos partenaires sur la gestion de la crise sanitaire liée au COVID19.

---

Mars 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #1 : La qualité de l'eau du robinet pendant la pandémie du coronavirus, des experts face à la crise sanitaire (CIRSEE), informer vos administrés sur l'eau pour les rassurer

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #2 : COVID19 : Maintenir une relation client de qualité, Covid 19 et factures d'eau : mesures gouvernementales et engagement de SUEZ auprès de tous ses clients, un dispositif à l'écoute des consommateurs au cœur des territoires

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #3 : Covid-19 : l'ANSES recommande de ne pas épandre les boues non hygiénisées, avis de l'ANSES sur les boues de STEP : SUEZ accompagne les collectivités

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #4 : Le sens de la continuité du service public chevillé au corps

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #5 : Pendant le COVID 19, la gestion des crises opérationnelles : un doublé assuré !

Mai 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #6 : Les centres « VISIO », des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire, l'étude des comportements pour mieux comprendre les attentes des usagers

Mai 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #7 : Reprise d'activités sous le signe de la sécurité



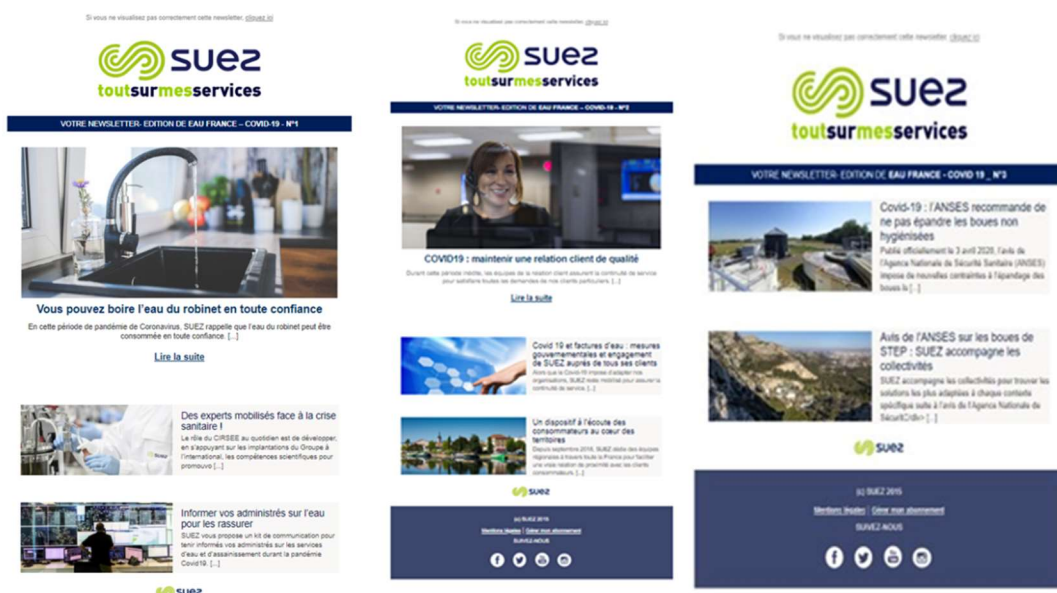
Juin 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #8 : Rencontre avec François Sauvadet, Président du Conseil Départemental de Côte d'Or et Président des Comités de Bassins ; L'agence de l'eau Seine-Normandie soutient les collectivités pour relancer leurs investissements : rencontre avec Patricia Blanc, directrice Générale de l'Agence de l'eau Seine-Normandie

Octobre 2020 – Eau Services Lettre de Jean-Marc Boursier, DGA en charge de la France : " Nous n'avons qu'une priorité : assurer l'excellence dans l'exécution et la qualité de service pour tous nos clients."

Novembre 2020 – Eau Services spéciale COVID-19 #9 - Deuxième vague de la Covid-19 : SUEZ assure l'intégralité de ses prestations de gestion des services de l'eau et de l'assainissement

Décembre 2020- Eau Services - DEMOs ON DEMAND : découvrez les innovations de SUEZ pour soutenir une relance verte et inclusive ; Comment financer des projets verts dans les territoires ? ; Salon des Maires et des Collectivités Locales : SUEZ remporte un prix de l'innovation avec l'offre COVID-19 CITY WATCH ; Saint-Etienne Métropole a reçu le prix « Service Client de l'Année 2021\* » pour le compte de la Stéphanoise des Eaux.

Retrouvez également tous les articles sur la plateforme <https://www.toutsurmesservices.fr/>



## 5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client... tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.

Pour cela, nous mettons en place des outils destinés à mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

### • **BAROMETRE DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL**

**1 fois/an auprès des clients directs** (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).

En moyenne, **1 300 interviews**.

**Le baromètre de satisfaction nationale évalue :**

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024200034197-20210928-DE-2021-078-DE



- l'appréciation des services de la relation client.

**Le baromètre de satisfaction régional évalue :**

- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact téléphonique avec un chargé de clientèle.** Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil au téléphone : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),

**Ce sont nos clients qui le disent !**  
Chaque mois, 4000 clients s'expriment

« Les téléconseillers Eau France sont des pros »



La qualité de travail de nos téléconseillers représente un véritable levier de satisfaction

80% de nos clients satisfaits déclarent avoir apprécié le travail des téléconseillers



✓ Bonne attitude  
✓ Réponses claires

Dans l'enquête à chaud « post-contact CRC », nos clients les ont évalués :  
9,2/10 Note moyenne donnée aux téléconseillers par les clients satisfaits  
3,7/10 Note moyenne donnée aux téléconseillers par les clients mécontents

- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

Les **clients les plus insatisfaits** sont rappelés par nos services pour **résoudre le problème et lever l'insatisfaction**. Des actions correctives sont mises en place pour améliorer la qualité perçue.

- **ENQUETE EN LIGNE**

**Questionnaire de satisfaction en ligne** sur l'utilisation du site [www.tousurmoneau.fr](http://www.tousurmoneau.fr) et la rubrique "Mon compte en ligne"

Suivi au fil de l'eau des résultats

- **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national

- **ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS**

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaître les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

### 5.2.9 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)



- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements socles et donne de la visibilité à la qualité de service offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

 <b>SUEZ s'engage auprès de vous !</b> <b>CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS</b> 	
 <b>ENGAGEMENT SERVICE CLIENT</b>	
<b>1</b> NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relation en ligne 24/24 sur notre site web <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a> et votre compte en ligne.</li> <li>• Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier, sur les réseaux sociaux et via une plateforme spécifique pour les sourds et malentendants.</li> <li>• Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissés des coordonnées téléphoniques sur répondre.</li> </ul>
<b>2</b> NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.</li> <li>• En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.</li> </ul>
<b>3</b> NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.).</li> </ul>
 <b>ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT</b>	
<b>4</b> NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle.</li> <li>• Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.</li> </ul>
 <b>ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU</b>	
<b>5</b> NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôles réguliers de la qualité de l'eau par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).</li> </ul>
<b>6</b> NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a>, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.</li> <li>• Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.</li> </ul>
 <b>ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT</b>	
<b>7</b> NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau,</li> <li>- suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.</li> </ul> </li> <li>• Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.</li> </ul>
<b>8</b> NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos équipes techniques sont en alerte 24/24 et 7/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.</li> </ul>



## 5.3 Notre système de management

### NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

02420003419720210928-DE-2021-078-DE



## NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

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

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

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





## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

**SUEZ Eau France**

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018

Date d'expiration : 20 Août 2021

Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :

ISO 50001 - 2 Décembre 2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 0031281

Le Système de Management concerne :

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



001

## POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)...en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024200034197-20210928-DE-2021-078-DE



## 5.4 Notre démarche développement durable

Changement climatique, préservation de la biodiversité, accès aux services essentiels pour tous ou encore insertion socio-économique des populations... Ces défis, au cœur du développement durable, impliquent la mise en œuvre d'actions concrètes et la mobilisation de l'ensemble des acteurs des territoires (société civile, institutions et entreprises).

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée du développement durable au sein de ses métiers ainsi que de contribution concrète aux enjeux des territoires, dans le cadre d'une approche d'ancrage local.

### **NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

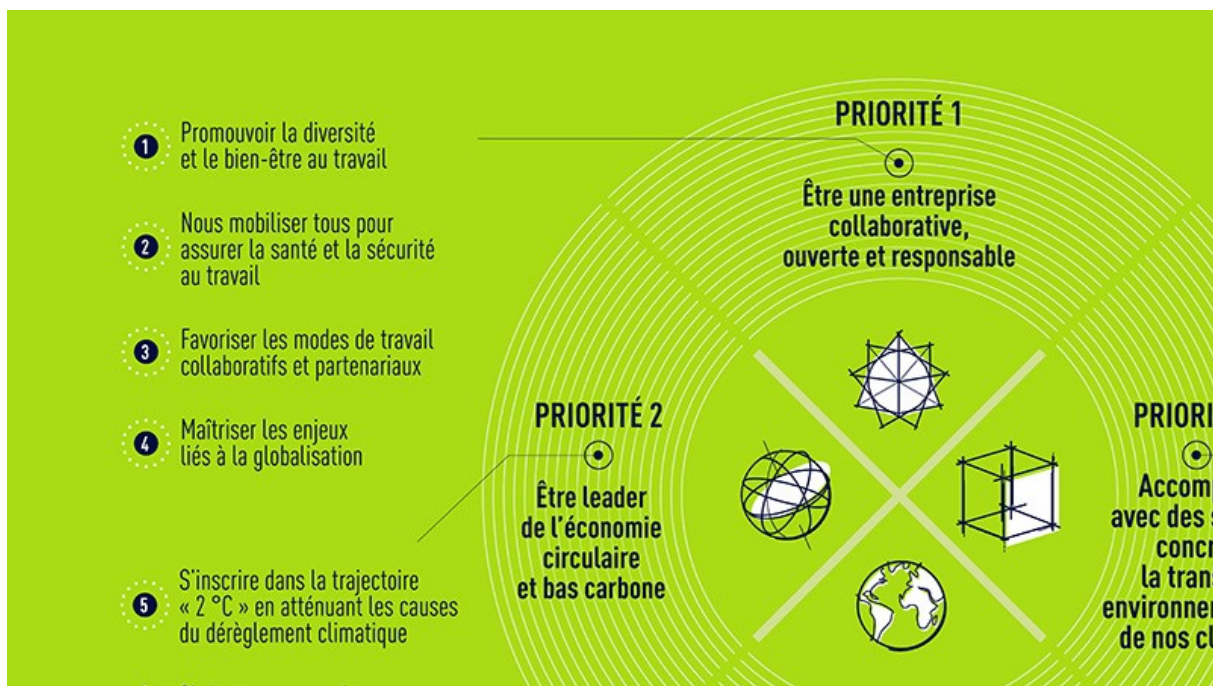
Au cœur de la vision stratégique 2030 de l'entreprise présentée en octobre 2019, la Raison d'être de SUEZ, présentée en mai 2020 en Assemblée Générale, est le fruit d'une démarche de consultation avec l'ensemble de ses collaborateurs et parties-prenantes. Elle reflète l'identité du Groupe et exprime les ambitions de l'entreprise face aux défis actuels de la transition écologique et solidaire.



Articulée autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 constitue, depuis plusieurs années, un levier de transformation du Groupe et un outil de pilotage. Elle matérialise également la contribution aux Objectifs de Développement Durable tels que définis par l'ONU en 2015. Cette feuille de route a été déclinée à l'échelle de la France, et les actions de SUEZ Eau France y contribuent directement.

Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Groupe visant à construire « un environnement durable, maintenant ! », la Feuille de Route Développement Durable de Eau France sera actualisée en 2021, en cohérence avec les engagements portés par le Groupe dans le cadre de sa Vision 2030, et avec la Vision stratégique portée par SUEZ Eau France visant à « Faire de la ressource en eau un levier du développement et de la résilience des territoires ».





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

Au-delà des engagements présentés ci-dessus, SUEZ Eau France déploie des actions concrètes et partenariales contribuant à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action.

#### 1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

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

La préservation de la ressource en eau est un axe majeur des métiers de SUEZ. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue notamment 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 des golfs ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11<sup>e</sup> programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue également 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, renforcé 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 dès 2014 une stratégie 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 2014, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**





– **Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que Territoires engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



Cette initiative fait écho à celle portée par SUEZ à l'international. En 2020, SUEZ a en effet renouvelé ses engagements Groupe dans le cadre de l'initiative Act4nature international, lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement). Celle-ci vise à mobiliser les acteurs économiques en faveur de la protection de la biodiversité, à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise, en amont de la COP 15 sur la Diversité Biologique qui se tiendra en 2021. SUEZ a ainsi pris [11 engagements individuels](#) visant à renforcer sa stratégie pour la biodiversité, développer la performance environnementale au service de la biodiversité et proposer des solutions favorables la biodiversité.

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.



**MUSI**  
NATIONAL D'HISTOIRE NATURELLE

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.

Conscient des enjeux de transition écologique dans les territoires et notamment les métropoles urbaines, SUEZ propose de ce fait des démarches permettant de renforcer l'expérience nature au cœur des villes :

- en mettant ses expertises (eau, déchets, air, biodiversité, smart city) au service des initiatives pour un environnement durable,
- en contribuant à l'élaboration de leur stratégie de résilience urbaine et territoriale,
- en réinventant les usages des biens et des services.

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, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants. Dans cette logique, les zones Libellule® que propose SUEZ sont des zones de rejets végétalisées améliorées, ayant fait l'objet d'un brevet, qui présentent des garanties d'abattement sur certains polluants ciblés. Ce type d'aménagement présente par ailleurs un intérêt éducatif et paysager. Il repose sur des techniques de génie écologique et fait appel à des compétences de modélisation hydraulique.



## 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 est ainsi 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 ce cadre, différentes actions ont mises en œuvre pour co-construire et proposer des solutions de recrutement avec les partenaires des territoires. Ainsi,

face aux difficultés de recrutement d'agents de réseau eau potable et assainissement, la Maison pour rebondir Ile-de-France et l'Entreprise Régionale Paris-Seine-Ouest de SUEZ Eau France ont conçu une formation courte, gratuite (financée par les agences d'intérim d'insertion) et adaptée aux besoins des agences. Construite avec le CFM BTP de Trappes et les agences d'intérim d'insertion ID'EES et HUMANDO, cette formation s'adresse à des personnes en parcours d'insertion professionnelle intéressées par les métiers du Groupe. Après 3 mois de formation les « stagiaires » sont intégrés en intérim d'insertion dans les équipes SUEZ. En 9 mois ils sont opérationnels et peuvent intégrer durablement les équipes de SUEZ. Lancée en 2019, cette formation a permis de recruter à ce jour plus de 20 personnes pour 11 agences de SUEZ en Ile de France.

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 2019/2020, ce sont ainsi 1025 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage au sein de SUEZ.

## 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 besoins des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, 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, sont déployés.



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 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, a été développée afin 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 nationaux et 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. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement

de PIMMS en Régions.

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. En 2019, 196 collaborateurs se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences.

#### **EVALUATION ET MESURE DE NOS ACTIONS : LA PRISE EN COMPTE DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

L'Agenda 2030 est le programme de développement durable adopté par les membres de l'ONU en 2015, suite à la conférence de Rio de 2012. Fixant 17 objectifs (les ODD) et 169 cibles (ou sous-objectifs), il aborde toutes les questions de société, est transversal et concerne tous les pays sans distinction, du Nord au Sud. Il fixe le cadre d'actions en faveur d'un développement au service de la planète, des populations, de la prospérité, de la paix et des partenariats (les « 5P »).

Fortement impliquée dans cette démarche, la France s'est dotée en 2019 d'une feuille de route mobilisant de nombreux acteurs (publics et privés) et visant à atteindre les ODD fixés. Celle-ci s'articule autour de 6 enjeux prioritaires<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> <https://www.agenda-2030.fr/actualites/feuille-de-route-de-la-france-pour-lagenda-2030-368#scrollNav-1>



1. Agir pour une société juste en éradiquant la pauvreté, en luttant contre toutes les discriminations et inégalités et en garantissant les mêmes droits, opportunités et libertés à toutes et à tous
2. Transformer les modèles de sociétés par la sobriété carbone et l'économie des ressources naturelles, pour agir en faveur du climat et de la planète et de sa biodiversité

3. S'appuyer sur l'éducation et la formation tout au long de la vie pour permettre une évolution des comportements et modes de vie adaptés au monde à construire et aux défis du développement durable

4. Agir pour la santé et le bien-être de toutes et tous, notamment via une alimentation et une agriculture saine et durable

5. Rendre effective la participation citoyenne à l'atteinte des ODD, et concrétiser la transformation des pratiques à travers le renforcement de l'expérimentation et de l'innovation territoriale

6. Œuvrer au plan européen et international en faveur de la transformation durable des sociétés, de la paix et de la solidarité

Afin de suivre l'état d'avancement des Objectifs de Développement Durable, 232 indicateurs ont été adoptés par la Commission statistique de l'ONU, en 2017, et déclinés en France (98 indicateurs) où l'INSEE en assure le suivi.

Porteurs d'une ambition commune, les ODD rassemblent tous les acteurs, publics comme privés, autour d'objectifs communs. Ce référentiel constitue donc un moyen de mesurer et de suivre les plans d'actions développement durable déployés, notamment au sein d'un territoire, de les mettre en perspective entre eux et d'évaluer les collaborations possibles. Il constitue ainsi un outil de dialogue entre les acteurs.

A ce titre, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 de SUEZ fait l'objet d'une évaluation au regard de sa contribution aux Objectifs de Développement Durable en établissant, pour chaque engagement, les ODD associés.

## La contribution de la Feuille de route aux Objectifs de Développement Durable

ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS	ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS	ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS
<b>1</b> Promouvoir la diversité et le bien-être au travail	ODD 4, 5, 8 	<b>8</b> Constituer des modèles climato-responsables	ODD 8, 9, 11 	<b>14</b> Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques	ODD 15 
<b>2</b> Nous mobiliser tous pour assurer la santé et la sécurité au travail	ODD 9 	<b>9</b> Proposer des solutions 100 % durables	ODD 9, 12, 17 	<b>15</b> Favoriser l'accès aux services essentiels	ODD 3, 6, 7, 11, 17 
<b>3</b> Favoriser les modes de travail collaboratifs et partenariaux	ODD 16 	<b>10</b> Accélérer la révolution du digital dans les solutions Eau & Déchets au service de l'agriculture, de l'industrie, de la ville et du citoyen	ODD 11, 12 	<b>16</b> Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires	ODD 4, 8 
<b>4</b> Maîtriser les enjeux liés à la globalisation	ODD 4, 8, 16 	<b>11</b> Innovier pour développer des solutions décentralisées ou modulables pour les territoires de la planète	ODD 9, 11, 13, 17 		
<b>5</b> S'inscrire dans la trajectoire « 2 °C » en atténuant les causes du dérèglement climatique	ODD 7, 9, 11, 12 	<b>12</b> Pérenniser la confiance en renforçant le dialogue avec les parties prenantes	ODD 16 		
<b>6</b> S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau	ODD 4, 9, 11, 13 	<b>13</b> Agir pour la santé de l'environnement et la protection des océans	ODD 6, 9, 12, 14 		
<b>7</b> Favoriser la valorisation matière, la réutilisation et le réemploi	ODD 4, 7, 9, 12 				



### 5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

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



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

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



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



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

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



## 5.5 Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.

Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

- **Aquadvanced**

Dispositif qui collecte, traite et restitue des données (issues de la supervision, de capteurs ou encore de compteurs communicants) pour permettre une gestion optimale de la qualité de l'eau grâce à la détection intelligente d'événements comme fuites ou pollutions.

- **SludgeAdvanced (Blockchain)**

Plateforme digitale dédiée à la gestion du parcours de valorisation des boues d'épuration, celle-ci permet de passer d'une traçabilité statique à une traçabilité dynamique. Les clients collectivités ou industriels qui confient la valorisation de leurs déchets organiques à SUEZ peuvent désormais suivre en toute transparence l'ensemble de la filière.

#### La culture du service et du partenariat.

- **La SEMOP**

Nouvelle forme de gouvernance des services publics locaux, partagée entre la collectivité et l'entreprise, la SEMOP (Société d'Economie Mixte à Opération Unique) permet d'impliquer davantage les élus sur les enjeux de l'eau et de l'environnement. Les 1ères SEMOP dans l'eau et l'assainissement en France ont été créées à Dôle dans le Jura à l'initiative partagée de SUEZ et de la collectivité. Le modèle a été dupliqué depuis (la Seyne sur Mer, Vendôme, Dijon, ...).

- **Agir pour le capital Naturel**

Lancé en février 2020, le programme Agir pour le capital Naturel a récompensé 4 projets menés en France qui contribuent à la préservation des éléments essentiels, l'eau, l'air et la terre. Cette année le thème était « Biodiversité et Solutions fondées sur la Nature ».

- L'INRAE avec le projet ReVers (REVitalisation des sols Viticoles par inoculation de vers de terre). Ce projet a pour objectif de revitaliser des sols viticoles par inoculation de vers de terre. Il s'inscrit dans une démarche de transition agroécologique pour lutter contre l'appauvrissement des sols grâce à une solution naturelle la lombricologie. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation technique et digitale.
- Le projet Fleurs d'Halage est porté par l'association Halage a pour objectif de développer une filière de la fleur française avec un modèle de production et de distribution solidaire et engagé. Le projet Fleurs d'Halage vise à développer la production de fleurs coupées en circuit-court comme activité économique, écologique et responsable sur d'anciennes friches industrielles de la Seine-Saint-Denis, tout en permettant à des personnes éloignées de l'emploi de se former à de nouveaux métiers. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation sociétale.
- Le projet d'échappée game porté par G-Addiction a pour objectif de sensibiliser les citoyens et plus particulièrement les jeunes à la préservation de la biodiversité. Ce projet permettra de faire de l'éducation à la citoyenneté et de rendre la jeunesse actrice de la préservation de nos richesses naturelles. Ce projet a également obtenu un prix coup de cœur.



- Le projet Biolit porté par l'association Planète Mer repose sur une application mobile de science participative sur la biodiversité littorale. L'objectif de cette application est de partager des observations de faune et flore littorale pour mieux connaître et mieux protéger les écosystèmes côtiers, et d'animer une communauté d'observateurs pour échanger et faciliter les transferts de compétences sur le littoral. Ce projet a obtenu le prix coup de cœur du jury Agir pour le Capital Naturel.

- **L'activité Eau France de SUEZ a fait de la satisfaction client un impératif qui guide, en continu, l'action de l'ensemble de ses collaborateurs.**

Répondre aux attentes des usagers, dans un délai rapide, leur offrir plus de liberté et de facilité dans la gestion de leur quotidien et surtout, écouter et anticiper leurs besoins sont les clés de voûte de cette relation. Nous avons fait le choix de fonder notre expertise client sur une organisation qui combine un ancrage territorial fort et des services personnalisés. Une stratégie qui porte ses fruits. L'entreprise est aussi reconnue pour la qualité de sa relation client usager. Elle a été élue pour la deuxième année consécutive « Meilleur service clients de l'année » pour son contrat Saint Etienne Métropole.

### **SUEZ au service de l'environnement et de la qualité de vie**

- **Réutiliser les eaux usées traitées pour préserver les ressources**

Le **golf international du Cap d'Agde** est arrosé à 75 % par des eaux usées traitées par ultrafiltration à la place d'eau potable. La **REUT** (traitement et réutilisation des eaux usées), le premier projet en France à obtenir l'arrêté préfectoral depuis 2014, permet d'économiser 235 000 m3 d'eau potable en période estivale.

Chaque année en France, SUEZ dépollue 820 millions de m3 d'eaux usées et permet à ses clients d'éviter l'émission de plus de 3,1 millions de tonnes de gaz à effet de serre.

- **Les solutions Air**

SUEZ a fait de la qualité de l'air un véritable enjeu de recherche et d'innovation en proposant des solutions qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui s'inspirent de la nature. Le dispositif IP'air améliore ainsi la qualité de l'air dans le métro en réduisant la pollution aux particules fines. Autre dispositif, **Combin'Air, a été installé dans une cour d'école de Poissy**, il absorbera les particules fines, le dioxyde d'azote et les composés organiques volatiles pour créer « une bulle d'air pur ».

- **Des technologies pour protéger les littoraux et milieux aquatiques**

Le **centre de recherche Rivages Pro Tech** situé à Bidart (64) est un centre d'expertise technique et scientifique spécialisé dans la gestion des milieux aquatiques, eaux de baignade et zones portuaires. Ce centre développe et applique des technologies d'océanographie opérationnelle de soutien aux pouvoirs locaux pour la gestion des zones côtières.

- **S'inspirer de la nature**

**Les zones libellules sont des zones de liberté biologique et de lutte contre les polluants émergents** imaginées et développées par SUEZ. Solution fondée sur la nature, elle complète le traitement classique des stations de traitement d'eaux usées en se basant sur la capacité épuratoire de la nature.



## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- **Parlez-vous SUEZ**

Pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises, nous avons réalisé de courtes vidéos, à retrouver sur tous nos réseaux sociaux. Chloé, l'animatrice de cette série vidéo, sera accompagnée dans chaque épisode par l'un de nos collaborateurs pour qu'il puisse expliquer de façon simple et pédagogique ce qui se cache derrière des mots techniques ou des acronymes : ultrafiltration membranaire, puits de carbone, décarbonatation, CSR, prévision de la qualité des eaux de baignade, rendement de réseau ...

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

SUEZ a voulu savoir si la crise sanitaire avait eu un impact sur les comportements des Français. 34% des Français ont modifié leurs pratiques en matière de réduction des déchets, selon une étude réalisée par SUEZ à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets. La campagne de communication qui a accompagné la sortie de cette étude a permis de poursuivre la pédagogie sur le sujet de la réduction des déchets via le recyclage et le réemploi notamment.

- **Le salon des maires et des collectivités locales 100% digitale du 24 au 26 novembre**
- **Pollutec Online du 1<sup>er</sup> au 4 décembre**

A l'occasion de ces deux salons qui se sont déroulés exclusivement en ligne, SUEZ a présenté, lors de webinaires, SludgeAdvanced, le portail digital de la valorisation organique et l'offre Covid City Watch pour détecter de manière précoce les marqueurs du virus SARS- COV-2 dans les réseaux d'assainissement.

### Les actualités commerciales 2020 de SUEZ en France

En 2020, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients.

#### Activités Eau

- **Stéphanoise des Eaux « Elu Service Client de l'année 2021 »** dans la catégorie « Distribution d'eau », c'est la société Stéphanoise des Eaux, filiale du groupe SUEZ et délégataire du service de l'eau potable et de l'assainissement de Saint-Etienne Métropole, qui est lauréate. Cette victoire salue l'engagement des 130 collaborateurs Stéphanoise des Eaux pour satisfaire les 213 000 usagers de la Métropole grâce à une relation client de proximité.
- **SUEZ et Vauban Infrastructure** intensifient leur partenariat pour investir 1 milliard d'euros et accompagner les collectivités dans une relance verte.
- **Inauguration en région Ile de France à Poissy, d'une solution innovante pour améliorer la qualité de l'air.**
- **SUEZ a offert 12 500 masques chirurgicaux aux PIMMS.**
- **Dijon Métropole** a attribué la délégation de service public à SUEZ pour une durée de 9 ans. La forme contractuelle adoptée réunit l'eau et l'assainissement en permettant à la collectivité d'être acteur et partenaire du délégataire au travers d'une SEMOP (Société d'Économie Mixte à Opération Unique). Dijon Métropole détient 49% du capital et SUEZ les 51% restant de cette société d'économie mixte à opération unique : **Odivéa**.



- La **Métropole Aix Marseille-Provence** a renouvelé sa confiance à SUEZ sur le territoire d'Istres Ouest-Provence pour plus de 8 ans la gestion des services de l'eau et d'assainissement pour les communes de Fos-sur-mer, Istres, Miramas et Port-Saint-Louis-du-Rhône.

#### Activités Recyclage et Valorisation

- **SUEZ et Bouygues Construction testent leurs premiers modèles d'assistant numérique pour les opérateurs du bâtiment et de l'industrie (ANOBI®)**
- **Dijon Métropole, SUEZ et DIEZE facilitent le geste de tri** avec une nouvelle application mobile grand public.
- **Collecte des déchets 100% électrique** : SUEZ et Renault Trucks partenaires en Ile de France.
- **Reprenonsleschantiers.fr**, un dispositif complet pour accompagner les professionnels du BTP pour la reprise des chantiers de construction.
- Pour accompagner la reconversion urbaine de **Nantes Métropole** et proposer de nouvelles solutions aux entreprises, les entreprises SUEZ et CHARIER ont regroupé leurs expertises pour réaliser l'Ecopôle, afin de renforcer les solutions de recyclage et de valorisation des déchets sur le territoire de la Métropole.
- SUEZ a signé avec la ville de **Rueil-Malmaison** un contrat de propreté urbaine pour une durée de 7 ans couvrant de nombreuses prestations comme le balayage, le collecte des corbeilles urbaines, la viabilité hivernale, le désherbage, la collecte des mégots et des dépôts sauvages, l'enlèvement des graffitis ...









# Annexes







# Liste des annexes

## GURCON 11141

- 🔗 Attestations assurances
- 🔗 Attestations sociales
- 🔗 Contacts et réclamations clients assainissement
- 🔗 Facture 120m3 assainissement
- 🔗 Intervention sur le réseau assainissement
- 🔗 Synthèse réglementaire RAD asst







# Attestation Assurance









## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**  
dont le siège social est situé  
**14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09**  
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

### CERTIFIONS QUE :

**La Société SUEZ GROUPE**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°113.511.283**, et notamment pour **sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales**.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

### MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre ..... 150 000 000 €

#### **Avec les sous-limites suivantes :**

- Bris de machine ..... 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles  
(sous-limite épuisable par an) ..... 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers ..... 30 000 000 €
- Frais et pertes ..... 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation ..... 30 000 000 €

### PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2021 jusqu'au 31/12/2021 sous réserve du paiement de la prime.**

*La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.*

Fait à Paris, le 22 décembre 2020

MMA IARD SA  
RCS Le Mans 440 048 882  
Siège Social : 14 bd Marie et Alexandre Oyon  
72030 LE MANS CEDEX 09

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126

MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882

Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

Sous-préfecture de BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



**ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE**

**XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société:

**SUEZ EAU France**

Agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

**Tour CB21 – 16 Place de l'Iris**

**F-92040 Paris La Défense Cedex**

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **FR00018805LI** et numéro **FR00018806LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats **et notamment celles énumérées en pages 2 et 3 de la présente**.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

**Responsabilité Civile Exploitation :**

Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre**

**Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:**

Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**

**Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:**

Tous dommages confondus : ..... **5.000.000 EUR par sinistre et par an**

(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

**Franchises:****Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:**

- Dommage corporels : ..... **néant**
- Autres Dommages : ..... **15.000 Euros par sinistre**

- **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**

- Dommage corporels : ..... **néant**
- Autres dommages : ..... **100.000 Euros par sinistre**

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats. À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable pour la période **du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 Décembre 2021 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

 **XL Insurance**  
 XL INSURANCE COMPANY SE  
 SUCCURSALE FRANÇAISE  
 61 RUE MISTISLAV ROSTROPOVITCH - 75017 PARIS  
 RCS PARIS 419 408 927  
 SERGE SOCIAL 8 ST STEPHEN'S GREEN - DUBLIN (IRLANDE)  
 REPRESENTÉE PAR XL CATLIN SERVICES DE COMBAS N° C04000

 **XL Insurance**  
 XL INSURANCE COMPANY SE  
 SUCCURSALE FRANÇAISE  
 61 RUE MISTISLAV ROSTROPOVITCH - 75017 PARIS  
 RCS PARIS 419 408 927  
 SERGE SOCIAL 8 ST STEPHEN'S GREEN - DUBLIN (IRLANDE)  
 REPRESENTÉE PAR XL CATLIN SERVICES DE COMBAS N° C04000

Fait à Paris le 26 novembre 2020

**SOUS PREFECTURE DE BERGERAC**

Date de réception de l'AP: 28/09/2021

024 2 000 034 197-0021 0928 DE 2 2021 8078 DE





## ACTIVITES ASSUREES

- 1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés ainsi que toutes prestations de services relatives :**
- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
  - b) - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits) ;
  - c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
  - d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
  - e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
  - f) - à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification ; au nettoyage, à la restauration et protection de berges, l'enrochement, le faucardage, l'égoutage, le curage, le dragage et tous travaux en rivières, fluviaux et maritimes, sur plans d'eau, canaux et zones humides ;
  - g) - à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDF ;
  - h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
  - i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (protection des installations) ; La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, de forages géothermiques, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau ;
  - j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ; L'étude dans les domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact). Missions complètes dans les domaines suivants : installations électriques, électromécaniques et électro-acoustiques ;
  - k) - à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ; aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératissage, désinsectisation, déneigement, etc...
  - l) - à la création, l'entretien, l'aménagement, la maintenance de parcs ludiques, centres de loisirs aquatiques, et d'espaces verts ;
  - m) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés à usage de baignade ;
- 1.2. Installation, confection, réparation d'armoires et d'équipements électriques, électromécaniques et installation d'appareils de mesures en assainissement ;**
- 1.3 Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations ;**
- 1.4 Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement, Distribution, installation, maintenance et service après- vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises) ;**
- 1.5 Gestion du cycle de l'eau pour l'industrie agroalimentaire : Préconisations et mise en œuvre de solutions technologiques et de modélisation des consommations d'eau agricole : volume, débits, besoins en fonction des cultures et des périodes, protection de la biodiversité (milieux, ressources), fertilisation des sols à partir de lisiers transformés, production d'énergie par micro-méthanisation à partir de coproduits d'origine agricole ;**
- 1.6 La fourniture de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de compteurs d'énergie thermique, réalisation d'installations thermiques de génie climatique et de ventilation mécanique contrôlée (VMC), remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles ;**
- 1.7 Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports) destinés aux bateaux de plaisance, de commerce, et au tourisme fluvial. Exploitation de ports fluviaux, de plaisance et de commerce ; Services d'alimentation en eau des bateaux**





- 1.8 Développement et vente de solutions pour la gestion du patrimoine immobilier ou « smart building » : études et conseils pour l'amélioration de l'habitat, optimisation des charges d'exploitation ;
- 1.9 Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte. Services aux résidents particuliers ou professionnels et aux gestionnaires d'habitats collectifs (syndics et bailleurs) : installation, maintenance et relève de compteurs, individualisation et optimisation des charges d'eau, d'énergie et de chauffage...
- 1.10 Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de Suez Eau France, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative ;
- 1.11 Négocie et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure ;
- 1.12 Développement et vente de solutions destinées à optimiser le fonctionnement des chaudières en fonction des facteurs météorologiques ;
- 1.13 Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier, Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante, Conception, fabrication et commercialisation de boîtes de purge pour bouches et poteaux d'incendie ;
- 1.14 Prestations de conseils et d'ingénierie en informatique et systèmes ;
- 1.15 Géo Référencement/Géo détection, installation, réhabilitation, modification, de tous types de canalisations et/ou réseaux et selon différents procédés techniques, qu'il s'agisse d'eau potable ou d'eaux usées, de chauffage électrique, de gaz, d'électricité, de téléphonie ou câbles ;

L'exercice des activités ci-dessus implique en particulier :

L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux ;



# Attestations sociales







Eau France

**ATTESTATION**  
**En application des dispositions légales**  
**concernant la lutte contre le travail clandestin**

Bordeaux, le 17 mai 2021

Je soussigné, Franck BERNET, Directeur de l'Agence Gironde, Région Nouvelle Aquitaine, faisant élection de domicile au 6 Avenue du Général de Gaulle 33530 Bassens,

certifie sur l'honneur que les salariés de l'Agence Gironde sont employés régulièrement au regard des dispositions des articles L 324-9, L 324-10, L 341-6, L 125-1 et L 125-3 du Code du Travail et du décret n°97-638 du 31 mai 1997 pris pour l'application de la loi n° 97-210 du 11 mars 1997 relative au renforcement de la lutte contre le travail illégal.

Je m'engage, par ailleurs, à ce que tous mes sous-traitants satisfassent aux exigences précitées concernant leurs propres salariés.

Franck BERNET  
Directeur Agence Gironde  
Région Nouvelle Aquitaine



*Toute fausse déclaration expose le déclarant au prononcé de sanctions définies aux articles L362-3 à L362-5 du Code du Travail, au rang desquelles figure l'exclusion du déclarant des marchés publics, pour une période de 5 ans ou plus.*



A VENISSIEUX , le 08/09/2020

POUR NOUS CONTACTER

Courriel: urssaf.fr  
Tel.: 3957

RÉFÉRENCES

N°SIREN 410034607

Page 1/2

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

4UR2J3GP6LJJBOJ

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

SAS SUEZ EAU FRANCE  
TOUR CB 21  
16 PL DE L'IRIS COURBEVOIE  
92040 COURBEVOIE

**OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.**

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

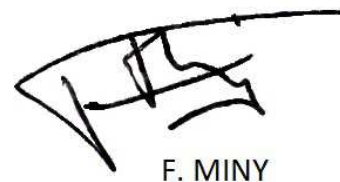
En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,  
Le Directeur



F. MINY



## CODE DE SÉCURITÉ

4UR2J3GP6LJJBOJ

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

SAS SUEZ EAU FRANCE  
TOUR CB 21  
16 PL DE L'IRIS  
92040 COURBEVOIE

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- pour un effectif de 6912 salariés,
- pour une masse salariale de 21912284 euros,
- au titre du mois de juillet 2020,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

## NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL

## NUMÉRO SIREN

SAS SUEZ EAU FRANCE  
TOUR CB 21  
16 PL DE L'IRIS  
92040 COURBEVOIE

410034607

Cette entreprise centralise ses obligations sociales auprès de l'organisme émetteur depuis le 01/01/2008. Cette attestation vaut pour l'ensemble des établissements déclarés auprès de cet organisme.

## ATTESTATION DE L'UNION DE RECOUVREMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS\* à la date du 31/07/2020.

\* Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.

Fait à : VENISSIEUX  
le : 08/09/2020

Le Directeur  
ou son délégataire



F. MINY





**Extrait Kbis**

**EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS**  
à jour au 1 mars 2021

**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE**

<i>Immatriculation au RCS, numéro</i>	410 034 607 R.C.S. Nanterre
<i>Date d'immatriculation</i>	30/07/2010
<i>Transfert du</i>	R.C.S. de Paris en date du 15/07/2010
<i>Dénomination ou raison sociale</i>	<b>SUEZ Eau France</b>
<i>Forme juridique</i>	Société par actions simplifiée
<i>Capital social</i>	422 224 040,00 Euros
<i>Adresse du siège</i>	-Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
<i>Durée de la personne morale</i>	Jusqu'au 02/12/2095
<i>Date de clôture de l'exercice social</i>	31 décembre

**GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTRÔLE, ASSOCIÉS OU MEMBRES**

**Président**

<i>Nom, prénoms</i>	BOURSIER Jean-Marc
<i>Date et lieu de naissance</i>	Le 05/10/1967 à Laxou (54)
<i>Nationalité</i>	Française
<i>Domicile personnel</i>	11 Rue de la Pompe 75116 75116 PARIS

**Directeur général délégué**

<i>Nom, prénoms</i>	PELLEGRINI Massimiliano
<i>Date et lieu de naissance</i>	Le 26/09/1973 à PESCARA (ITALIE)
<i>Nationalité</i>	Française
<i>Domicile personnel</i>	16 Rue de Civry 75016 Paris 16e Arrondissement

**Commissaire aux comptes titulaire**

<i>Dénomination</i>	ERNST & YOUNG et Autres
<i>Forme juridique</i>	Société par actions simplifiée à capital variable
<i>Adresse</i>	-Paris la Défense 1 1-2 Place des Saisons 92400 Courbevoie
<i>Immatriculation au RCS, numéro</i>	438 476 913 RCS Nanterre

**FUSION(S) OU SCISSION(S) AYANT ENTRAÎNÉ UNE AUGMENTATION DE CAPITAL**

- Mention du 11/08/2004	Augmentation de capital par suite d'apport d'actif sous le régime juridique des scissions - Société ayant participé à l'apport AUGMENTATION DE CAPITAL PAR SUITE D'APPORT D'ACTIF SOUS LE RÉGIME JURIDIQUE DES SCISSIONS - SOCIÉTÉ AYANT PARTICIPÉ À L'APPORT SSIMI SA 16 RUE DE LA VILLE L'ÉVÊQUE 75008 PARIS - RCS 311583553
-------------------------	--

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ACTIVITÉ ET À L'ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL**

<i>Adresse de l'établissement</i>	-Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
<i>Activité(s) exercée(s)</i>	L'exploitation sous quelque forme que ce soit et en particulier par contrat de délégation ou de prestation de services : de tous services d'eau potable ainsi que tous services d'assainissement des eaux usées y compris l'élimination des boues et généralement la réalisation de tous services études ou travaux pour le compte des collectivités publiques ou privées et des particuliers - Mandataire d'intermédiaire d'assurance
<i>Date de commencement d'activité</i>	21/11/1996

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

R.C.S. Nanterre, 02/03/2021, 09:38:53  
024-200034197-20210328-DE\_2021\_073-DE



**Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre**4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX AUTRES ETABLISSEMENTS DANS LE RESSORT**

Adresse de l'établissement	1 Rue des Grands Près 92000 Nanterre
Activité(s) exercée(s)	Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité	01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

Adresse de l'établissement	103 Route des Fusillés de la Résistance 92150 Suresnes
Activité(s) exercée(s)	Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité	01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

Adresse de l'établissement	300 Rue Paul Vaillant Couturier 92000 Nanterre
Activité(s) exercée(s)	Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité	01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

**IMMATRICULATIONS HORS RESSORT**

R.C.S. Bourg-en-Bresse  
R.C.S. Saint-Quentin  
R.C.S. Soissons  
R.C.S. Cusset  
R.C.S. Gap  
R.C.S. Antibes  
R.C.S. Cannes  
R.C.S. Grasse  
R.C.S. Sedan  
R.C.S. Troyes  
R.C.S. Carcassonne  
R.C.S. Rodez  
R.C.S. Aix-en-Provence  
R.C.S. Salon-de-Provence  
R.C.S. Tarascon  
R.C.S. Caen  
R.C.S. Bourges  
R.C.S. Dijon  
R.C.S. Saint-Brieuc  
R.C.S. Guéret  
R.C.S. Périgueux

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021R.C.S. Nanterre 024092021-0928-51  
N° de gestion 2010B05351\_2021\_073-DE



**Greffes du Tribunal de Commerce de Nanterre**

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

R.C.S. Besançon  
R.C.S. Romans  
R.C.S. Chartres  
R.C.S. Brest  
R.C.S. Quimper  
R.C.S. Nîmes  
R.C.S. Toulouse  
R.C.S. Auch  
R.C.S. Bordeaux  
R.C.S. Libourne  
R.C.S. Béziers  
R.C.S. Montpellier  
R.C.S. Rennes  
R.C.S. Châteauroux  
R.C.S. Grenoble  
R.C.S. Vienne  
R.C.S. Lons-le-Saunier  
R.C.S. Dax  
R.C.S. Mont-de-Marsan  
R.C.S. Blois  
R.C.S. Roanne  
R.C.S. Saint-Etienne  
R.C.S. Le Puy-en-Velay  
R.C.S. Nantes  
R.C.S. Orléans  
R.C.S. Angers  
R.C.S. Châlons-en-Champagne  
R.C.S. Reims  
R.C.S. Chaumont  
R.C.S. Briey  
R.C.S. Nancy  
R.C.S. Lorient  
R.C.S. Metz  
R.C.S. Sarreguemines  
R.C.S. Dunkerque  
R.C.S. Valenciennes  
R.C.S. Lille Métropole  
R.C.S. Douai  
R.C.S. Beauvais  
R.C.S. Compiègne  
R.C.S. Alençon  
R.C.S. Boulogne-sur-Mer  
R.C.S. Clermont-Ferrand  
R.C.S. Bayonne  
R.C.S. Pau  
R.C.S. Tarbes  
R.C.S. Perpignan  
R.C.S. Saverne  
R.C.S. Strasbourg  
R.C.S. Colmar

R.C.S. Nanterre - 02/03/2021 - 09:38:53  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021



**Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre**

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

R.C.S. Colmar  
R.C.S. Mulhouse  
R.C.S. Lyon  
R.C.S. Chalon-sur-Saône  
R.C.S. Mâcon  
R.C.S. Chambéry  
R.C.S. Annecy  
R.C.S. Paris  
R.C.S. Le Havre  
R.C.S. Rouen  
R.C.S. Melun  
R.C.S. Evry  
R.C.S. Pontoise  
R.C.S. Versailles  
R.C.S. Amiens  
R.C.S. Draguignan  
R.C.S. Toulon  
R.C.S. Avignon  
R.C.S. La Roche-sur-Yon  
R.C.S. Epinal  
R.C.S. Auxerre

**OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

- Mention du 26/06/2001  
APPORT D'UN FONDS DE COMMERCE DE LA SOCIETE SUEZ SA  
16 RUE DE LAVILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - 542 062 559 RCS  
PARIS - EVALUE A 697 198 250,75 FRANCS (106 287 188,15 EUROS)  
CONSISTANT EN LA GESTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT EN  
FRANCE ET DANS LES DOM-TOM AVEC EFFET RETROACTIF AU  
01-01-2001
- Mention du 21/02/2002  
LA SOCIETE A PAR DECISION DU LA SOCIETE A PAR DECISION DU  
12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE  
RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE  
AU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL  
DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET  
DECLAREE AU
- Mention du 21/02/2002  
La société ne conserve aucune activité à son ancien siège LA SOCIETE NE  
CONSERVE AUCUNE ACTIVITE A SON ANCIEN SIEGE
- Mention du 04/09/2003  
Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE  
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION  
ESG FORME JURIDIQUE SA SIEGE SOCIAL 91 RUE PAULIN 33000  
BORDEAUX RCS 383818952 BORDEAUX Forme juridique Siège social  
EFFET RETROACTIVIF DE LA FUSION AU 01/01/2003
- Mention du 04/09/2003  
Immatriculé au registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) sous le  
numéro : Immatriculation au registre des intermédiaires en assurance sous le  
numéro 08 042 262
- Mention du 16/02/2009  
Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE  
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION  
SOCIETE BEARNAISE DES EAUX POTABLES FORME JURIDIQUE  
Société par actions simplifiée à associé unique SIEGE SOCIAL 20 ave Didier  
Daurat 31400 Toulouse RCS 542 076 518 RCS Toulouse Forme juridique  
Siège social
- Mention du 21/05/2010  
Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE  
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION  
SOCIETE DE GESTION DES SERVICES PUBLICS ET PRIVES DE L'EST  
FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée SIEGE SOCIAL 17 rue  
Guy de Place 68800 Vieux Thann RCS 917 120 446 RCS MULHOUSE  
Forme juridique Siège social
- Mention du 26/05/2010  
Effet rétroactif de la fusion à compter du 01/01/2010
- Mention du 27/07/2010  
Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE  
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION  
SOCIETE DE DISTRIBUTIONS D'EAU INTERCOMMUNALES - sigle

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

R.C.S. Nanterre 2010B05351\_2021\_073-DE



**Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre**

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

- Mention du 27/07/2010

- Mention du 30/07/2010

- Mention du 24/08/2011

- Mention du 15/06/2017

- Mention du 28/12/2017

- Mention du 15/10/2018

- Mention du 07/08/2019

SDEI FORME JURIDIQUE Société Anonyme SIEGE SOCIAL 988 chemin  
Pierre Dreyet 69140 Rillieux-la-Pape RCS 330203308 - LYON Forme  
juridique Siège social

Fusion avec effet rétroactif au 01/01/2010

La société ne conserve aucune activité à son ancien siège

apport partiel d'actif a la société EAUX DE NORMANDIE SASU 37 rue  
Raymond Duflo 76150 MAROMME (rcs Rouen 528 324 981) - A compter  
du : 30/06/2011

Fusion absorption des sociétés, SOCIETE DES EAUX DU NORD - S.E.N.  
(RCS LILLE METROPOLE : 572 026 417) et EAU ET FORCE (RCS  
NANTERRE : 542 040 530), à compter du 31/03/2017.

Apport partiel d'actif a la société SUEZ Organique SAS (RCS  
VERSAILLES : 345 306 880), de deux branches d'activités de traitement des  
boues issues des stations d'épuration des eaux exploitées à CHAMBEZON  
et MONDRAGON. A compter du : 01/11/2017.

Fusion absorption de la société NANTAISE DES EAUX SERVICES SAS -  
26 rue de la Rainière 44339 Nantes - 435 283 338 Rcs Nantes

FUSION-ABSORPTION DE LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE  
(RCS EVRY 692 033 939) A COMPTER DU 06/07/2019 AVEC EFFET  
RETROACTIF AU 01/01/2019

Le Greffier



FIN DE L'EXTRAIT

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

R.C.S. Nanterre - 02/03/2021 - 09:38:53

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



# Contacts et réclamations clients







# DETAIL DES CONTACTS

11141-SAINT-MÉARD-DE-GURÇON				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	2	0	2
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	3	0	3
Demande de prestation	SERV - SERVICES	2	0	2
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	2	0	2
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	18	0	18
Demande d'information	ABON - SRU	1	0	1
Demande d'information	AUTRE	2	0	2
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	4	0	4
Demande d'information	ENCA - SEPA	1	0	1
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	5	0	5
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	10	0	10
Demande d'information	FACT - FACTURE	47	0	47
Demande d'information	TECH - ASSAINISSEMENT	3	0	3
Demande d'information	TECH - CHANTIER	1	0	1
Départ client	ABON - ABONNEMENT	2	0	2
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	2	0	2
Facture	FACT - FACTURE	0	12	12
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	2	0	2
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	34	0	34
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	9	0	9
Règlement	ENCA - REGLEMENT	9	0	9
Surrendettement	ENCA - SITUATION DE COMPTE	1	0	1
Technique assainissement	TECH - ASSAINISSEMENT	0	2	2
Total		160	14	174








# Facture 120m3








## contacts

 [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone

 Service client du lundi au vendredi de 8h  
 à 19h et le samedi de 8h à 13h

 0977 408 408

APPEL NON SURTAXE

 24h urgence 24h/24

 0977 401 117

APPEL NON SURTAXE

 SUEZ Eau France - service client

 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE

 [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre  
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière  
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être  
 demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M ST MEARD DE GURCON ASST 120 M3 R  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 24610 ST MEARD DE GURCON

## Service de l'eau du Syndicat de Vélaines

### SPECIMEN 120 M3

16 Mars 2021

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			212,34 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	3,58 €	429,51 €

### Net à payer

641,85 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 17 mars 2021  
 Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux  
 appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.  
 \*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

### Répartition



Collecte et traitement des  
 eaux usées : 95 %  
 Organismes publics : 5 %

Adresse desservie :  
 MME M ST MEARD DE GURCON ASST  
 120 M3 R

RUE SPÉCIMEN RAD  
 24610 ST MEARD DE GURCON

Date et Lieu

Signature

MME M ST MEARD DE GURCON  
 ASST 120 M3 R  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 24610 ST MEARD DE GURCON

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ236497  
 RUM : TIP50219798F120-010710410000000000

Montant : 641,85 €

**TIPSEPA**

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat,  
 vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque  
 pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte  
 conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du  
 droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la  
 convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement  
 doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre  
 compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat  
 sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre  
 banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA  
 ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre  
 compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 80017  
 41976 BLOIS CEDEX 9

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception 21 MAR 2021 15:02

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

502197010469 9798F120-01071041000000000926105

64185



## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>553,50</b>		<b>608,85</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2021 au 01/01/2022	1	43,04	43,04	10,0	
Part Communale du 01/01/2021 au 01/01/2022				0,0	
Part Communale du 01/01/2021 au 01/01/2022	1	150,00	150,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	1,1288	135,46	10,0	
Part Communale du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	1,8750	225,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>30,00</b>		<b>33,00</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	0,25	30,00	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			<b>583,50</b>		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			<b>58,35</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>641,85</b>
<b>Net à payer</b>					<b>641,85 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées

avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 60002 - 36400 LA CHATRE en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREL598F00F120-0107104000641854N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98- 4127001708 ).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous : Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

SOUS-PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



# Intervention sur le réseau







Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2020

N° SANCÉ	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	FORNIR D'ACTES
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	21/01/2020	-	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	26/05/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	03/09/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	réseau assainissement déboucher	25/08/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	réseau assainissement curer	30/11/2020	-	ST MEARD DE GURCON	4
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	12/10/2020	-	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	branchement assainissement déboucher	25/08/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	réseau assainissement enquêter	24/08/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	09/07/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement enquêter	05/06/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	03/09/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	25/05/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	03/09/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	25/05/2020	ZONE COMMUNE	ST MEDARD DE MUSSIDAN	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	18/05/2020	-	ST MEARD DE GURCON	2
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	09/04/2020	-	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	03/03/2020	LIEU DIT LE BOURG	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	17/01/2020	-	ST MEARD DE GURCON	1
11141	SAINT-MÉARD-DE-GURÇON	ouvrage assainissement curer	04/12/2020	-	ST MEARD DE GURCON	1

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC

Date de réception de l'AR: 29/09/2021

024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE







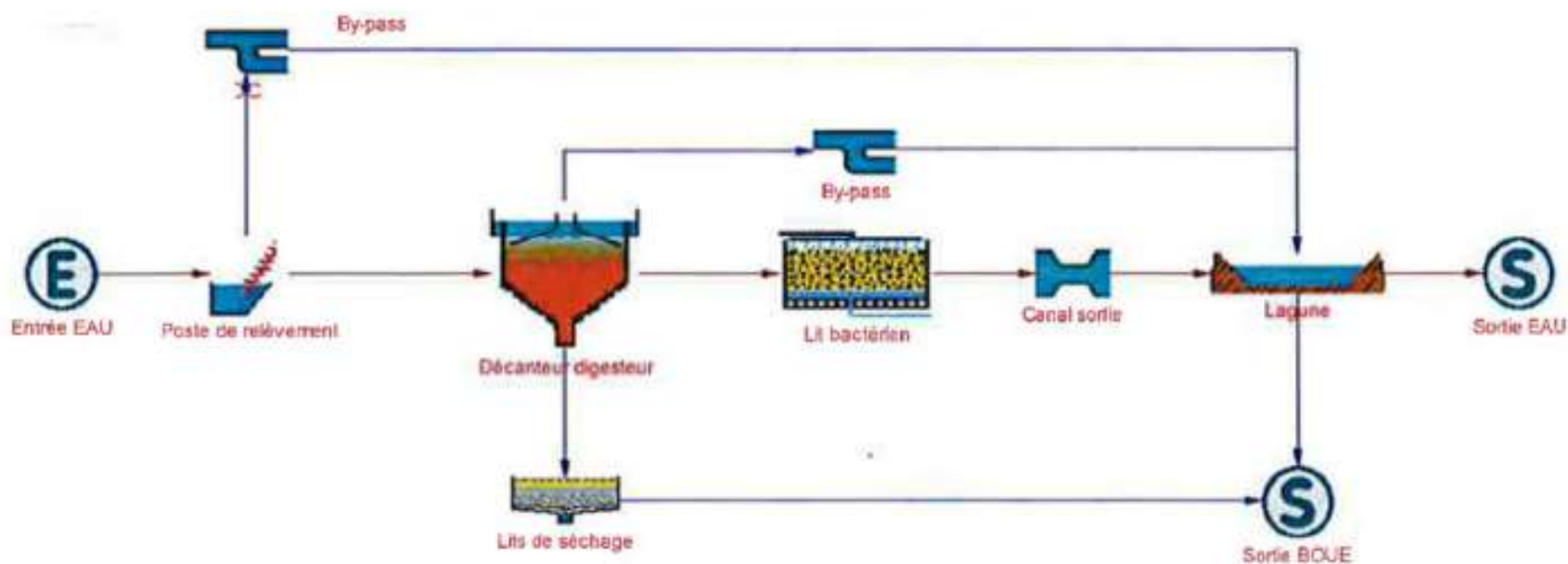
# Synoptique







# **suez** STATION D'EPURATION DE ST MEARD DE GURCON









# Synthèse réglementaire 2020







## Annexe : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877>

En matière de commande publique, cette loi :

prévoit que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT, ces dispositions étant applicables aux lots qui portent sur des travaux et dont le montant est inférieur à 100 000 € hors taxes, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots (le Décret n° 2020-893 du 22 juillet 2020 portant relèvement temporaire du seuil de dispense de procédure pour les marchés publics de travaux et de fourniture de denrées alimentaires prévoyait ce relèvement jusqu'au 10 juillet 2021 inclus) ;

complète la liste des hypothèses justifiant que certains marchés puissent être conclus sans publicité ni mise en concurrence par la situation dans laquelle le respect d'une telle procédure serait manifestement contraire à un motif d'intérêt général ;

crée un dispositif de circonstances exceptionnelles, qui pourra être mis en œuvre par décret, dans le but de permettre aux acheteurs et aux opérateurs de surmonter les difficultés liées à une nouvelle crise majeure.

Elle entérine les mesures de l'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/> portant diverses mesures en matière de commande publique :

de protection des entreprises en redressement judiciaire, en leur permettant de soumissionner dès lors qu'elles bénéficient d'un plan de redressement, et en interdisant aux autorités cocontractantes de résilier un contrat au seul motif d'un placement en redressement judiciaire ;

l'obligation de prévoir dans les marchés globaux une part minimale d'exécution que le titulaire devra confier à des PME ou artisans – cette part constituant en outre un critère de sélection afin d'inciter les candidats à dépasser cette part minimale.

#### Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/>

Cette loi a complété le code de la commande publique notamment en imposant aux acheteurs, lorsqu'ils achètent des « constructions temporaires », d'exclure celles qui ont fait l'objet « *d'un reconditionnement pour réemploi, sous réserve que leurs niveaux de qualité et de sécurité soient égaux à ceux des constructions neuves de même type. Ils tiennent compte des incidences énergétiques et environnementales de la construction sur toute sa durée de vie* » ([art. 56](#) créant un [article L. 2172-5](#)) ;

Elle prévoit ([art. 58](#)) en outre qu'à compter du 1er janvier 2021, sauf notamment contrainte technique significative liée à la nature de la commande publique, les biens acquis annuellement par les services de l'Etat ainsi que par les collectivités territoriales et leurs groupements sont issus du réemploi ou de la réutilisation ou intègrent des matières recyclées dans des proportions de 20 % à 100 % selon le type de produit.

#### La loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041746313/> a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure afin de « *faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation de l'épidémie de covid-19 et aux conséquences des mesures prises pour limiter cette propagation (...)* » en prenant notamment toute mesure « *Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet* ».

Dans ce cadre, a été adoptée l'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041755875/>



**Cette ordonnance est applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».**

**Elle prévoit :**

Dans les procédures alors en cours, la prolongation des délais de réception des candidatures et des offres, pour permettre aux opérateurs économiques de présenter leur candidature ou de soumissionner et l'aménagement des modalités de mise en concurrence prévues dans les documents de la consultation lorsqu'elles ne pouvaient pas être respectées ;

La possibilité de prolonger les contrats arrivés à terme entre le 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 lorsque l'organisation d'une procédure de mise en concurrence ne pouvait être mise en œuvre.

La dispense d'examen préalable par le comptable public pour prolonger un contrat de concession au-delà de la durée maximum de 20 ans dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement et des ordures ménagères et autres déchets.

L'aménagement du régime des avances, entériné par le décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics (cf. ci-après).

La dispense d'avis préalable de la commission de DSP et de la commission d'appel d'offres pour les projets d'avenants aux DSP et aux marchés publics entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %.

Des mesures de protection des titulaires en cas de difficultés d'exécution du contrat :

La prolongation des délais d'exécution d'obligations ne pouvant être respectés ou nécessitant des moyens dont la mobilisation ferait peser sur le titulaire une charge manifestement excessive.

Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie d'un bon de commande ou d'un contrat : l'exonération de pénalités, de sanctions et de responsabilité,

La faculté pour l'acheteur de conclure un marché de substitution avec un tiers (à l'exclusion d'une exécution aux frais et risques du titulaire initial),

L'indemnisation par l'acheteur des dépenses engagées par le titulaire lorsqu'elles sont directement imputables à l'exécution d'un bon de commande annulé ou d'un marché résilié ;

En cas de suspension par l'acheteur d'un marché à prix forfaitaire, le règlement sans délai du marché.

En cas de suspension de l'exécution d'une concession, la suspension de tout versement d'une somme au concédant, et la faculté pour l'opérateur économique de solliciter une avance sur le versement des sommes dues par le concédant.

En cas de modification par le concédant des modalités d'exécution prévues au contrat, le droit pour le concessionnaire à une indemnité destinée à compenser le surcoût qui résulte de l'exécution, même partielle, du service ou des travaux.

La suspension du paiement de la des redevances dues pour l'occupation ou l'utilisation du domaine public lorsque les conditions d'exploitation de l'activité de l'occupant sont dégradées dans des proportions manifestement excessives au regard de sa situation financière.

**L'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 portant diverses mesures en matière de commande publique** <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/> **a complété ces mesures en prévoyant que, jusqu'au 31 décembre 2023** lorsque la capacité économique et financière des opérateurs économiques nécessaire à l'exécution du marché ou du contrat de concession est appréciée au regard du chiffre d'affaires, l'acheteur ou l'autorité concédante ne tient pas compte de la baisse du chiffre d'affaires intervenue au titre du ou des exercices sur lesquels s'imputent les conséquences de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19.

**Décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042430428>

Ce décret est venu, dans le prolongement de l'ordonnance du 25 mars 2020, simplifier les conditions d'exécution financières des marchés publics en supprimant le plafonnement des avances à 60 % du montant du marché et l'obligation de constituer une garantie à première demande pour bénéficier d'une avance d'un montant supérieur à 30 %.

Il précise en conséquence les modalités de remboursement des avances versées.

**Arrêté du 28 juillet 2020 fixant le modèle de certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042185089>

Cet arrêté, pris en application des [articles R. 2191-46](#) et [R. 2391-28](#) du code de la commande publique, a abrogé et remplacé l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics, en a actualisé les mentions du fait de l'évolution des règles financières et des usages bancaires qui en résultent.



**Arrêté du 12 février 2020 fixant un modèle d'avis pour la passation des marchés publics répondant à un besoin d'une valeur estimée entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041606141>

Cet arrêté, prévu par le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique, fixe le modèle d'avis standard qui deviendra obligatoire à partir du 1er janvier 2022 pour les marchés publics répondant à un besoin compris entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée.

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

**Décret n° 2020-412 du 8 avril 2020 relatif au droit de dérogation reconnu au préfet : dévolution d'un droit de dérogation des préfets aux normes réglementaires.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041789766/>

Le décret pérennise, suite à une expérimentation menée pendant près de 2 ans, la faculté donnée aux préfets de région et de département, en métropole et outre-mer, de déroger aux normes arrêtées par l'administration de l'Etat pour un motif d'intérêt général. A cet effet, il autorise le représentant de l'Etat dans la région ou le département à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certains domaines, afin de tenir compte, sous certaines conditions, des circonstances locales. Les domaines ont les suivants :

1° Subventions, concours financiers et dispositifs de soutien en faveur des acteurs économiques, des associations et des collectivités territoriales ;

2° Aménagement du territoire et politique de la ville ;

3° Environnement, agriculture et forêts ;

4° Construction, logement et urbanisme ;

5° Emploi et activité économique ;

La dérogation doit répondre aux conditions suivantes :

1° Être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales ;

2° Avoir pour effet d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques ;

3° Être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France ;

4° Ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

La décision de déroger prend la forme d'un arrêté motivé, publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Le décret est entré en vigueur le lendemain du jour de sa publication.

**Décret n° 2020-634 du 25 mai 2020 portant application de l'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales relatif à la demande de prise de position formelle adressée au représentant de l'Etat**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041920697/>

Publics concernés : collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales et leurs établissements publics, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : modalités de mise en œuvre des demandes de prise de position formelle adressées au représentant de l'Etat, préalablement à l'adoption d'un acte par les collectivités territoriales, leurs groupements, ainsi que leurs établissements publics. L'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales permet aux collectivités, à leurs groupements ainsi qu'à leurs établissements publics d'adresser au préfet un projet d'acte assorti d'une demande de prise de position formelle sur une question de droit portant sur le projet d'acte et relative à la mise en œuvre d'une disposition législative ou réglementaire régissant l'exercice de leurs compétences, ou bien les prérogatives dévolues à leur exécutif, s'agissant par exemple des pouvoirs de police. Le décret précise les modalités d'application de cette disposition législative. Il organise la formalisation des échanges entre l'autorité de saisine et le représentant de l'Etat compétent au titre du contrôle de légalité de l'acte concerné, en fixant les conditions de la saisine du représentant de l'Etat et de la réponse portée à la connaissance du demandeur, en précisant le contenu de la demande et la procédure relative à la transmission de pièces complémentaires, et en fixant un point de départ au délai de trois mois au terme duquel le silence gardé par le représentant de l'Etat vaut absence de prise de position formelle.

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

**Arrêté du 30 juin 2020 fixant la liste des organismes ou services chargés d'une mission de service public pouvant mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité de répondre à une alerte sanitaire, dans les conditions définies à l'article 67 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071298/>



## ASSAINISSEMENT

### LES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE COVID 19 POUR LA GESTION DE L'AUTOSURVEILLANCE ET LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES

#### A/Gestion de l'autosurveillance

Les articles 1 et 8 D de l'Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755644/2021-01-05/>) précisent que les délais imposés par l'administration à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature sont suspendus du 13 mars 2020 jusqu'à la fin de l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (le 24 mai à cette date). L'autosurveillance a donc été suspendue à partir du 13 mars 2020.

L'article 1 Décret n° 2020-453 du 21 avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041812533>) a ensuite imposé la reprise des délais de réalisation des mesures d'autosurveillance prévues à l'article 17 de l'arrêté du 21 juillet 2015 et de transmission aux services de police de l'eau des données relatives aux installations de collecte et de traitement des eaux usées prévue par l'article 19 de cet arrêté.

Les mesures de pollution réalisées en entrée et en sortie de stations de traitement des eaux usées ainsi que la transmission des données prévue au précédent alinéa devaient reprendre selon les modalités habituelles. Toutefois, en cas d'impossibilité résultant des mesures prises pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid- 19, ces mesures pouvaient être réalisées selon les modalités suivantes :

Concernant les stations de traitement des eaux usées pour lesquelles au moins cinquante-deux mesures de pollution par an sont requises ( $\geq 30\ 000$  EH) : Ces dernières pouvaient être remplacées par les mesures d'autocontrôle réalisées par l'exploitant de la station de traitement des eaux usées et transmises au préfet selon la fréquence définie à l'article 19 de l'arrêté précité ;

Concernant les autres stations de traitement des eaux usées ( $< 30\ 000$  EH) : les mesures non réalisées pouvaient être reportées après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire déclaré dans les conditions de l'article 4 de la loi du 23 mars 2020 (LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19).

La loi n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire et le Décret n° 2020-860 du 10 juillet 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans les territoires sortis de l'état d'urgence sanitaire et dans ceux où il a été prorogé ont mis fin à l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet à minuit.

A partir du 11 juillet 2020, les modalités de l'arrêté du 21 juillet 2015 sont redevenues applicables et en particulier les obligations relatives à l'autosurveillance des stations d'épuration.

Pour cette année 2020, il est donc possible de synthétiser les évolutions réglementaires selon le tableau suivant.

Période	1/01 au 12/03	13/03 au 21/04	22/04 au 10/07	Depuis le 11/07
STEU $\geq 30\ 000$ EH	Autosurveillance normale	Suspension de l'autosurveillance	Remplacement par mesures d'autocontrôle	Autosurveillance normale
STEU $< 30\ 000$ EH			Report des mesures	Autosurveillance normale + programmation des bilans prévus entre le 22/04 et le 10/07

#### B) Gestion de la valorisation agricole des boues – Arrêté du 30/04/2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

L'avis de l'ANSES n° 2020-SA-0043 du 27 mars 2020 a interdit la valorisation agricole des boues non hygiénisées au sens de l'arrêté du 8/01/1998 en raison des risques éventuels liés à la propagation de la covid-19.

<https://www.anses.fr/en/system/files/MFSC2020SA0043.pdf>



Arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041845678/>

Cet avis s'est matérialisé réglementairement par l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30/04/2020 qui précise que seules peuvent être épandues :

- a) Les boues extraites avant le début d'exposition à risques pour le covid-19 ;
  - b) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 (Salmonella < 8 NPP7/10 g matière sèche (MS) ; entérovirus < 3 NPPUC/10 g MS ; œufs d'helminthes pathogènes viables < 3/10 g MS) ;
  - c) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par la norme NFU 44-095 rendue d'application obligatoire par l'arrêté du 5 septembre 2003.
- La date à prendre en compte pour le début d'exposition à risques pour le covid-19 a été définie, pour chaque département.

Cet arrêté précise également que les boues visées au point b) du paragraphe précédent doivent faire l'objet d'une surveillance complémentaire qui consiste en l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

Un enregistrement du suivi des températures dans le cas de la digestion anaérobie thermophile et du séchage thermique ;

Un enregistrement journalier du pH dans le cas du chaulage ;

Un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements dans le cas du compostage ;

Un doublement, pour l'ensemble des traitements, de la fréquence des analyses microbiologiques prévues à l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 et notamment celle de la surveillance des coliformes thermotolérants.

Pour les boues visées au point c) du paragraphe ci-dessus, chaque lot doit faire l'objet d'un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements.

En raison de l'état sanitaire, les dispositions de cet arrêté sont toujours en vigueur.

## **L'ACTUALITE REGLEMENTAIRE ASSAINISSEMENT HORS COVID 19**

LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/>

Cette loi porte sur d'innombrables thématiques mais ce qu'il faut en retenir concernant l'assainissement réside dans son article 86 :

*« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les boues d'épuration peuvent être traitées par compostage seules ou conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues. »*

*« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les digestats issus de la méthanisation de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des digestats. »*

Cette loi a introduit une exception au principe d'interdiction de mélange des biodéchets (dont font partie les matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales) pour permettre le maintien de la filière compostage. Cette interdiction a été posée par le décret du 10 mars 2016 qui a introduit [dans le bloc déchets](#) Art. D. 543-226-1. – *Il est interdit de mélanger des biodéchets triés par leur producteur ou détenteur avec d'autres déchets n'ayant pas fait l'objet d'un même tri. »*

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/>

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGECL. Concernant spécifiquement l'assainissement, l'ordonnance insère la définition du biodéchet dans l'article L 541-1-1 du code de l'environnement :

*« Biodéchets : les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des »*







suivant une fréquence n'excédant pas 10 ans. Pour les agglomérations de 10 000 équivalents-habitants et plus, le diagnostic périodique était remplacé par la mise en œuvre d'un diagnostic permanent.

Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic périodique aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 10 000 équivalents-habitants. Le diagnostic périodique constitue donc maintenant une obligation pour tous systèmes d'assainissement d'une capacité supérieure à 20 équivalents-habitants ;

La définition d'un échéancier pour la réalisation du diagnostic périodique. Pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants, ce document devra être établi pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire modifie très peu le contenu et les objectifs de ce diagnostic périodique. Toutefois, on notera un changement et deux obligations supplémentaires respectivement :

Le critère pris en compte pour les échéances de mise en œuvre n'est plus la taille de l'agglomération mais celle du système d'assainissement ;

L'évaluation de la quantité de déchets solides illégalement ou accidentellement introduits dans le réseau de collecte et déversés au milieu naturel ;

L'identification des principaux secteurs concernés par des anomalies de raccordement au système de collecte.

Le diagnostic périodique et le programme d'actions chiffré et hiérarchisé en découlant, ainsi que les zonages prévus à l'article L. 2224-10 du code général des collectivités territoriales doivent être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau.

Ces documents ont pris une importance plus grande car ils constituent dorénavant le schéma directeur d'assainissement du système d'assainissement, qui doit être mis à jour avec une fréquence minimale de 10 ans. Son élaboration reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système de collecte.

Le nouveau texte s'applique aux systèmes d'assainissement existants dûment autorisés ou déclarés, ou ceux pour lesquels le dossier de demande a été régulièrement déposé.

Le diagnostic périodique du système de collecte doit être transmis aux Services de l'Eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO <sub>5</sub> /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant 14/10/2020	le A faire mais pas d'échéance définie		Non applicable
	Depuis 14/10/2020	le 31/12/2025	31/12/2023	31/12/2021

**La réalisation du diagnostic permanent est étendue aux systèmes d'assainissement de plus de 2 000 équivalents habitants**

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de plus de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic permanent du système d'assainissement. L'échéance était fixée au 31/12/2020. Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 2 000 équivalents-habitants. Il constitue donc une nouvelle obligation pour les systèmes d'assainissement compris entre 2 000 équivalents-habitants et 10 000 équivalents-habitants ;

Le report d'un an du délai de réalisation du diagnostic permanent pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants. Pour ces derniers, le document devra être établi au plus tard pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire ne modifie pas le contenu et les objectifs du diagnostic permanent qui doit toujours être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau. L'élaboration du diagnostic permanent reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système d'assainissement. Il doit être transmis au plus tard selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

CBPO du système d'assainissement (kgDBO <sub>5</sub> /j)		
< 120	120 ≤ - < 600	≥ 600



		(< 2 000 EH)	(2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	(≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant le 14/10/2020			31/12/2020
	Depuis le 14/10/2020		31/12/2024	31/12/2021

La création d'un registre électronique « patrimonial » pour les systèmes d'assainissement de capacité nominale comprise entre avec 20 EH et 200 EH.

Ce registre électronique doit être établi pour les systèmes d'assainissement de capacité comprise entre 20 équivalents-habitants et 200 équivalents-habitants. Il est administré par les Services de la Police de l'Eau et le Ministère de la Transition Ecologique. Le contenu de ce registre est détaillé dans l'annexe 4 de l'arrêté du 31 juillet 2020.

Dès que ce registre sera mis en ligne par le Ministère de la Transition Ecologique, le maître d'ouvrage y accèdera selon les modalités disponibles auprès des Services de Police de l'Eau et devra le renseigner.

Pour les nouvelles stations de traitement des eaux usées, cet enregistrement sera réalisé dans un délai de deux mois après leur mise en service.

En cas de modification des informations lors de la vie des installations ou du service, les maîtres d'ouvrage devront mettre à jour le registre au plus tard un mois après que cette modification est effective

Il appartiendra au maître d'ouvrage de(s) la station(s) d'épuration et /ou du(des) réseau(x) de collecte de mettre à jour ce registre dès sa mise en service par le Ministère de la Transition Ecologique.

**L'intégration dans l'arrêté du 21 juillet 2015 de modalités d'évaluation de la conformité de la collecte.**

Ces modalités avaient été définies dans la Note technique du 07 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015. Pour mémoire, le maître d'ouvrage doit choisir un des trois critères ci-dessous :

Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des volumes d'eaux usées produits dans la zone desservie, sur le mode unitaire ou mixte, par le système de collecte ;

Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des flux de pollution produits dans la zone desservie par le système de collecte concerné ;

Moins de 20 jours de déversement sont constatés au niveau de chaque déversoir d'orage soumis à autosurveillance réglementaire.

**Arrêté du 15 septembre 2020 modifiant l'arrêté du 8 janvier 1998 fixant les prescriptions techniques applicables aux épandages de boues sur les sols agricoles pris en application du décret n° 97-1133 du 8 décembre 1997 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413484>

Cet arrêté vise le maître d'ouvrage de l'installation de stockage et les producteurs de boues. Les modifications apportées visent les modalités de gestion des zones de stockage des boues :

Une interdiction de procéder à un dépôt temporaire en bout de champs en dehors des périodes d'épandage

Une gestion plus contraignante des dépôts temporaires sur les parcelles pendant les périodes d'épandage

Le dépôt temporaire de boues, sur les parcelles d'épandage et sans travaux d'aménagement, n'est autorisé qu'après réception des résultats d'analyses des boues.

Des précisions sur la conception et le dimensionnement des zones de stockage des boues

Des prescriptions particulières en cas d'apports de boues extérieures

Les ouvrages de stockage sont également conçus afin de permettre une répartition des boues en un ou plusieurs lots clairement identifiés et analysées.

En cas de regroupement ou de mélange de boues provenant de stations de traitement distinctes sur un même ouvrage de stockage, l'exploitant de l'ouvrage de stockage demande à chaque producteur de boues, avant d'admettre les boues de vérifier leur admissibilité.

En application du principe de non-dilution, tout lot de boues présentant une non-conformité analytique est refusé par l'exploitant.

Une traçabilité plus forte et plus contraignante dans le temps

Les informations relatives aux boues sont conservées pendant dix ans par l'exploitant et tenues à disposition du service de police de l'eau.



Quelques analyses supplémentaires sur la caractérisation agronomique des sols

2 paramètres supplémentaires (Capacité d'échange cationique (CEC) et Humidité résiduelle (%)) sont désormais exigés.

Les analyses des oligo-éléments sont réalisées dans le cadre de l'étude préalable d'épandage puis à une fréquence minimale de dix ans.

Le texte est entré en vigueur depuis le 14/10/2020.

Instruction du Gouvernement du 18 décembre 2020 relative à la collecte et au traitement des eaux urbaines résiduaires <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45098>

Cette instruction vise à rappeler la nécessité de porter une attention particulière aux dispositions en vigueur concernant la conformité des systèmes d'assainissement et le respect des exigences européennes relative à la collecte et au traitement des eaux usées urbaines. Les niveaux d'investissements financiers demandés aux communes et leurs groupements et les risques financiers associés aux procédures contentieuses en cours ou à venir avec la Commission européenne nécessitent une forte implication des préfets afin d'accompagner les collectivités au bon niveau.

Rappel d'un principe d'abord : Le droit en vigueur confie ainsi au bloc communal la responsabilité première de la bonne mise en œuvre de ce service public essentiel délivré à la population.

Actions prioritaires : Les préfets sont tenus de prendre toutes les mesures adaptées pour inciter les collectivités à respecter, dans les plus brefs délais, le droit national et européen concernant la collecte et le traitement des eaux usées urbaines ainsi que la surveillance de ces installations, quelle que soit leur taille. Le texte rappelle le panel des sanctions à la disposition des préfets.

Les actions seront prioritairement orientées vers les maîtres d'ouvrage concernés par une démarche contentieuse de la Commission européenne et qui doivent encore poursuivre ou engager des travaux pour se mettre en conformité.

Les services préfectoraux doivent également veiller à la mise aux normes des systèmes d'assainissement nouvellement non-conformes en mettant en œuvre les mêmes outils de police et de contrôle.

Transparence dans l'action : un état des lieux de la situation de l'assainissement dans votre département, des actions réalisées et restant à conduire sera présenté par les services préfectoraux aux collectivités, agences de l'eau, exploitants.

## EAU POTABLE

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (art 118) : Droit de préemption *pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine* ».

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039681877/>

Cet article crée dans le code de l'urbanisme un nouveau « *droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine* » (art. L. 218-1 et suiv.). Ce nouveau droit de préemption porte sur « des surfaces agricoles » et doit porter 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 ».

Il a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement. Toutes les préemptions devront donc strictement porter sur cet objet et ne pas s'étendre à d'autres motifs. L'arrêté précisera la zone préemptable.

L'initiative doit en revenir aux communes ou groupements de communes compétents pour contribuer à la préservation de la ressource en eau en application de l'article L. 2224-7 du CGCT. Ce droit de préemption est institué par « l'autorité administrative de l'État » par arrêté après avis :

*Des communes, des EPCI compétents en matière de plan local d'urbanisme*

*Des chambres d'agriculture*

*Et des SAFER et d'établissement rural concernés par la délimitation des zones de préemption.*

Les biens acquis devront cumulativement :

Être intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis.

Être « *utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole* » qui doit être compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau. Pas d'autre usage n'est possible.

La commune ou le groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource doit ouvrir, dès institution d'une zone de préemption, un registre sur lequel sont inscrites les acquisitions réalisées et mentionnée l'utilisation effective des biens acquis.

Ces biens pourront donner lieu à baux ruraux ou être concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition de les utiliser dans le respect d'un cahier des charges, qui prévoira les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et sera annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire. Des clauses environnementales pourront être intégrées dans les baux.

Ce droit de préemption ne prime pas sur les autres droits de préemption que prévoit déjà le code de l'urbanisme.



Les articles L. 218-8 à -11, nouveaux, du Code de l'urbanisme fixent les étapes de la procédure à respecter à l'égard du propriétaire.

Instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine.

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44931>

Cette instruction vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Suite aux Assises de l'eau, le Gouvernement souhaite actualiser le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités tout en laissant une subsidiarité suffisante aux territoires pour mettre en place des plans d'action adaptés et efficaces.

Décret n° 2020-296 du 23 mars 2020 relatif à la procédure d'enquête publique simplifiée applicable aux modifications mineures des périmètres de protection des captages d'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041751631/2021-01-05/>

Ce texte est à retenir pour deux changements qu'ils instaurent (art R1321.13.2 et R1321.13.5 du Code de la santé publique).

Les servitudes afférentes aux périmètres de protection mentionnées à [l'article L. 1321-2](#) sont annexées au plan local d'urbanisme dans les conditions définies à l'article L. 153-60 du code de l'urbanisme.

Une procédure très allégée est instaurée pour des modification mineures soit de périmètres de protection soit des servitudes afférentes. Il faut entendre par modification mineure :

1° La suppression de servitudes devenues sans objet, ou reconnues inutiles ou inapplicables par l'administration ;

2° Le retrait ou l'ajout d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection rapprochée ou du périmètre de protection éloignée, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection concerné ;

3° Le retrait d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection immédiate, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection immédiate.

Le texte détaille les étapes et les documents de la procédure.

Instruction du 29 avril 2020 modifiant l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste\\_20200006\\_0000\\_0030.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste_20200006_0000_0030.pdf)

Cette instruction modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère résiduel risquant de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine et à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique. Les modalités d'intervention des Agences régionales de santé et de mise en œuvre des mesures de gestion sont modifiées.

Arrêté du 25 juin 2020 relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042045659/>

Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et produits métalliques, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.

Objet : matériaux et produits métalliques pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. L'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats-membres de prendre des dispositions afin de garantir que les matériaux entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à [l'article R. 1321-48 du code de la santé publique](#), cet arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et produits métalliques entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur : le texte est entré en vigueur le 1er jour du 6eme mois suivant celui de sa publication.

Arrêté du 24 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 18 janvier 2018 relatif aux matériaux et objets étamés destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042205863/>

Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et objets étamés, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.



Objet : l'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats membres de prendre des dispositions afin de garantir que les produits entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à l'[article R. 1321-48 du code de la santé publique](#), le présent arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et objets étamés entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur dès sa publication.

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (art 29)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877?r=QuUM9hZxhF>

Le code de la santé publique est ainsi modifié :

1° L'article L. 1313-1 est ainsi modifié :

a) Au onzième alinéa, le mot : « *également* » est supprimé ;

b) Après le même onzième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

*« Elle exerce des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, défini à l'article L. 1321-5 du présent code, pour les eaux destinées à la consommation humaine, les eaux minérales naturelles, les eaux des baignades naturelles ainsi que les eaux des piscines et baignades artificielles, à l'exception de l'agrément pour les analyses de radioactivité qui relève de la compétence du ministre chargé de la santé. Elle autorise les produits et procédés de traitement de l'eau mentionnés à l'article L. 1332-8 permettant de satisfaire aux exigences de qualité des eaux des piscines et des baignades artificielles.*

*« Elle exerce, en application du paragraphe 2 de l'article 3 du règlement (CE) n° 1831/2003 du Parlement européen et du Conseil du 22 septembre 2003 relatif aux additifs destinés à l'alimentation des animaux, des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'autorisation préalable à l'utilisation, à des fins de recherche scientifique, en tant qu'additifs pour l'alimentation animale, de substances non autorisées par l'Union européenne autres que les antibiotiques, lorsque les essais sont conduits en condition d'élevage ou lorsque les animaux sur lesquels sont conduits les essais sont destinés à entrer dans la chaîne alimentaire. » ;*

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 3 à 6 mois à compter de la publication de la loi.

Décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900>

Le décret est pris en application de l'[article L. 2224-7 du code général des collectivités territoriales](#) (Tout service assurant tout ou partie de la production par captage ou pompage, de la protection du point de prélèvement, du traitement, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable. Le service qui assure tout ou partie du prélèvement peut contribuer à la gestion et à la préservation de la ressource. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent alinéa.)

Il s'agit donc de préciser la mise en œuvre de la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau. Les actions de préservation sont à intégrer dans un plan d'action qui doit être décliné sur tout ou partie de l'aire d'alimentation de captage.

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

Mise en demeure du 30 octobre 2020 adressée à la France par les instances européennes pour non-respect de la directive 98/83/CE Eau Potable

La Commission européenne a adressé ce 30 octobre une lettre de mise en demeure à la France pour lui demander de "mettre en œuvre la législation de l'UE relative à la qualité de l'eau potable", soit la [directive 98/83/CE sur l'eau potable](#) qui vise à protéger la santé contre les effets nocifs de la contamination des eaux destinées à la consommation humaine en garantissant leur sécurité et leur propreté. *"Depuis longtemps, l'eau potable distribuée à des dizaines de milliers de personnes en France contient des quantités excessives de nitrates, souligne la Commission. La France a donc manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la directive sur l'eau potable en ce qui concerne les niveaux de nitrates dans l'eau potable."* La France dispose à présent d'un délai de deux mois pour répondre à la mise en demeure de Bruxelles. A défaut, la Commission pourrait décider de lui adresser un avis motivé.

Nouvelle directive « Eau potable » (publié au JOUE du 23-12-2020) (DIRECTIVE (UE) 2020/2184 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte)

[L\\_2020435FR.01000101.xml](L_2020435FR.01000101.xml) ([europa.eu](https://europa.eu))

Le texte doit être transposé d'ici deux ans et prévoit :



L'amélioration de l'accès à l'eau pour tous : L'Etats membres sont encouragés à « améliorer ou préserver l'accès à l'eau pour tous », notamment les plus démunis (voir art. 16 en annexe). A cette fin ils devront expressément identifier les personnes vulnérables et prendre les mesures nécessaires.

L'actualisation de la liste des paramètres à suivre pour assurer la qualité de l'eau : l'annexe I prévoit ainsi de nouveaux paramètres, notamment les Chlorates, Chlorites, le Bisphénol A, les Composés perfluorés, les Légionelles etc. L'abaissement du seuil du plomb, actuellement de 10 µg/l passera à 5 µg/l dans 15 ans à compter de l'entrée en vigueur du texte. Le relèvement du seuil du Sélénium du Bore et de l'Antimoine.

Une meilleure information des consommateurs sur la qualité de l'eau potable (identité du fournisseur d'eau concerné, la zone et le nombre de personnes approvisionnées ainsi méthode utilisée pour la production d'eau, types de traitement ou de désinfection de l'eau appliqués ; manières de réduire leur consommation d'eau). Pour les services distribuant 10 000 m<sup>3</sup>/j au + de 50 000 personnes, des informations annuelles sur: a) la performance globale du système de distribution d'eau en termes d'efficacité et de taux de fuite, b) la structure de propriété de l'approvisionnement en eau par le fournisseur d'eau; c) lorsque le recouvrement des coûts s'effectue au moyen d'un système tarifaire, des informations sur la structure du tarif par mètre cube d'eau.

Une surveillance de la ressource du captage jusqu'au robinet avec une approche fondée sur les risques et la révision du cadre applicable pour les matériaux entrant en contact avec l'eau potable avec des plans de gestion. Les États membres garantissent une répartition claire et appropriée des responsabilités entre les parties prenantes pour la réalisation des plans.

L'obligation d'évaluer le niveau des fuites d'eau sur le territoire national dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la directive (2+3) et de communiquer ces résultats à la Commission. Cette évaluation doit être effectuée à l'aide de l'indice de fuites structurelles (IFS)<sup>1</sup> ou d'une autre méthode appropriée.) Un seuil européen sera fixé, sur la base de l'IFS ou d'une autre méthode appropriée, par acte délégué de Commission d'ici 2028.

La création, à venir, d'une liste de vigilance établie par la Commission pour prendre en compte les paramètres de la perturbation endocrinienne (bêta-estradiol, nonylphénol), les médicaments et les microplastiques.

La création, à venir, de nouvelles listes positives européennes, établies par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de substances autorisées pour la fabrication de matériaux en contact avec l'eau.

## RE USE

Règlement européen du 25 mai 2020 REUT

Le [règlement du 25 mai 2020](#) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau établit 4 qualités d'eaux réutilisées pour l'irrigation agricole. Le REUT, combiné à une irrigation agricole économe, a le plus fort impact sur les prélèvements à la source. Cette réglementation qui s'applique sur l'ensemble du territoire européen, s'inscrit dans la stratégie "de la fourche à la fourchette" : tous les consommateurs de l'Union Européenne bénéficieront de la même qualité de produits alimentaires via la qualité de leurs eaux d'irrigation, sans distorsion entre pays producteurs. *Entré en vigueur le 25 juin 2020, ce texte uniformise les exigences à des niveaux comparables à ceux fixés en Australie et en Californie. La France, l'Espagne, l'Italie, Malte, Chypre et la Grèce vont devoir "mettre à jour" leur législation, alors que les pays qui veulent s'y soustraire vont devoir examiner leurs pratiques agricoles pour vérifier qu'ils ne sont pas en infraction. Les modalités du nouveau règlement européen s'appliqueront à partir du 26 juin 2020.*

*Pour mémoire, la réglementation française définit 4 qualités d'eau usée traitée A, B, C et D, selon des objectifs sanitaires, pour encadrer l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. La qualité d'eau requise dépend de l'usage, c'est à dire du type de culture, de sa transformation et du mode d'irrigation. Par exemple, les cultures maraîchères, fruitières et légumières consommées crues nécessitent une qualité A, la plus exigeante. En revanche, dans le cas d'une irrigation localisée de cultures transformées, sans contact entre la culture et l'eau (arrosage de vignes au goutte à goutte par ex.) une qualité C est suffisante.*

NOTE du 6 octobre 2020 d'appui scientifique et technique de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail relative au projet de décret relatif à l'utilisation des eaux de pluie et à la mise en œuvre d'une expérimentation pour encadrer l'utilisation des eaux usées traitées

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2020SA0125.pdf>

<sup>1</sup> Infrastructure Leakage Index (ILI) est un indicateur adimensionnel égal au rapport entre « pertes réelles annuelles » (CARL) et « pertes réelles annuelles incompressibles » (UARL). Cet index est totalement inconnu en France et son adoption implique un nouvel effort de pédagogie auprès des collectivités. D'autre part, il faudra veiller à que le mode de calcul choisi en France ne joue pas en notre défaveur.



En France, la réutilisation des eaux usées traitées (EUT) est autorisée depuis 2010 pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts (arrêté du 2 août 2010 + arrêté modificatif du 25 juin 2014).

À l'échelle communautaire, le règlement UE 2020/741 définit les exigences applicables à partir du 26 juin 2023 uniquement pour le REUT pour l'irrigation agricole. Afin d'ouvrir davantage les champs d'application du REUT (lavage de voirie, de bennes,...), l'ANSES avait été saisie le 18 septembre 2020 par la Direction générale de la santé (DGS), la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la Direction générale de la prévention des risques (DGPR) pour une demande d'avis sur un projet de décret permettant cette ouverture.

L'ANSES a émis un avis défavorable à ce projet de décret bloquant ainsi de nouvelles applications.

## **OUTILS DE PLANIFICATION - PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE**

Décret n° 2020-1062 du 17 août 2020 relatif aux comités de bassin

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241218/>

Publics concernés : administrations de l'Etat et ses établissements publics, collectivités territoriales et leurs groupements, acteurs économiques et non économiques de l'eau et de la biodiversité.

Objet : modification des articles réglementaires du [code de l'environnement](#) relatifs aux comités de bassin métropolitains (hors Corse) pour tenir compte des évolutions apportées par la [loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Le décret fait évoluer les articles [D. 213-17](#), [D. 213-19](#) et [D. 213-20](#) du code de l'environnement relatifs aux comités de bassins afin de tenir compte des ajustements apportés par l'[article 34 de la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages à la composition des comités de bassin de métropole (hors Corse).

Le décret introduit également la déconcentration des nominations des membres des comités de bassin au préfet coordonnateur de bassin. Il introduit des dispositions visant à favoriser le renouvellement des membres.

Il apporte enfin des précisions sur le fonctionnement des comités de bassin.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2021 sauf article 7, qui est entré en vigueur depuis août.

Arrêté du 17 août 2020 abrogeant l'arrêté du 10 mai 2017 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241255/>

Décret n° 2020-954 du 31 juillet 2020 relatif aux agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184820/>

Publics concernés : administration, collectivités territoriales et leurs groupements, tous utilisateurs de l'eau. Objet : composition et fonctionnement des conseils d'administration des agences de l'eau. Toutefois, des dispositions transitoires sont prévues pour les mandats en cours.

Le décret modifie la composition des conseils d'administration des agences de l'eau pour prendre en compte les évolutions apportées aux collèges des comités de bassin et aux modalités de désignation en leur sein des membres des conseils d'administration des agences de l'eau définies par la [loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Il complète et précise les articles [R. 213-33](#) et [R. 213-35](#) du code de l'environnement concernant la nomination des membres des conseils d'administration des agences de l'eau. Le décret prolonge ou interrompt également les mandats actuels des membres des conseils d'administration jusqu'à fin 2020 afin d'en permettre le renouvellement.

Enfin, ce décret est l'occasion d'actualiser les textes concernant les comités de bassin par la prise en compte de la déconcentration des nominations de leurs membres et de l'abrogation du décret du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des articles 1er et 5 qui entrent en vigueur le 1er janvier 2021 .

AVIS du 2 mai 2020 du Haut Conseil de la santé publique relatif à la fréquentation des eaux de baignade et à l'utilisation d'eaux issues du milieu naturel dans le cadre de la crise Covid-19

<https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=814>

Baignades : Application stricte des mesures déjà existantes de surveillance de la qualité des eaux de baignade et renforcement des contrôles

Nettoyage et désinfection renforcés des installations (douches, ...)

Utilisation des eaux non potables pour « le nettoyage des espaces publics, de véhicules, l'irrigation et l'arrosage des espaces verts urbains voire des bassins et fontaines ou cascades décoratives »

« *Le fonctionnement des fontaines, cascades et bassins décoratifs de taille réduite qui ne peuvent qu'être alimentés par de l'eau non potable, sera interrompu et ils seront vidés de leur contenu pendant cette période.*

*S'il ne peut être réalisé avec de l'eau du réseau public, le nettoyage des espaces publics pour l'hygiène générale peut être maintenu avec l'eau habituellement utilisée mais en excluant l'usage de générateurs d'aérosols et en utilisant des arrosages au tuyau sans jet puissant permettant de limiter les pulvérisations de fines gouttes. La programmation et la réalisation nocturnes de ces lavages seront à privilégier.*



*Il convient également de vérifier que les stations de lavage des véhicules en libre-service sont toutes alimentées en eau du réseau public »*

**Note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027.**  
<https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0031593/TREL2020297N.pdf>  
cette note abroge celle de 2015 : elle fixe par catégories de substances des objectifs de réduction

Décret n°2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900>

La loi « engagement et proximité » dispose que le service qui assure tout ou partie du prélèvement d'eau destinée à la production d'eau potable puisse contribuer à la gestion et la préservation de la ressource.

Le décret du 30 décembre met en œuvre ce mécanisme et prévoit que les services d'eau définissent un plan d'action pour identifier des mesures mises en place pour protéger une aire de captage.

Ce plan d'action permet de justifier la mobilisation de moyens pour le service et permet d'engager des partenariats en concertation avec les différents acteurs du territoire, notamment pour

« éviter, réduire ou supprimer les pollutions de toute nature ou à limiter leur transfert vers la ressource en eau ».

« 1° Sensibiliser, informer et mobiliser les acteurs du territoire pour préserver et restaurer la qualité de la ressource en eau et les accompagner dans la mise en œuvre d'actions contribuant à cet objectif ;

« 2° Réaliser toute étude nécessaire pour mettre en œuvre, compléter ou actualiser le plan d'action ;

« 3° Suivre la qualité de la ressource en eau ;

« 4° Soutenir et favoriser la transition agro-écologique ;

« 5° Assurer la maîtrise foncière pour la mise en œuvre d'actions destinées à protéger ou restaurer la ressource en eau ;

« 6° Mettre en place des aménagements limitant le transfert de pollutions vers la ressource en eau ;

« 7° Signer des conventions d'engagement avec les partenaires du plan ;

« 8° Suivre et évaluer l'efficacité de la démarche.

La mise en œuvre de ces mesures peut mener à la création d'une cellule d'animation et d'un comité de pilotage dédiés.

## **ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE PERIODE COVID 19**

### **Pour rappel des textes fondant l'état d'urgence sanitaire**

**1ere LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19**  
[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdclRn\\_N8Kc1gxuN7Pce5JP\\_lubW2AuKICjU=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdclRn_N8Kc1gxuN7Pce5JP_lubW2AuKICjU=)

**2nde LOI n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire jusqu'au 10-07-2020 et complétant ses dispositions**  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041865244/>

**3eme LOI n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire (1)**  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042101318/>

Cette loi ne proroge plus l'état d'urgence sanitaire mais, en cohérence avec l'art L 3131.13 du CSP introduit en mars 2020, rappelle que le 1<sup>er</sup> ministre peut « redéclarer l'état d'urgence sanitaire » sur tout ou partie du territoire. C'est ce qui a été fait par le décret d'octobre.

**Décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire**

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6allnr9\\_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6allnr9_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=)

« L'état d'urgence sanitaire est déclaré à compter du 17 octobre 2020 à 0 heure sur l'ensemble du territoire de la République »

**4eme Loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042520662>

Le recours à une loi s'imposait au-delà d'un mois d'état d'urgence sanitaire. L'état d'urgence sanitaire déclaré par le décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire est prorogé jusqu'au 16 février 2021 inclus.

### **Pour les autorisations en environnement**



**Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644>

Il convient de ne pas confondre la période de l'état d'urgence et la période intitulée comme « période juridiquement protégée » qui est la période visée par l'ordonnance pour les délais et autorisations.

Cette ordonnance a introduit des cas différents que l'on peut résumer ainsi :

- "suspension" d'un délai : le délai total (entre son départ et son terme) reste identique. Au terme de la période de suspension, le délai court de nouveau, pour la durée qui n'avait pas été réalisée avant la période de suspension. C'est comme un décompte de délais qui reprend.

Délai de procédure ou d'instruction dans certains cas ou délais de recours

*"les délais imposés par l'administration, conformément à la loi et au règlement, à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature"*

- "prorogation" d'un délai : le délai est augmenté d'un nouveau délai fixé par la loi ou le règlement. Le terme du délai est donc reporté dans le temps jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois suivant la fin de la période juridiquement protégée (fin de l'état d'urgence sanitaire + 1 mois). Le but est de ne pas supprimer l'obligation de faire ou de procéder à telle démarche mais d'adapter le délai du fait de la situation.

Les mesures d'interdiction ou de suspension qui n'ont pas été prononcées à titre de sanction ;

Les autorisations, permis et agréments ; si une autorisation arrivait à terme entre le 12 mars et le 24 juin, elle est prorogée. Si une autorisation avait un terme avant le 12 mars, son terme n'est pas prorogé.

- « report » du terme ou de l'échéance : pour les actes, actions en justice, recours, formalités, inscriptions, déclarations, notifications ou publications prescrits par la loi ou le règlement, et qui devaient être réalisés entre le 12 mars et le 24 juin le délai légalement imparti pour agir court de nouveau à compter de la fin de cette période, dans la limite de deux mois (soit jusqu'au 24 août).

Les délais d'instruction qui devaient commencer à courir après le 12 mars 2020 (et jusqu'au 24 juin 2020) ont été reportés

**Décision n° 440418 du 16 novembre 2020 du Conseil d'Etat modifiant l'ordonnance 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période : L'article 13 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (NOR : JUSX2008186R) est annulé en tant qu'il prévoit une dispense de consultations préalables obligatoires prévues par une disposition législative.**

Décret n° 2020-383 du 1er avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041776739/>

Objet : reprise du cours des délais de réalisation des prescriptions.

Le décret procède, sur le fondement du [premier alinéa de l'article 9 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020](#), et pour des motifs tenant à la sécurité, à la protection de la santé et de la salubrité publique et à la préservation de l'environnement, au dégel du cours des délais de réalisation des prescriptions qui, expirant au cours de la période fixée au [1er de l'article 1er de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020](#) (état d'urgence sanitaire + un mois), ou dont le point de départ devait commencer à courir pendant cette période, s'est trouvé suspendu par l'effet de l'article 8 de cette ordonnance.

Le cours des délais a donc repris pour :

1° Les délais applicables aux mesures, contrôles, analyses et surveillances ayant pour objet la sécurité, la protection de la santé et de la salubrité publique et la préservation de l'environnement prescrits par :

Les arrêtés et décisions pris en application des arrêtés d'autorisation, enregistrement ou déclaration et des sanctions administratives de la réglementation ICPE, police des déchets,

Les actes pris au titre de la police des déchets

2° Les délais de réalisation des travaux, des prélèvements, des vidanges de plans d'eau, des actions d'entretien de cours d'eau, des dragages et des mesures d'évitement, de réduction et de compensation fixés dans :

Les autorisations environnementales relevant du [1° de l'art L. 181-1 du code de l'environnement](#) (soit les IOTA autorisées);

les arrêtés de prescriptions spécifiques aux opérations soumises à déclaration pris en application de l'[art R. 214-35 du code de l'environnement](#) (soit les IOTA déclarées) ;



Les dérogations à l'interdiction de destruction d'espèces protégées et de leurs habitats prises en application de l'[art L. 411-2 du code de l'environnement](#) ;

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

### Pour certaines ICPE

#### Arrêté du 09 avril 2020 relatif « aux modalités particulières de suivi en service des équipements sous pression pour répondre à des situations résultant de L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE »

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041798214/2021-01-21/>

Cet arrêté a été publié dans le contexte COVID 19 en complément du décret du 01 avril 2020 portant « dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 ».

Ce texte concerne un nombre très limité d'appareils à pression des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE. En synthèse, les appareils à pression soumis à des vérifications périodiques en application de l'arrêté du 20/11/2017 des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE bénéficient d'une possibilité de prolongation de la date de validé de l'échéance de contrôle périodique de 6 mois après la fin de la période de l'état d'urgence sanitaire et l'ordonnance du 25/03/2020, soit le 24 décembre 2020. Pour en bénéficier, il est nécessaire d'obtenir un avis d'un organisme habilité (cf l'article 3 de l'arrêté).

### **ACTUALITE REGLEMENTAIRE HORS COVID 19**

#### Arrêté du 17 décembre 2019 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042754356>

Cet arrêté a été publié le 21/02/2020 et il concerne les meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED. Pour SUEZ Eau France, il s'agit des installations soumises à la rubrique 3532 « valorisation de déchets non dangereux » (si capacité > 100 T / jour en cas de digestion anaérobie). Cette rubrique est applicable aux installations déjà soumises à celle 2781.2 « Installation de méthanisation de déchets non dangereux ou de matière végétale brute, à l'exclusion des installations de méthanisation d'eaux usées ou de boues d'épuration urbaines lorsqu'elles sont méthanisées sur leur site de production ».

Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042070963/>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification de la nomenclature des IOTA soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#). Le décret modifie la nomenclature dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables. Cette réforme clarifie les périmètres de plusieurs rubriques, aborde de façon plus globale les enjeux environnementaux des projets en regroupant des rubriques concernant une même thématique et modifie la procédure applicable à certains projets.

Elle porte sur les thématiques suivantes : assainissement, stockage de boues, rejets, plans d'eau et création d'une nouvelle rubrique relative à la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques afin d'alléger la procédure pour les projets favorables à la protection des milieux (rubrique 3.3.5.0 uniquement soumise à déclaration). Le décret désigne également l'autorité compétente pour définir la liste des agglomérations d'assainissement au sens de la directive relative au traitement des eaux urbaines résiduaires, et institue un registre dématérialisé pour les propriétaires des systèmes d'assainissement destinés à collecter et traiter une charge brute de pollution organique, au sens de l'[article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales](#), inférieure ou égale à 12 kg et supérieure à 1,2 kg.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication à l'exception de l'article 5 qui entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021. Il prévoit toutefois des dispositions transitoires pour les articles 3, 4 et 6 qui ne sont applicables qu'aux demandes d'autorisation et aux déclarations déposées à compter du 1er septembre 2020.

Décret n° 2020-829 du 30 juin 2020 relatif à la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071001/>

Publics concernés : collectivités locales, exploitants de systèmes d'assainissement collectif exploitants d'installations d'assainissement non collectif, services de l'Etat.

Objet : modification de la composition du dossier d'autorisation environnementale prévue à l'[article L. 181-8 du code de l'environnement](#) pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement



et les installations d'assainissement non collectif ainsi que pour l'épandage, et le stockage en vue d'épandage, de boues produites dans un ou plusieurs systèmes d'assainissement collectif des eaux usées et installations d'assainissement non collectif.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication, mais prévoit des dispositions transitoires permettant son application aux demandes d'autorisations déposées à compter du 1er septembre 2020 pour tenir compte de l'entrée en vigueur du décret modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.

**RUBRIQUE 3.3.5.0 : Arrêté du 30 juin 2020 définissant les travaux de restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques relevant de la rubrique 3.3.5.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071198/>

Un régime allégé est organisé pour cette nouvelle rubrique qui vise tout un tas de travaux de restauration des écosystèmes des cours d'eau et zones humides listés dans ce texte : arasement d'ouvrage, désendiguement, suppression d'étangs, revégétalisation des berges, restauration de zones naturelles d'expansion des crues, etc. Toutes une série d'opérations pour "simplifier la procédure applicable pour les travaux et infrastructures directement en lien avec l'exercice de la compétence gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations (Gemapi)".

**RUBRIQUES 2.2.30/3.2.1.0/4.1.3.0 : Arrêté du 30 juin 2020 modifiant l'arrêté du 9 août 2006 relatif aux niveaux à prendre en compte lors d'une analyse de rejets dans les eaux de surface ou de sédiments marins, estuariens ou extraits de cours d'eau ou canaux relevant respectivement des rubriques 2.2.3.0, 3.2.1.0 et 4.1.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071183/>

Cet arrêté modernise l'arrêté de 2006 existant en modifiant les seuils paramétriques à respecter, en particulier avec l'introduction pour certains paramètres de flux quotidiens, pour des rejets dans des eaux de surface. Les rejets des installations de production d'eau potable sont concernés par ces obligations.

**Décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 relatif à l'autorité environnementale et à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042079384/>

Publics concernés : tout public.

Objet : réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de l'examen au cas par cas. Le texte prévoit une réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de mener l'examen au cas par cas pour les projets relevant du champ de l'évaluation environnementale. En application du **V bis de l'article L. 122-1 du code de l'environnement**, dans sa rédaction issue de l'article 31 de la loi n° 2009-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, il distingue autorité chargée de l'examen au cas par cas et autorité environnementale. En application de ce même article, il prévoit un dispositif de prévention des conflits d'intérêts pour ces autorités. Il maintient la compétence du préfet de région pour mener, dans la plupart des cas, l'examen au cas par cas des projets locaux et confie à la mission régionale d'autorité environnementale du Conseil général de l'environnement et du développement durable (MRAE) la compétence d'autorité environnementale pour ces mêmes projets. En conséquence de ces évolutions, il modifie différents articles du **code de l'environnement**, du **code de l'urbanisme** et du **décret n° 2015-1229 du 2 octobre 2015** relatif au conseil général de l'environnement et du développement durable.

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

**Arrêté du 24 septembre 2020 modifiant l'arrêté ministérielle du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042364845>

Publics concernés : exploitants d'ICPE stockant des liquides inflammables.

Objet : modification de l'arrêté ministériel du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2021.

Notice : le présent arrêté a pour objectifs de tirer le retour d'expérience de l'incendie de Lubrizol en renforçant les prescriptions relatives à l'état des matières stockées.

**Instruction du gouvernement du 15 décembre 2020 relative aux actions nationales de l'inspection des installations classées pour l'année 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45094>

La présente instruction définit les actions prioritaires pour l'année 2021 conformément aux orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées pour l'environnement pour la période 2019-2022. 2 thématiques nous concernent plus particulièrement :

Risque de pollutions accidentelles liées aux méthaniseurs (p. 9) :

« Le retour d'expérience des inspections menées au cours de l'année précédente, et les accidents recensés ces dernières années, montrent que les exploitants des installations de méthanisation n'assurent pas systématiquement



une gestion cohérente des effluents et des dispositifs de rétention permettant de faire face aux situations de déversement accidentel concomitant aux événements pluvieux à forte intensité. La gestion des stockages de biogaz doit également faire l'objet d'une attention particulière, pour éviter que les quantités produites en excès soient relâchées sans valorisation ou destruction préalable, avec les risques explosifs et impacts environnementaux inhérents à ce type de pratique. Les inspections menées auront donc pour objectif de s'assurer que les dispositions requises par la réglementation technique sont effectivement appliquées, y compris celle relative aux appareils à pression lorsque cela est pertinent.

Un nombre de visites au moins égal à trois fois le nombre de départements de la région est attendu par région, en veillant à la représentativité des installations visitées en termes de taille. »

Contrôle périodique des installations soumises à déclaration (p. 12)

« Pour les installations soumises à déclaration connues de l'inspection et qui doivent faire procéder à un contrôle périodique par un organisme agréé, deux situations particulières peuvent se présenter :

- non-présence de l'installation sur les listes des contrôles périodiques réalisés, pendant plus de 5 ans ;
- l'organisme agréé a informé le Préfet de l'existence de non-conformités majeures.

Concernant le premier point, vous réaliserez un sondage préalable en vérifiant la situation administrative d'au moins dix installations par département de la région.

Vous réaliserez ensuite par sondage des inspections visant à vérifier sur place la conformité de sites relevant des deux situations.

L'objectif fixé est une volumétrie globale de trois inspections par département de la région. »

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (1) et ICPE

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877>

Cette loi a pour objet d'alléger les procédures administratives et de sécuriser la réglementation applicable aux porteurs de projets en matière environnementale pour permettre le développement de l'activité industrielle.

Elle modifie le régime de la remise en état en matière d'ICPE (art 57 et 58).

L'exploitant doit notifier au préfet la date de l'arrêt définitif au moins 3 mois avant cet arrêt, (art R.512-46-25 du code de l'environnement) pour les installations soumises à enregistrement ou à autorisation et 6 mois pour les autorisations à durée limitée (art R.512-39-1 du code de l'environnement). Pour les ICPE soumises à déclaration, le délai est d'au moins 1 mois avant cet arrêt (article R.512-66-1 du code de l'environnement).

La notification doit indiquer les mesures prises ou prévues pour assurer, dès l'arrêt de l'exploitation, la mise en sécurité du site et ces mesures comportent, notamment :

- 1° L'évacuation ou l'élimination des produits dangereux et la gestion des déchets présents sur le site ;
- 2° Des interdictions ou limitations d'accès au site ;
- 3° La suppression des risques d'incendie et d'explosion ;
- 4° La surveillance des effets de l'installation sur son environnement.

L'exploitant d'une installation doit réhabiliter le site pour rendre compatible les sols avec un usage futur conformément au code de l'environnement ou permettre un usage comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation mise à l'arrêt. Le site de l'installation doit être dans un état tel qu'il ne puisse porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 511-1 du code de l'environnement et en fonction du type d'installations :

Usage futur du site pour les ICPE soumis à autorisation déterminé selon les art. R. 512-39-1 et suiv.

Usage futur du site pour les ICPE soumis à enregistrement déterminé selon les art. R.512-46-25 et suiv.

Usage futur du site comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation pour les installations soumises à déclaration (art R.512-66-1 du code de l'environnement).

Les réhabilitations de sites ICPE, notamment sous le régime de l'autorisation et de l'enregistrement, peuvent impliquer la validation du projet et de l'usage futur par le préfet. À tout moment et même après la remise en état du site, le préfet peut imposer à l'exploitant, les prescriptions nécessaires à la protection des intérêts mentionnés à l'article L. 511-1.

En cas de modification ultérieure de l'usage du site, l'exploitant ne peut se voir imposer de mesures complémentaires induites par ce nouvel usage sauf s'il est lui-même à l'initiative de ce changement d'usage.

Le code de l'environnement prévoit la possibilité pour l'exploitant qui cesse l'exploitation d'avoir recours à un « tiers demandeur » qui souhaiterait changer l'usage actuel du site, de se substituer à l'exploitant, pour réaliser les travaux de réhabilitation en fonction de l'usage que ce tiers envisage pour le terrain concerné (cf art L. 512-21 du code de l'environnement depuis la loi ALUR).

La loi ASAP est venue modifier le régime de la remise en état applicable aux ICPE en consacrant à l'article 57 le recours à des entreprises certifiées pour attester d'une remise en état effective du site pollué, et en élargissant la possibilité de transférer l'obligation de remise en état à un tiers.

La loi ASAP a également modifié l'article L. 512-6-1 du code de l'environnement en imposant aux installations mises à l'arrêt et soumises à autorisation de ne pas porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 211-1 du même code, et elle a ajouté à l'article L. 514-8 du code de l'environnement, les dépenses que l'Etat a engagées ou fait engager dans le cadre de la gestion ou du suivi des impacts et conséquences d'une situation accidentelle.



Enfin, cette loi donne la possibilité (art 58) au préfet de fixer un délai contraignant pour les opérations de réhabilitation et de remise en état des sites ayant accueilli des ICPE.

## DECHETS

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/>

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la [loi AGECE n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire](#). Parmi les dispositions à retenir :

L'article 3 inscrit dans le code de l'environnement la définition de différentes notions et catégories de déchets, au sens de l'article 3 de la directive-cadre sur les déchets modifiée par la directive (UE) 2018/851.

L'article 4 rappelle que la responsabilité des producteurs et détenteurs de déchets implique non seulement le respect du principe de la hiérarchie des modes de traitement, mais également de l'ensemble des objectifs prévus au II de l'article L. 541-1 du code de l'environnement et en particulier du principe de proximité.

Décret 2020-1455 du 27 novembre 2020 relatif aux dispositions générales relatives à la responsabilité élargie des producteurs (REP)

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000042579128/>

Décret n° 2020-1573 du 11 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042659707/>

Publics concernés : tous

Objet : prévention et gestion des déchets. Le décret modifie les dispositions réglementaires relatives à la prévention et la gestion des déchets pour transposer, dans les parties réglementaires du [code de l'environnement](#) et du [code général des collectivités territoriales](#) sur la planification des déchets, les dispositions de la directive européenne 2018/851 du 30 mai 2018 modifiant la directive 2008/98/CE relative aux déchets.

Il met en place les exigences de contrôle des déchets contaminés en polluants organiques persistants, en application du règlement (UE) 2019/1021 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant les polluants organiques persistants.

Il explicite que les associations sont concernées par l'encadrement de l'activité de collecte ou de transport de déchets. Il met en cohérence le [code général des collectivités territoriales](#) avec les évolutions du [code de l'environnement](#) prises en application de la [loi n° 2020-105 du 10 février 2020](#) relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Il modifie enfin les sanctions relatives aux dépôts sauvages prévues par le [code pénal](#), et certaines sanctions pénales liées à la gestion des déchets, et modifie en conséquence le [code de procédure pénale](#).

Enfin, il prévoit les modalités d'application des nouvelles dispositions législatives issues de la loi anti-gaspillage concernant le tri et la valorisation des biodéchets.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, à l'exception des 1° à 9° du I de l'article 2 et de l'article 3 qui entrent en vigueur selon les modalités prévues au [III de l'article 10 de l'ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020](#) relative à la prévention et la gestion des déchets.

A retenir par ex comme sanction :

« Art. R. 741-76-1.-Le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en un lieu public ou privé, à l'exception des emplacements, conteneurs, poubelles ou bennes adaptés aux déchets désignés à cet effet pour ce type de déchets par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections, matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit est sanctionné dans les conditions prévues au titre III du livre VI de la partie réglementaire du code pénal. »

## ENERGIE VERTE

Arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041661290&dateTexte=&categorieLien=id>

Public concerné : concepteur d'installation de panneau photovoltaïques en toiture de certaines installations classées.

Objet : cet arrêté modifie les prescriptions techniques d'installation de panneau photovoltaïque en toiture de bâtiment d'installations classées relevant des rubriques 1312, 1416, 1436, 2160, 2260-1 2311, 2410, 2565, 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), 3260, 3460, ainsi que les rubriques 35XX et 4XXX de la nomenclature.

Arrêté du 11 mai 2020 modifiant l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental



[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplqfr23s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041904435](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplqfr23s_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041904435)

Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation de cogénération biogaz implantée en France métropolitaine, et disposant de contrat d'obligation d'achat de l'électricité.

Objet : cet arrêté modifie les article 4, 6 et 10, les annexes III et VII de l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental

Arrêté du 30 juin 2020 relatif aux conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 100 kilowatts

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplqfr34s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000042066438](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplqfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000042066438)

Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation photovoltaïque de puissance comprise entre 9 et 100 kWc implanté sur des bâtiments en France métropolitaine, Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte et à La Réunion, disposant d'un contrat d'obligation d'achat ;

Objet : cet arrêté fixe les coefficients de la formule de prix rémunérant l'électricité photovoltaïque injecté sur le réseau public dans le cadre d'un contrat d'obligation d'achat.

Décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552301>

Public concerné : les producteurs de biométhane, les fournisseurs de gaz naturel.

Objet : l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. Le décret précise les conditions de signature et de modification d'un contrat d'achat de biométhane, pour des installations d'une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm<sup>3</sup>/h.

Arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552351>

Public concerné : les producteurs de biométhane, par méthanisation en digesteurs neufs de produits ou déchets non dangereux (y compris des matières résultant du traitement des eaux usées urbaines ou industrielles), ou par installations de stockage de déchets non dangereux à partir de déchets ménagers et assimilés.

Objet : cet arrêté fixe les conditions de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel, par des installations présentant une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm<sup>3</sup>/h et situées en métropole continentale. Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2011 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel.

## URBANISME

Ordonnance n° 2020-744 du 17 juin 2020 relative à la modernisation des schémas de cohérence territoriale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007729?r=bk4iZrN1Xk>

Ordonnance n° 2020-745 du 17 juin 2020 relative à la rationalisation de la hiérarchie des normes applicable aux documents d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorf/text/000042007747/>

La 1<sup>ère</sup> ordonnance adapte l'objet, le périmètre et le contenu du Scot afin de tirer les conséquences de la création du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (Sraddet) et du transfert de la compétence en matière de plan local d'urbanisme (PLU) aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, avance son [rapport de présentation](#).

L'objectif de l'ordonnance est d'en faire "un exercice moins formel, plus politique, et de faciliter la mise en œuvre du projet territorial ainsi que le passage à l'action", souligne le rapport.

Désormais, seules les intercommunalités ont l'initiative de l'élaboration d'un Scot, l'ordonnance supprimant la possibilité qu'avaient les communes de le faire. La collectivité en charge du Scot pourra désormais associer à son élaboration ou à sa mise en œuvre les représentants de tout organisme public ou privé dont la participation sera jugée opportune comme, par exemple, les associations d'usagers ou celles de défense de l'environnement.

L'article 3 de l'ordonnance prévoit la suppression du rapport de présentation et renvoie en annexe ses principales composantes (diagnostic, évaluation environnementale, justification des choix, analyse de la consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers et justification des objectifs chiffrés de limitation de cette consommation). La justification de l'articulation avec les documents de rang supérieur est supprimée.



Le projet d'aménagement stratégique remplace le projet d'aménagement et de développement durables (PADD) et devient la première pièce du schéma. Le document d'orientation et d'objectifs est simplifié

La 2<sup>de</sup> ordonnance introduit de nouvelles règles en matière de mise en compatibilité des documents d'urbanisme. Il s'agit ainsi de limiter et simplifier les obligations qui imposent aux documents d'urbanisme transversaux (Scot, PLU, documents en tenant lieu et cartes communales), d'être compatibles ou de prendre en compte, lors de leur élaboration, des enjeux et dispositions prévues par d'autres documents programmatiques relatifs à des politiques sectorielles telles que les risques, les continuités écologiques, l'air, les déplacements...

Le rôle du Scot comme document intégrateur de toutes les politiques ayant un rôle en urbanisme est réaffirmé. Désormais, si un territoire est couvert par un Scot, c'est le Scot qui doit être compatible avec les documents sectoriels. Lors de son élaboration, le PLU devra uniquement examiner sa compatibilité avec le Scot et non plus avec les autres documents. De plus, 4 documents ne sont désormais plus opposables aux Scot, plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi) et cartes communales.

En outre, les liens juridiques entre les documents sectoriels et les documents d'urbanisme sont uniformisés. La prise en compte est remplacée par la compatibilité.

Tous les 3 ans, les collectivités vérifieront si de nouveaux documents sectoriels sont entrés en vigueur et adapteront en une seule fois leur document d'urbanisme pour les prendre en compte par modification simplifiée. Le temps de la mise en compatibilité, le document d'urbanisme ne sera exposé à aucun contentieux qui résulterait de sa non mise en compatibilité.

Enfin, la note d'enjeux est introduite et par cette note, le représentant de l'État dans le département transmet aux auteurs des Scot et des PLUi, indépendamment de son porter à connaissance, un exposé faisant état des enjeux qu'il identifie sur leur territoire et que le document d'urbanisme est appelé à traduire.

### **SECURITE DES INTERVENTIONS**

Arrêté du 17 juillet 2020 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2020

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184888/>

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : fixation pour l'année 2020 du barème hors taxes des redevances instituées par l'[article L. 554-2-1 du code de l'environnement](#) pour financer le téléservice [www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers. L'arrêté précise, pour l'année 2020, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles [R. 554-10](#) et [R. 554-15](#) du code de l'environnement.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

**Norme NF X 46-102 – Repérage avant travaux des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers**

Le repérage de l'amiante avant certaines opérations, a fait l'objet d'un vaste chantier réglementaire et normatif engagé en 2016 par la Direction Générale du Travail. Dans ce contexte un groupe de travail a donné lieu à la construction de la norme NF X 46-102 qui est entrée en vigueur depuis le 14 novembre 2020 :

· **Dans les immeubles autres que bâtis :**

La norme NF X 46-102 : novembre 2020 - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

La Direction Générale du Travail rappelle que conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2017-899 du 9 mai 2017, tant que l'arrêté d'application du domaine d'activité n'est pas entré en vigueur, l'obligation de repérage avant travaux de l'amiante demeure exigée sur la base des principes généraux de prévention (article R. 4412-97 du code du travail dans sa version issue du décret du 4 mai 2012), la norme constituant la règle de l'art en matière de méthodologie de repérage pour le domaine considéré.

Arrêté du 28 janvier 2020 modifiant l'arrêté du 15 mai 2006 relatif aux conditions de délimitation et de signalisation des zones surveillées et contrôlées et des zones spécialement réglementées ou interdites compte tenu de l'exposition aux rayonnements ionisants, ainsi qu'aux règles d'hygiène, de sécurité et d'entretien qui y sont imposées

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG\\_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=)



Cet arrêté se décompose en deux grands chapitres :

- Délimitation et signalisation des zones contrôlées et surveillées y compris les zones d'opération pour les appareils mobiles ou portables
- Aménagement des locaux de travail dans le cas d'emploi de sources non scellées

Date d'application 1er mars 2020

## AUTRES THEMATIQUES

Décret n° 2020-797 du 29 juin 2020 relatif à la mise à la disposition du public des décisions des juridictions judiciaires et administratives

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042055251/>

Publics concernés : juridictions judiciaires et administratives, auxiliaires de justice et justiciables.

Objet : mise à la disposition du public des décisions de justice rendues par les juridictions judiciaires et administratives. Le décret applique l'article 33 de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice lequel modifie le régime de mise à disposition du public des décisions de justice des juridictions administratives et judiciaires posé par les articles 20 et 21 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Cette mise à disposition s'inscrit dans le cadre de publicité des décisions de justice posée par le [code de justice administrative](#), le [code de procédure pénale](#) et le [code de procédure civile](#). Il est également prévu des mesures d'occultation des éléments d'identification des personnes physiques, parties ou tiers ou bien encore magistrats ou membres de greffe, en cas d'atteinte à leur vie privée ou leur sécurité. Le décret définit les conditions de mise à la disposition du public des décisions de justice. Il précise le champ des décisions concernées et les mentions à occulter au sein des décisions. Il établit le calendrier de mise à disposition des décisions pour chacun des trois niveaux d'instance.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication.

RÈGLEMENT (UE) 2020/852 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020R0852&from=FR>

LOI n° 2020-1672 du 24 décembre 2020 relative au Parquet européen, à la justice environnementale et à la justice pénale spécialisée (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042737977>

La loi du 24 décembre 2020 comporte deux innovations majeures en matière de justice pénale environnementale pour renforcer la réponse pénale apportée aux délits environnementaux. En effet, le contentieux de l'environnement ne constitue qu'une très faible part de l'activité des juridictions pénales, la réponse pénale aux infractions environnementales est constituée à 75 % de mesures alternatives aux poursuites, principalement des rappels à la loi ou des classements sans suite. En outre il s'agit d'un contentieux complexe nécessitant des compétences spécifiques. La loi crée ainsi des pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement. Dans le ressort de chaque cour d'appel, un tribunal judiciaire sera désigné par décret pour traiter des enquêtes, poursuites, instructions et jugements des délits environnementaux, ainsi que des contentieux civils portant sur les actions relatives au préjudice écologique et aux actions en responsabilité civile. La liste des tribunaux judiciaires concernés sera établie ultérieurement par décret

Le texte permet en outre au procureur de la République de proposer, tant que l'action publique n'a pas été mise en mouvement, à une personne morale mise en cause pour un ou plusieurs délits prévus par le Code de l'environnement, de conclure une convention judiciaire d'intérêt public imposant une ou plusieurs des obligations suivantes :

« 1° Verser une amende d'intérêt public au Trésor public fixé de manière proportionnée, le cas échéant au regard des avantages tirés des manquements constatés, dans la limite de 30 % du chiffre d'affaires moyen annuel calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date du constat de ces manquements;

« 2° Régulariser sa situation au regard de la loi ou des règlements dans le cadre d'un programme de mise en conformité d'une durée maximale de trois ans, sous le contrôle des services compétents du ministère chargé de l'environnement;

« 3° Assurer, dans un délai maximal de 3 ans et sous le contrôle des mêmes services, la réparation du préjudice écologique résultant des infractions commises.

« Les frais occasionnés par le recours par les services compétents du ministère chargé de l'environnement à des experts ou à des personnes ou autorités qualifiées pour les assister dans la réalisation d'expertises techniques nécessaires à leur mission de contrôle sont supportés par la personne morale mise en cause, dans la limite d'un plafond fixé par la convention.

« Lorsque la victime est identifiée, sauf si la personne morale mise en cause justifie de la réparation de son préjudice, la convention prévoit également le montant et les modalités de la réparation des dommages causés par l'infraction dans un délai qui ne peut être supérieur à un an.

L'ordonnance de validation, le montant de l'amende d'intérêt public et la convention sont publiés sur les sites internet du ministère de la justice, du ministère chargé de l'environnement et de la commune sur le territoire de laquelle



l'infraction a été commise ou, à défaut, de l'établissement public de coopération intercommunale auquel la commune appartient. »

Comparée à l'aléa et à la longueur de certaines procédures judiciaires, la CJIP offre une certaine prévisibilité et l'avantage pour les entités concernées d'adopter une démarche de coopération avec les autorités judiciaires.

## **DROIT FISCAL**

Loi de finances pour 2021

[Article 8 - LOI n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021 \(1\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

(Art 8) A compter des impositions dues au titre de 2021 :

Le taux d'imposition de CVAE est réduit de 50% pour toutes les entreprises assujetties ;

Le taux de plafonnement de CET est abaissé de 3% à 2% de la valeur ajoutée fiscale des entreprises.

(Art 120) Les collectivités bénéficiaires de CFE peuvent exonérer pendant 3 ans les créations et extensions d'établissements intervenant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 sur leur territoire.

(Art 29) A compter des impositions dues au titre de 2021, la valeur locative des établissements industriels évalués en méthode comptable, servant de base au calcul de CFE et taxe foncière sur les propriétés bâties, est réduite de moitié. Les bâtiments et terrains qualifiés d'industriels sont évalués en méthode comptable lorsqu'ils figurent à l'actif du bilan de leur propriétaire ou de leur exploitant et que celui-ci est soumis à l'impôt sur les bénéfices selon un régime réel ou à l'actif du bilan d'une entreprise qui a pour activité principale la location de ces biens.

En pratique, les biens industriels financés par les collectivités ne sont pas évalués en méthode comptable et ne sont donc pas concernés par la réforme.

Article 39 loi de finances pour 2020

[LOI n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020 \(1\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Les taux normaux d'IS applicables en 2021 sont les suivants :

Chiffre d'affaire	Taux IS hors contribution sociale de 3,3%*	Taux IS avec contribution sociale de 3,3%
CA≤250M€	26,5%	27,37%
CA>250M€	27,5%	28,41%

La contribution sociale est due sur l'IS après abattement de 763 K€.















# RAPPORT ANNUEL 2020

SERVICE D'ASSAINISSEMENT— CDC MONTAIGNE MONTRAVEL ET GURSON  
(VILLEFRANCHE DE LONCHAT)

Synthèse  
de l'année  
P. 4

Service  
Patrimoine  
P. 8

Bilan technique  
du service  
P. 14

Gestion  
clientèle  
P. 23

Economie  
de la délégation  
P. 28



SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-290034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

LE SERVICE  
PUBLIC DE L'  
**EAU**  
PAR AGUR



## LE RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE CONCERNE LA GESTION 2020 DU SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT DÉLÉGUÉ À AGUR PAR LA COMMUNE DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT DANS LE CADRE DU CONTRAT D'AFFERMAGE APPROUVÉ LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2011.

Le présent rapport a pour objet, non seulement de satisfaire aux obligations contractuelles d'informations annuelles mais aussi de répondre aux exigences du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007.

Ce décret concerne le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau potable et d'assainissement et les indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité du service tout au long du contrat d'exploitation.

En adéquation avec le décret 2007-675, le rapport du délégataire ci-dessous traite :

> **des variations du patrimoine immobilier** de la collectivité au cours du dernier exercice.

> **de l'état des lieux** des installations de traitement et d'adduction de l'eau potable du syndicat d'eau potable. L'accent est porté sur l'état de fonctionnement des ouvrages et leur conformité en vue de la sécurité du personnel.

> **de l'inventaire des travaux de renouvellement** contractuels réalisés par le délégataire ainsi que leurs charges financières.

> **des biens de retour restitués à la collectivité** en fin de contrat et les biens de reprise appartenant à AGUR et devant être vendus à la collectivité à l'issue du contrat.

> **des engagements à incidence financière** d'une durée non égale à celle du contrat (conventions) mais nécessaire à la continuité du service et reconduits en fin de service.

Le rapport suivant visera à présenter l'activité du service au cours de l'année 2020 et les différents moyens humains et techniques mis en œuvre en vue de sa bonne réalisation. Nos actions en vue d'un développement durable sont détaillées tout au long de ce descriptif. Un bilan financier annuel de ce service est également présenté. Enfin, ce rapport tâchera également de proposer des améliorations techniques nécessaires au bon fonctionnement des ouvrages.



**04-07****SYNTHÈSE DE L'ANNÉE**

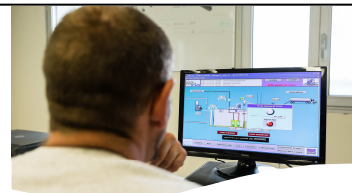
Chiffres clés  
Indicateurs de performance  
Faits marquants  
Propositions d'amélioration

**08-13****SERVICE - PATRIMOINE**

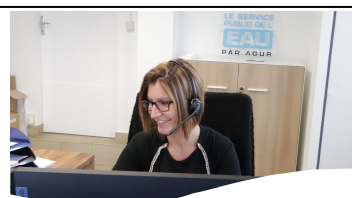
Le contrat  
Organisation du service par Agur  
Patrimoine

**14-22****BILAN TECHNIQUE DU SERVICE**

Volumes collectés  
L'épuration : Bilan par station  
Evaluation de la conformité des stations  
Boues et sous produits de l'épuration  
Energie / Réactifs  
Interventions d'exploitation  
Renouvellement contractuel  
Travaux divers

**23-27****GESTION CLIENTÈLE**

Les branchements  
Les abonnements  
Les volumes factures  
Paiement des factures  
Conventions rejet / Abonnés spéciaux  
Réclamations clients

**28-32****ÉCONOMIE DE LA DÉLÉGATION**

Tarification du service  
Compte rendu financier  
Compte d'exploitation

**33-44****ANNEXES**





## SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

1. Chiffres clés
2. Indicateurs de performance
3. Faits marquants
4. Propositions d'amélioration



# 1 - Chiffres clés

**201**

 abonnés du service  
d'assainissement

**13 073 M<sup>3</sup>**

 de volumes  
assujettis

**6,429 KM**

de canalisations

**1**

 Station  
d'épuration

**4**

 postes de  
refoulement  
d'eaux usées

**445,50 € TTC**

 Montant d'une  
facture type de  
120 m<sup>3</sup>

## 2 - Indicateurs de performance du service

### 2.1 INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES

L'ACTIVITÉ CLIENTÈLE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'abonnés du service assainissement	Délégataire	201
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis	Collectivité	
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels	Collectivité	0
QUALITÉ DU SERVICE À L'USAGER			
[D201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité	
[D258.1]	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Délégataire	4,9 ‰
[D257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	6,31 %
[D207.0]	Abandons de créance et versements à un fond de solidarité	Délégataire	Sans Objet
PRIX DU SERVICE DE L'EAU			
[D204.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	3,71 €
GESTION PATRIMONIALE			
	Nombre de stations de dépollution	Délégataire	1
	Nombre de postes de relevage	Délégataire	4
[P252.2]	Nombre de points noirs du réseau de collecte par 100 km de réseau	Délégataire	39,3
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité	
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	Délégataire	71



## PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

[P203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	4.5 t
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	0%
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	0%
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %
[P251.1]	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	0 %
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel	20
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	0 %
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents issues de la directive ERU	Sans objet

## 2.2 INDICATEURS SPÉCIFIQUES

Les résultats du calcul des indicateurs de performance du contrat d'assainissement de la commune de Villefranche de Lonchat sont présentés ci-dessous :

IP1	Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours	98 %
IP2	Proportion de lettre d'attente parmi les réponses du délégataire	2 %
IP3	Existence d'engagements envers le client	OUI
IP4	Taux de conformité des rejets de station	0 %
IP5	Rendement de dépollution	99 %
IP6	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	0‰
IP7	Taux de désobstruction du réseau	0 u/km
IP8	Taux de réclamations écrites	4.9‰
IP9	Indice de connaissance des installations (réseau et grands ouvrages) et plan de renouvellement	71
IP10	Taux de points noirs par km de réseau	0,39/km
IP11	Taux moyen de renouvellement de réseau	/
IP12	Taux de desserte	/
IP13	Taux de raccordement	/
IP14	Taux de boues évacuées selon une filière pérennisée	100 %
IP15	Taux d'entrée d'eaux parasites à l'entrée du système d'assainissement séparatif	/
IP16	Nombre de jours de dysfonctionnement majeur du dispositif de traitement	0
IP17	Prix du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	3,71 €/m <sup>3</sup>
IP18	Part des taxes et redevances au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	0,25 €/m <sup>3</sup>
IP20	Durée d'extinction de la dette	/
IP21	Epargne nette de la collectivité par m <sup>3</sup>	/
IP22	Taux d'impayés, au 31/12/2020 sur les factures de l'année 2019	6,31 %
IP23	Somme annuelle des abandons de créance et des montants versés à un fonds de solidarité divisée par le volume consommé comptabilisé	0.00 €



## 3 - Faits marquants

Les faits marquants du service de l'année 2020 sont présentés ci-dessous :

### > MISE EN SERVICE DE LA DEPHOSPHATATION

Un poste de déphosphatation a été mis en service en mai 2020. L'injection de PAX 18 permet l'abattement du paramètre phosphore.

## 4 - Propositions d'amélioration du service

Sans objet





## SERVICE - PATRIMOINE

1. Le contrat
2. Organisation du service  
par AGUR
3. Patrimoine



# 1 - Le Contrat

## 1.1 LA COLLECTIVITÉ

Président de la communauté de communes

**Monsieur T.BOIDE**

## 1.2 LE CONTRAT

Nature du contrat : Affermage

Date d'effet : 01/01/2011

Durée du contrat : 10 ans

Date d'échéance (intégrant les avenants éventuels) : 31/12/2020

## 1.3 LES AVENANTS AU CONTRAT

Un avenant de prolongation du contrat d'un an a été mis en place sur l'année 2020.

Date d'échéance : 31/12/2021

# 2 - Organisation du service par Agur

## 2.1 L'ORGANISATION LOCALE DU SERVICE

La société AGUR met à la disposition du territoire de Villefranche de Lonchat une organisation spécifique dédiée au service ainsi que tous les moyens matériels humains nécessaires à la qualité du service. La société AGUR met donc à disposition de la collectivité une infrastructure locale et propre à la gestion des ouvrages du territoire de Villefranche de Lonchat, composé des différentes compétences des métiers de l'eau.

AGUR est représenté localement par son directeur de zone, Jean-Christophe MAYSTRE. Il assure les missions telles que :

- > Les relations avec les élus et les services
- > Le management de l'encadrement local
- > L'expertise technique
- > Le respect des engagements
- > Assurer le relai entre le siège et le terrain

- > Être votre interlocuteur unique

Laurent PERTUIS est le responsable de centre attitré et a une fonction d'encadrement et la gestion du service. Il est basé directement sur le secteur de la collectivité.

Ses missions principales sont :

- > Le relationnel avec la collectivité
- > La gestion des interventions
- > L'organisation et la planification des missions des agents
- > Le suivi de la clientèle

Il s'entoure de son équipe d'agents affectés exclusivement au service d'assainissement du territoire de Villefranche de Lonchat. Ils sont les garants de la continuité du service au quotidien.



## 2.2 LES COORDONNÉES DU SERVICE

Agence : **DORDOGNE**

Adresse: **Station Ruisseau Noir**

## 24700 MONTPON MENESTEROL

Un service d'accueil téléphonique est également proposé dans les heures d'ouvertures de la société. Une équipe de téléconseillers spécialisés basée à Bayonne répond aux demandes des abonnés du service.

09 69 39 40 00

**du lundi au vendredi de 8 h à 12 h**

et de 13h30 à 17h30

Un numéro d'astreinte vous permettant de joindre l'agent d'astreinte sur votre secteur est également mis à disposition **24h/24**.

09 69 39 40 00

## 2.3 LES MOYENS TECHNIQUES GÉNÉRAUX

De nombreux moyens humains et techniques supplémentaires sont mis à la disposition de la CDC Montagne Montravel et Gurson . Nous présentons entre autres les outils suivants :

## Appel en masse AMA



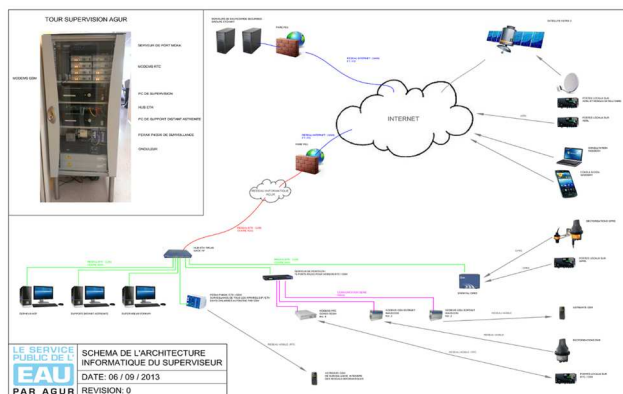
Le système d'appel téléphonique AMA permettant une information en masse très rapide (1500 appels téléphoniques, SMS, mail envoyés par heure) en cas de problème sur le réseau de distribution par exemple.

## La supervision TOPKAPI

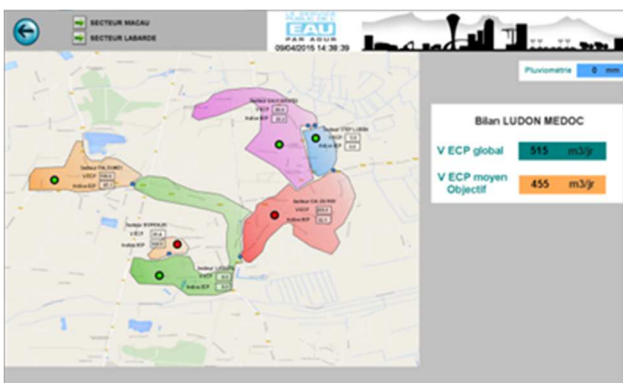
Un système de de supervision TOPKAPI communiquant avec tous les types d'automates de télégestion placés sur chaque site équipé. Cette supervision surveille en permanence le fonctionnement du réseau de distribution et offre de nombreuses possibilités d'analyse de fonctionnement des ouvrages.



Consultation de journal de bord



## Architecture de supervision en place



## Synoptique de supervision

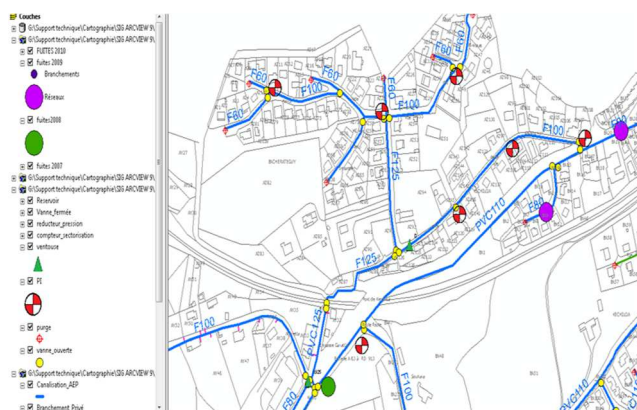
[illegible]

## Gestion des alarmes



## LE SIG (Système d'Information Géographique)

Un SIG permettant l'archivage sur une base de données géoréférencée (base IGN) des réseaux d'eau potable du syndicat. Ce SIG est la mémoire informatique du positionnement et des interventions réalisées sur le réseau de distribution.



## Les groupes électrogènes

Des groupes électrogènes disponibles en permanence prennent le relais des alimentations électriques des usines et autres ouvrages de surpression. La réactivité maximale permise par ces groupes constitue l'une de nos forces en cas de tempêtes.





## 3 - Patrimoine

### 3.1 TRAITEMENT : STATION DE DÉPOLLUTION ET REJET

#### > STATION D'ÉPURATION DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT 2 : TRAITEMENT BIOLOGIQUE « BOUES ACTIVÉES »

La station est composée des traitements suivants :

##### Prétraitement

- > Tamisage
- > Dégraissage
- > Dessablage

##### Traitement

- > Réacteur biologique à membrane

##### Traitement des boues

- > Déshydratation mécanique



Capacité nominale journalière (en EH)	515
Débit maximal journalier admissible (en m3/j)	105 m3/j
Capacité de traitement nominale en DBO5 (en kg/j)	30,9 kg/j
Capacité de traitement nominale en DCO (en kg/j)	69,53 kg/j
Capacité de traitement nominale en MES (en kg/j)	41.20 kg/j
Milieu récepteur	Ruisseau Le Lechou
Consommation électrique (en kW)	16 723 kW
Groupe électrogène *	Non

\* 2 groupes électrogènes appartenant à la société AGUR sont à la disposition de la CDC de Montaigne Montravel et Gurson pour l'ensemble des stations et postes de relevage.



### 3.2 LES STATIONS DE REFOULEMENT DES EAUX USÉES

Le tableau ci-dessous dresse la liste des postes de relevage de la commune. On trouve également des informations types telles que la situation géographique, le débit des pompes de refoulement, la puissance souscrite et la présence ou non de dispositifs de télésurveillance :

CODE	SITUATION GÉOGRAPHIQUE	DÉBIT (M <sup>3</sup> /H)	PUISSANCE SOUSCRITE EDF (kW)	TÉLÉ-SURVEILLANCE
Montarue	Villefranche de Lonchat	14,7	6	Oui
Gendarmerie	Villefranche de Lonchat	10	6	Oui
Rue Pasteur	Villefranche de Lonchat			Oui
Petit Maine	Villefranche de Lonchat			Oui

### 3.3 COLLECTE : COLLECTEUR, BRANCHEMENTS OUVRAGES ET ACCESSOIRES

#### > 3.3.1 RÉSEAU EAUX USÉES (EU)

##### Evolution du linéaire de canalisation des eaux usées en gravitaire (ml)

MATÉRIAUX	DIAMÈTRE (MM)	2018	2019	2020
PVC	125	41	41	41
	160	797	1 174	1 174
	200	761	1 592	1 592
<b>SOUS TOTAL PVC</b>		<b>1 599</b>	<b>2 807</b>	<b>2 807</b>
AMIANTE CIMENT	150	2 579	2 128	2 128
<b>SOUS TOTAL AMC</b>		<b>2 579</b>	<b>2 128</b>	<b>2 128</b>
POLYPRO	200	0	119	119
<b>SOUS TOTAL POLYPRO</b>		<b>0</b>	<b>119</b>	<b>119</b>
ND		422	422	422
<b>TOTAL</b>		<b>4 600</b>	<b>5 477</b>	<b>5 477</b>

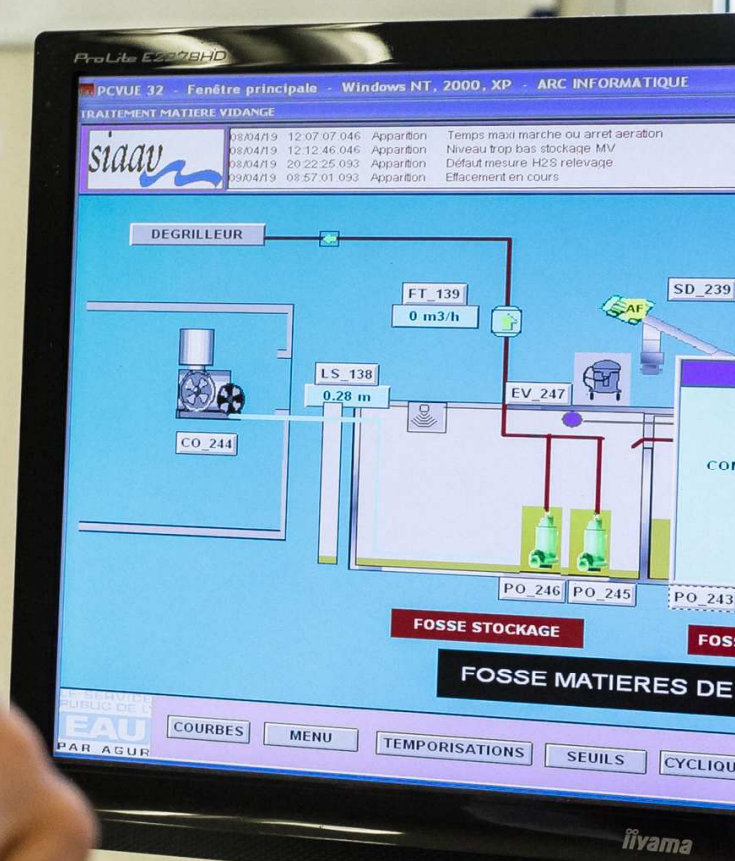
##### Evolution du linéaire de canalisation des eaux usées en refoulement (ml)

MATÉRIAUX	DIAMÈTRE (MM)	2018	2019	2020
ND	ND	485	485	485
PVC	63	0	467	467
<b>TOTAL</b>		<b>485</b>	<b>952</b>	<b>952</b>

Les plans du réseau sont numérisés et utilisés sous informatique à l'aide d'un logiciel SIG (Système d'Information Géographique).

SOUS-PRÉFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE





## BILAN TECHNIQUE DU SERVICE

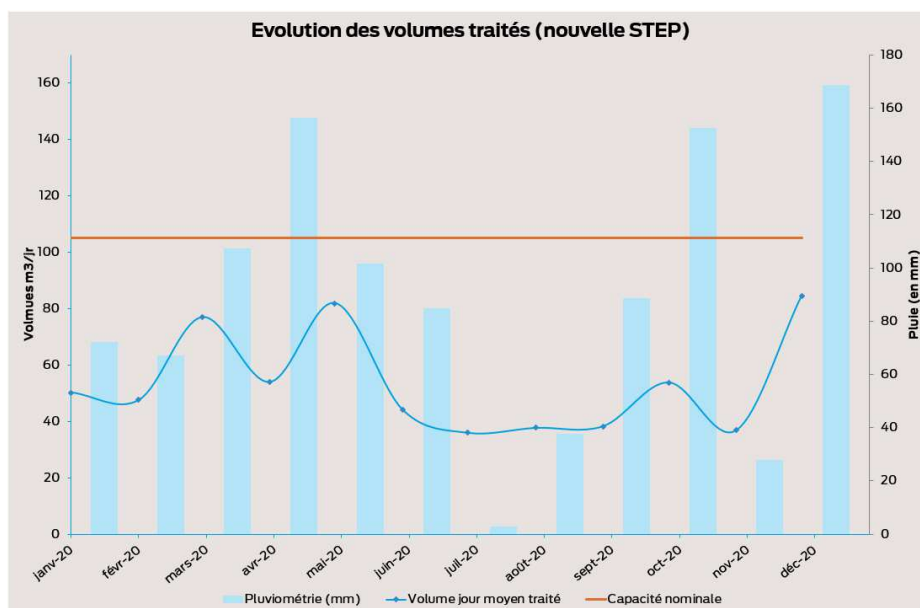
1. Volumes collectés
2. Qualité de l'eau
3. Evaluation de la conformité des stations
4. Boues et sous-produits de l'épuration
5. Energie / Réactifs
6. Interventions d'exploitation
7. Renouvellement contractuel
8. Travaux divers



# 1 - Volumes collectés

Le tableau et le graphique ci-dessous présentent les volumes d'eaux usées qui ont transité dans la station d'épuration Villefranche de Lonchat, station mise en service en juillet 2019.

	2018	JUILLET À FIN 2019	2020
Volume d'effluent entrant en station d'épuration (en m³)	/	4 230	19 502
Volume d'effluent sortant de la station d'épuration (en m³)	/	4 574	18 589
Volume journalier maximal par le système (en m³)	/	105	232



Le tableau ci-dessous présente le cumul des temps de fonctionnement et les volumes pompés par les différents postes de relevage de la commune :

CODE	TEMPS DE FONCTIONNEMENT (EN H)	VOLUME ANNUEL ESTIMÉ (EN M³)
Montarue	69	978
Gendarmerie	388	3 876
Rue Pasteur	1 472	/
Petit Maine	279	/

La télésurveillance installée en début de contrat sur les postes de relevage de Montarue et Gendarmerie permet de suivre l'évolution du fonctionnement de

ces ouvrages.



## 2 - L'épuration : Bilan par station

### 2.1 STEP DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT

- Résultats des analyses ET du 26/05/2020

	Entrée station		Sortie station		
Débit moyen journalier (m³/j)	71.2		97.7		
Paramètres	Concentration (mg/l)	Charge (kg/j)	Concentration (mg/l)	Charge (kg/j)	Rendement (%)
MES			2	0.13	
DBO5			3	0.19	
DCO			30	1.89	
NTK			1.4	0.09	
NH4+			0.8	0.05	
Pt			4.8	0.30	
N-NO3			1.47	0.09	
N-NO2			0.06	0.00	

Le tableau ci-dessus présente les résultats analytiques réalisées par le SATESE sur l'eau traitée lors de la visite du 26/05/2020. Les normes des rejets en concentration sont respectées ce jour là.

- Bilan du 28/07/2020

	Entrée station		Sortie station		
Débit moyen journalier (m³/j)	71.2		97.7		
Paramètres	Concentration (mg/l)	Charge (kg/j)	Concentration (mg/l)	Charge (kg/j)	Rendement (%)
MES	610	21.5	8.5	0.33	98%
DBO5	420	14.8	3	0.12	99%
DCO	1225	43.2	38	1.49	97%
NTK	100	3.53	2.5	0.10	97%
NH4+	77	2.72	0.8	0.03	99%
Pt	14.5	0.512	2.2	0.09	83%
N-NO3			1.54	0.06	
N-NO2			0.02	0.08	

Le tableau ci-dessus présente les résultats analytiques réalisées par le SATESE sur l'eau traitée lors de la visite du 28/07/2020. Ce jour, la station est conforme suivant la réglementation européenne et non conforme localement.

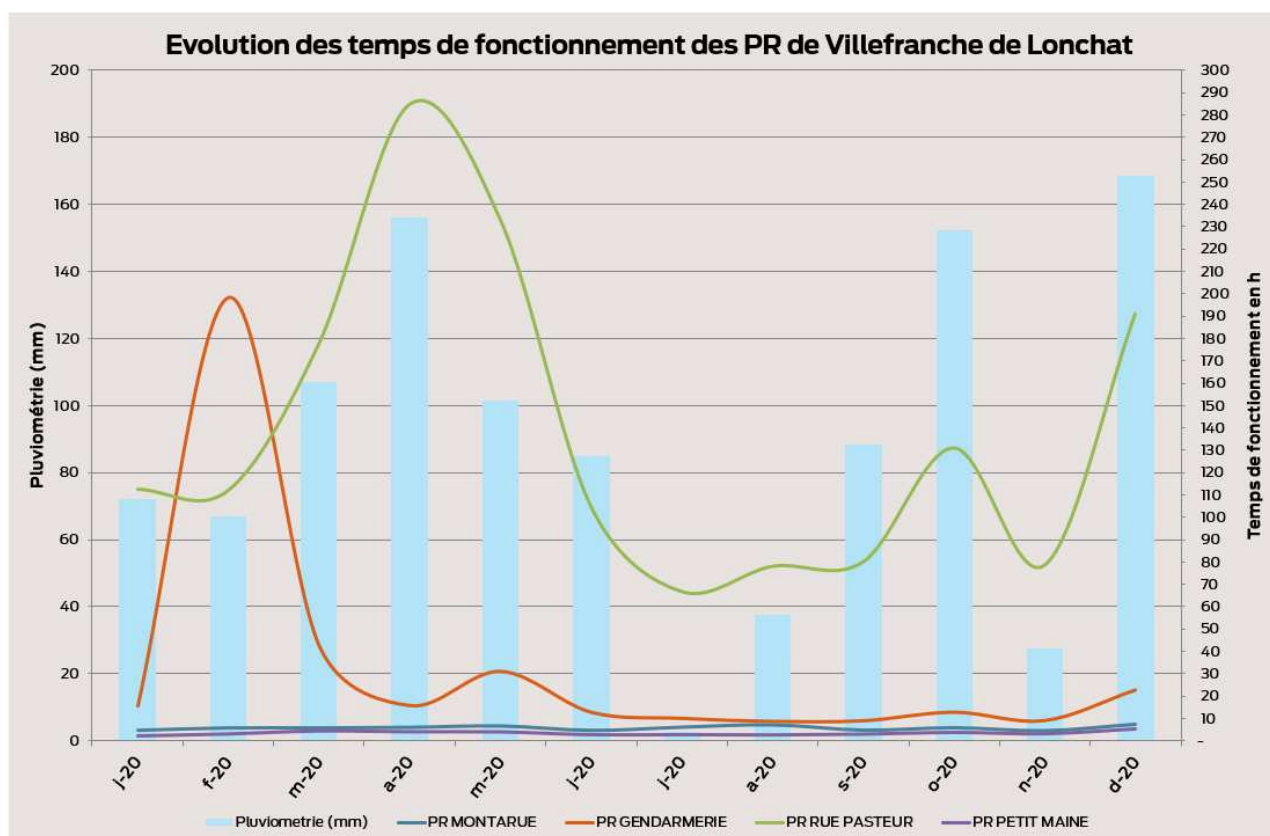


Ces résultats sont dû à un à coup hydraulique générant un décrochage de matières vers le préleveur le jour du bilan. Un entretien préventif de la canalisation en sortie est prévu avant le prochain bilan.

Grâce aux temps de fonctionnement mensuels des postes de relevage nous pouvons évaluer l'impact des événements pluvieux sur les bassins versants collectés.

Le graphique ci-contre démontre que par temps de pluie les pompes de relevage sont plus sollicitées que par temps sec ce qui laisse penser que le réseau est sensible aux entrées d'eaux claires parasites.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution des temps de fonctionnement des postes de relevages couplés avec la courbe de la pluviométrie :



Le PR rue Pasteur a un fonctionnement corrélé à la pluviométrie.

Certaines portions du réseau doivent être touchées par le phénomène des eaux claires parasites.



## 3 - Evaluation de la conformité des stations

### 3.3 RAPPEL DE LA RÉGLEMENTATION

Les normes de rejet minimales des stations d'épuration ayant un flux de DBO5 en entrée compris entre 12 et 120 kg / jour (soit 200 à 2000 EH) sont fixées dans l'Arrêté général du 21 juillet 2015 mis à jour au 01 janvier 2021. Les prescriptions spécifiques relatives au système d'assainissement des eaux usées de Villefranche de Lonchat sont précisées dans l'Arrêté n°DTT/SEER/GRE/2018/05.

Les effluents sont au minimum traités par voie biologique.

Les performances minimales des ouvrages de traitement à respecter selon l'Arrêté général sont :

> soit un rendement minimal de 50% pour les MES et 60 % pour la DBO5 et la DCO.

> soit une concentration maximale de l'effluent traité de 35 mg/l de DBO5, de 5 mg/L pour les MES et la DBO5.

Les performances minimales des ouvrages de traitement à respecter selon l'Arrêté spécifique sont :

> Une concentration maximale de l'effluent traité de 5 mg/L pour la DBO, MES, Azote Kjeldahl et phosphore total, 35 mg/L pour la DCO et 2,8 mg/L pour l'ammonium.

### 3.4 SYNTHÈSE ANNUELLE

#### STEP DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT

##### Respect des contraintes journalières

Paramètres	NOMBRE DE MESURES À RÉALISER	NOMBRE DE MESURES RÉALISÉES	NOMBRE DE JOURS EN DÉPASSEMENT DE CAPACITÉ	NOMBRE DE MESURES EXCLUES	NOMBRE DE MESURES RÉDHIBITOIRES	NOMBRE DE MESURES CONFORMES	NOMBRE MAXIMUM DE MESURES NON CONFORMES AUTORISÉES	CONCLUSION SUR LES CONTRAINTES JOURNALIÈRES
Volume journalier	1	1	0	-	-	-	-	Conforme
Phosphore total	1	1	0	-	-	-	0	Conforme
Matières en suspension	1	1	1	-	-	0	0	Non conforme localement
Demande chimique en oxygène (DCO)	1	1	1	-	-	0	0	Non conforme localement
Demande biochimique en oxygène en 5 jours (DBO5)	1	1	0	-	-	1	0	Conforme
Azote Kjeldahl	1	1	0	-	-	1	0	Conforme
Ammonium	1	1	0			1	0	Conforme

Le SATESE a effectué une visite de la station avec analyses. Ce jour, la station est conforme suivant la

réglementation européenne et non conforme localement.

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



### 3.5 EVALUATION DE LA CONFORMITÉ PAR PARAMÈTRE

#### STEP VILLEFRANCHE DE LONCHAT

PARAMÈTRE	CONFORMITÉ GÉNÉRALE ANNUELLE PAR PARAMÈTRE
Matières en suspension	Conforme selon l'Arrêté général mais non conforme localement
DCO	Conforme selon l'Arrêté général mais non conforme localement
DBO5	Conforme
Azote Kjeldahl	Conforme localement
Ammonium	Conforme localement
Phosphore total	Conforme localement

### 3.6 DÉTAIL DES NON-CONFORMITÉS PAR STEP

Aucune non-conformité n'est à signaler en 2020 au regard de la directive ERU. La station de Villefranche de Lonchat

est non conforme au titre de l'Arrêté local sur les paramètres MES et DCO.

## 4 - Boues et sous-produits de l'épuration

L'inventaire des transferts de boues et autres sous-produits de l'épuration est réalisé dans les tableaux de

synthèse ci-dessous :

#### STEP DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT

STATION D'ÉPURATION VILLEFRANCHE DE LONCHAT	2019		2020		DESTINATION
Sous produits					
Graisses (m³)	/		0		Saint Paul La Roche
Sables (kg)	/		0		Ordures ménagères
Refus dégrillage (kg)	/		480		Ordures ménagères
Boues					
Nature Boues	Boues biologiques produites	Boues biologiques valorisées	Boues biologiques produites	Boues biologiques valorisées	Saint Christophe de Double (A.E.S.)
IP 10=Volume de boues (m3)	/	/	452	0	
Siccité (%)	/	/	1	0	
Matières sèches	/	/	4.5	0	

Les 4.5 tMS de boues produites ont été stockées dans des silos. La déshydratation via un caisson

mobile a été réalisée par PAPREC en janvier 2021.

SOUS PRÉFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



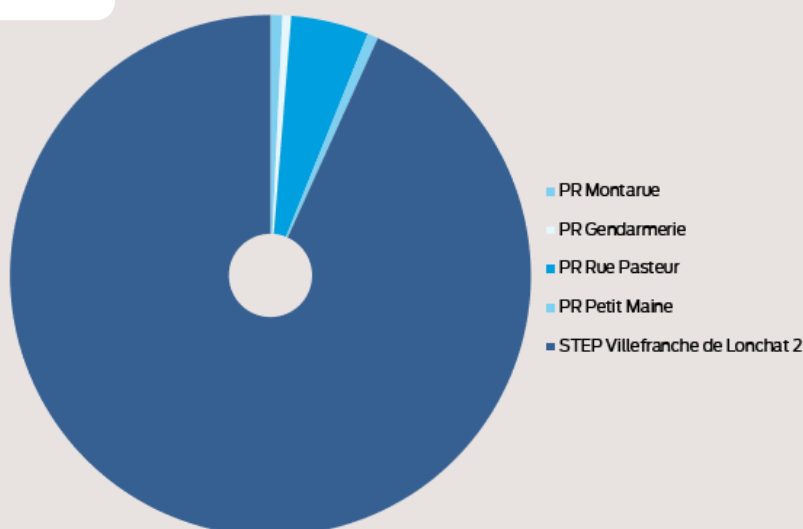
## 5 - Energie / Réactifs

### 5.1 ENERGIE

ENERGIE ACTIVE (kWh)	2018	2019*	2020
Station de Villefranche de Lonchat 2	0	16 723	73 944
Total postes de refoulement	97	22 380	5 364
<b>Total</b>	<b>15 435</b>	<b>50 632</b>	<b>79 308</b>

\* Année incomplète. La STEP a été mise en service en juillet 2019.

#### Répartition de la consommation électrique en 2020



La consommation électrique est en hausse par rapport à celle des années précédentes. Il s'agit de la première année complète avec la nouvelle station dépuratoire de

Villefranche, mise en service en juillet 2019. Nous ne pouvons donc pas comparer les données de 2020 avec celles des années précédentes.

### 5.2 RÉACTIFS

Le quantitatif de réactif utilisé au cours de l'année 2020 est indiqué ci-dessous :

ANNÉE	2018	2019*	2020
Sels d'aluminium PAX 18 (L)	0	0	800

\* consommation nulle car la déphosphatation a été mise en service en 2020.



## 6 - Interventions d'exploitation

### 6.1

#### HYDROCURAGE PRÉVENTIF DES CANALISATIONS D'EAUX USÉES

	2018	2019	2020
IP14= Nombre de désobstruction	2	0	2
Nombre de curage de postes de relèvement	2	4	4
Linéaire de curage d'urgence (en km)	0.377	0	0
IP19= Linéaire d'hydrocurage préventif (en km)	6	1.2	0
IP18= Nombre de réparations de conduites principales pour défauts d'étanchéité ou rupture	0	0	0

#### CARTOGRAPHIE DES INTERVENTIONS

L'entretien des réseaux d'assainissement est régulier et localisé afin d'anticiper et éviter les obstructions.



désobstructions

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 6.1 NETTOYAGE

Des opérations d'entretien courantes sont effectuées sur les ouvrages. Au niveau des postes de relevage, les travaux d'entretien ci-dessous sont effectués régulièrement :

- > Nettoyage des poires et vérification de l'état des pompes sur chacun des postes

- > Un hydrocurage régulier de ces postes nous permet de réduire les interventions sur les équipements électromécaniques des réseaux d'assainissement.

Au niveau de la station Villefranche de Lonchat, mise en service en juillet 2019, nous procédons aux opérations d'entretiens suivantes :

- > Suivi des pollutions entrantes dans la STEP (mesure du pH de la température et des taux de MES, DCO, DBO5 ammonium, nitrites, nitrates, azote total, phosphate sur l'effluent de sortie de station).

- > Contrôle de la qualité du rejet (aspect visuel et mesure du pH de la température et des taux de DCO, DBO5 ammonium, nitrites, nitrates, azote total, phosphate sur l'effluent de sortie de station).

- > Réalisation des réglages fondamentaux de la station (temps aération et fréquence de lavage des bio réacteurs à membranes, etc..).

- > Contrôle de la qualité des boues activées (taux de boues en aération, indice de Mohlman, volume décanté après 30 minutes, etc..).

- > Entretien et réglage des postes d'injection de réactifs.

- > Extractions de boues nécessaires

- > Nettoyage des pré-traitements.

# 7 - Renouvellement contractuel

## STATIONS D'ÉPURATION

Sans objet.

## POSTES DE RELEVAGE

Sans objet.

# 8 - Travaux divers

## 8.1 PAR LE DÉLÉGATAIRE

Nous n'avons pas réalisé de branchement neuf en 2020.

## 8.2 À LA CHARGE DE LA COLLECTIVITÉ

- > Construction du poste de déphosphatation.





## GESTION CLIENTÈLE

1. Les branchements
2. Les abonnements
3. Les volumes facturés
4. Paiement des factures
5. Conventions rejet / Abonnés spéciaux
6. Réclamations clients

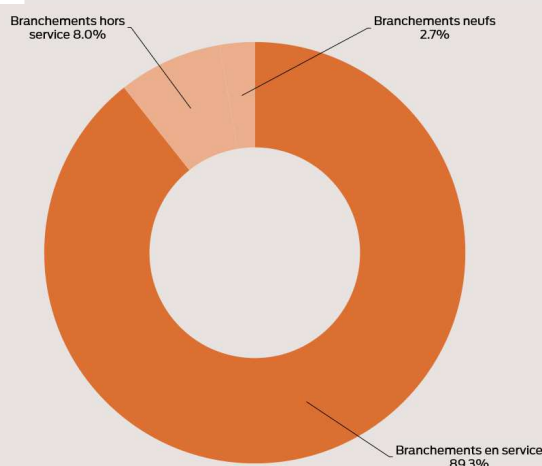


# 1 - Les branchements

Nous détaillons ci-dessous l'évolution du nombre de raccordements au réseau d'assainissement collectif depuis l'année précédente :

DONNÉES SUR LES RACCORDÉS	2018	2019	2020	EVOLUTION
Nombre total de branchement (en service ou non)	211	211	219	4%
Nombre total de branchement en service	194	192	201	4%
Nombre total de branchements neufs	1	0	6	100%

## Etat des lieux des raccordements au service



# 2 - Les abonnements

## 2.1 ETAT DES LIEUX GLOBAL

Le tableau ci-dessous dresse le bilan des abonnés sur la commune de Villefranche de Lonchat

DONNÉES SUR LES RACCORDÉS	2018	2019	2020	EVOLUTION
Nombre total d'utilisateurs	194	192	201	4%
Nombre total d'utilisateurs domestiques	193	191	199	4%
Nombre total d'utilisateurs communaux	1	1	2	50%



## 3 - Les volumes facturés

Le délégataire est tenu de percevoir les droits et redevances institués par la loi pour le compte de l'état et d'organismes publics.

La période prise en compte pour la facturation de l'assainissement collectif est la période de consommation du service de l'eau potable.

Les volumes consommés sont relevés par le service de l'eau au mois de décembre.

Il est facturé :

> début janvier : l'abonnement correspondant au premier semestre de consommation de l'année en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé en juillet de l'année précédente.

> début juillet : l'abonnement correspondant au deuxième semestre de consommation de l'année en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % du volume facturé de l'année précédente, auquel est appliqué le tarif de l'année en cours.

	2018	2019	2020	EVOLUTION
Volume total facturé auprès des usagers assainissement (m³)	13487	12 620	13 073	3%
Volume facturé auprès des usagers domestiques (m³)	13487	12 617	13 046	3%
Volume facturé auprès des usagers communaux (m³)	0	3	27	89%
Volume consommé non facturé (dégrèvement, eau de service, cas particulier) (m³)	0	0	0	/

## 4 - Paiement des factures

Nous analysons continuellement les paiements des abonnés de façon à réduire le taux d'impayés. Une proposition de mensualisation des factures est proposée aux abonnés qui le souhaitent de façon à échelonner leurs paiements.

Des échéanciers de paiement taillés à la mesure des ressources des abonnés en difficulté financière sont également accordés.

Les statistiques de l'année 2020 sont les suivantes :

	2018	2019	2020	EVOLUTION N/N-1 EN %
Nombre d'abonnés bénéficiant d'un paiement fractionné	61	64	70	9%
Nombre d'échéanciers de paiement accordés	7	10	3	-233%
Nombre de relances simple (niveau 1) envoyées par courrier pour non paiement des factures	71	55	52	-6%
Nombre de relances avec mise en demeure (niveau 2) envoyées par courrier pour non paiement des factures	42	36	43	16%

Nous observons que 35 % des abonnés sont en paiement fractionné et que 26 % des abonnés ont été relancés pour non-paiement de leur facture. Parmi ces 26 % d'abonnés, 83 % des abonnés ne paient pas après la première relance.

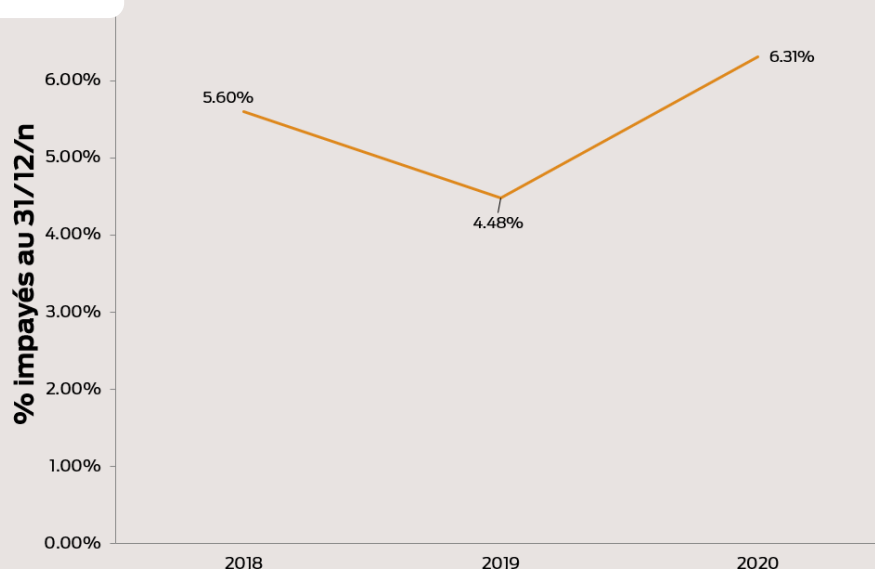
SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 2.1 ETAT DES LIEUX GLOBAL

	2018	2019	2020	EVOLUTION N/N-1 EN %
Taux d'impayés (%)	5.60%	4.48%	6.31%	40.8%

Evolution du taux d'impayés  
depuis 2018



Le taux d'impayés au 31/12/2020 s'élève à 6,31%.

## 5 - Conventions rejet / Abonnés spéciaux

Nous avons isolé, ci-dessous, les abonnés spéciaux rejetant les eaux usées non domestiques dans le réseau d'assainissement collectif. Ils pourront, le cas échéant, être concernés par l'établissement d'une contravention de

rejet dans le réseau public (dans la mesure où le rejet pourrait être de nature à créer des difficultés de traitement par le système d'assainissement public).

Aucune convention n'a été signée à ce jour.



## 6 - Réclamations clients

Le tableau ci-dessous classifie l'ensemble des réclamations émises par les clients du service d'assainissement :

ETAT DES RÉCLAMATIONS	NOMBRE EN 2019	NOMBRE EN 2020
Obstructions sur réseau	0	1
Obstructions sur branchement	0	0
Débordement/inondation chez l'utilisateur	0	0
Casse	0	0
Odeurs	3	0
Travaux de réparation sur réseau	10	0
Service relations commerciales	0	4





## ÉCONOMIE DE LA DÉLÉGATION

1. Tarification du service
2. Compte rendu financier
3. Compte d'exploitation



# 1 - Tarification du service

Les factures adressées aux usagers sont conformes à l'arrêté du 10 juillet 1996.

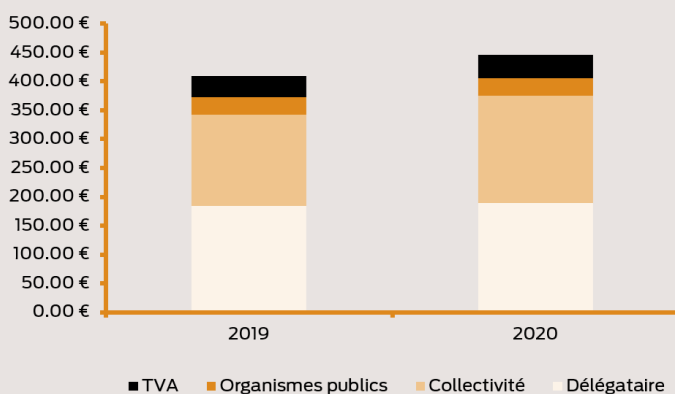
## EVOLUTION 2019/2020 EN € D'UNE FACTURE DE 120M<sup>3</sup>

	QUANTITÉ	PRIX UNITAIRE 2019	PRIX UNITAIRE 2020	MONTANT HT 2019	MONTANT HT 2020	EVOLUTION 2019/2020
<b>PART DU DÉLÉGATAIRE</b>						
Abt Annuel	1	42.57 €	43.75 €	42.57 €	43.75 €	2.77%
Consommation	120	1.1790 €	1.2120 €	141.48 €	145.44 €	2.80%
<b>PART DE LA COLLECTIVITÉ</b>						
Abt Annuel	1	93.64 €	106.25 €	93.64 €	106.25 €	13.47%
Consommation	120	0.5375 €	0.6630 €	64.50 €	79.56 €	23.35%
<b>ORGANISME PUBLIC</b>						
* Modernisation des réseaux de collecte	120	0.250 €	0.250 €	30.00 €	30.00 €	0.00%
<b>TOTAL</b>						
<b>Total HT</b>				372.19 €	405.00 €	8.82%
<b>TVA à 10 %</b>				37.22 €	40.50 €	8.81%
<b>Total TTC pour 120m<sup>3</sup></b>				409.41 €	445.50 €	8.82%

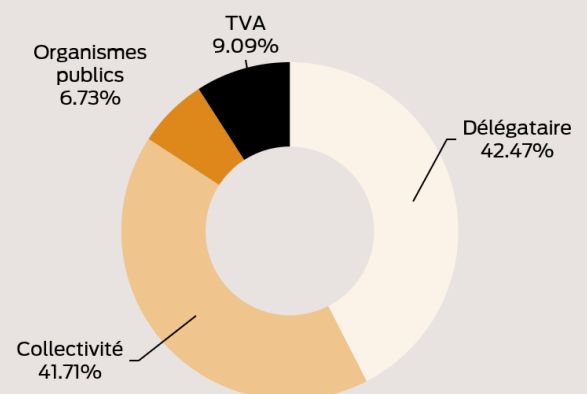
## RÉPARTITION DU PRIX DE L'EAU POUR 120M<sup>3</sup> PART DÉLÉGATAIRE ET PART COLLECTIVITÉ (TARIF 2020)

	Abt	Conso	Total
Part du délégataire	43.75 €	145.44 €	189.19 €
Part de la collectivité	106.25 €	79.56 €	185.81 €
Total HT du Prix du Service	150.00 €	225.00 €	375.00 €
% de la part fixe			40.00 %

Evolution 2019/2020



Répartition du prix - Tarifs 2020





## 2 - Compte rendu financier

### 2.1 PART COLLECTIVITÉ

Détail des sommes facturées pour le compte du délégataire et de la collectivité (pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020).

	NOMBRE D'ABONNEMENT	ABONNEMENT EN € HT	M <sup>3</sup>	CONSOMMATIONS EN € HT	TOTAL HT
<b>COMMUNE DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT</b>					
Premier semestre 2020					
Abonnements	133.66	7 105.20 €			7 105.20 €
Consommations			9 922.00	6 206.38 €	6 206.38 €
Second semestre 2020					
Abonnements	266.25	14 116.98 €			14 116.98 €
Consommations			3 344.00	2 228.55 €	2 228.55 €
<b>TOTAL 2020</b>	<b>399.91</b>	<b>21 222.18 €</b>	<b>13 266</b>	<b>8 434.93 €</b>	<b>29 657.11 €</b>
<b>AGUR</b>					
Premier semestre 2020					
Abonnements	133.66	2 924.86 €			2 924.86 €
Consommations			9 922.00	11 927.67 €	11 927.67 €
Second semestre 2020					
Abonnements	266.250	5 821.05 €			5 821.05 €
Consommations			3 344.00	4 055.85 €	4 055.85 €
<b>TOTAL 2020</b>	<b>399.91</b>	<b>8 745.91 €</b>	<b>13 266</b>	<b>15 983.52 €</b>	<b>24 729.43 €</b>

#### > 2.1.1 Récapitulatif des étapes de facturation de l'exercice

##### Janvier 2020

- > Facturation de l'abonnement du premier semestre 2020
- > Facturation du solde des consommations de l'année 2019

##### Mai 2020

- > Estimation Covid- Autorelève

##### Juillet 2020

- > Facturation de l'abonnement du deuxième

##### semestre 2020

- > Facturation des consommations estimées du premier semestre 2020

##### Décembre 2020

- > Facturation de l'abonnement du premier semestre 2021
- > Facturation du solde des consommations de l'année 2020



### > 2.1.2 Reversements de la part collectivité correspondant à l'année 2020 arrêtés au 28 Février 2021 :

Abonnements 1 <sup>er</sup> semestre 2020	7 105.20 €
Abonnements 2 <sup>ème</sup> semestre 2020	14 116.98 €
Consommations 1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 761.57 €
Consommations 2 <sup>ème</sup> semestre 2020	6 140.91 €
<b>Total H.T.</b>	<b>29 124.66 €</b>
Versement le 14/08/2020 : Abonnements 1 <sup>er</sup> semestre 2020 & Consommations 1 <sup>er</sup> semestre 2020	7 980.09 €
Versement le 12/03/2020 : Abonnements 2 <sup>ème</sup> semestre 2020 & Consommations 2 <sup>ème</sup> semestre 2020	18 232.10 €
Versement le 12/03/2020 : Complément selon encaissements	-166.53 €
<b>Total des reversements sur exercice 2020</b>	<b>26 045.66 €</b>
<b>Part collectivité restant due sur émissions exercice 2020</b>	<b>3 079.00 €</b>
Encaissement part collectivité 2020 au 31 mars 2020	28 071.45 €
<b>Part collectivité à payer (à concurrence des sommes encaissées)</b>	<b>2 025.79 €</b>

### > 2.1.3 Attestations de TVA enregistrées et encaissées avec justification des délais

Sans objet

## 2.2 FACTURATION AUX ABONNÉS

### Liste des créances à analyser comme « irrécouvrables »

Nous vous proposons d'analyser comme "irrécouvrables", parmi ces factures émises en 2018, 23 factures dont la part collectivité s'élève à 824.47€ HT et la part AGUR s'élève à 925.44€ HT.

Cette liste est disponible sur demande écrite au siège administratif de la société AGUR.

### Liste des dégrèvements accordés au cours de l'exercice 2020

Sans objet

## 2.3 AUTRES INFORMATIONS FINANCIÈRES

### > 2.3.1 Sommes facturées pour le compte de tiers au cours de l'exercice 2020

NATURE DE LA TAXE	M <sup>3</sup>	MONTANT FACTURÉ
Modernisation des réseaux de collecte	13 266	3 316.50 €
<b>Total 2020</b>		<b>3 316.50 €</b>

### > 2.3.2 Détail des achats et ventes d'eau à des collectivités voisines

Sans objet

MAIRIE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE



## 3 - Compte d'exploitation

### CHARGES

DÉSIGNATION	ANNÉE 2018	ANNÉE 2019	ANNÉE 2020
<b>ACHATS</b>	<b>3 033 €</b>	<b>4 603 €</b>	<b>5 307 €</b>
Achats d'eau			
Electricité	2 909 €	1 975 €	412 €
Produits de traitement			2 605 €
Autres (Fournitures, produits...)	124 €	2 628 €	2 290 €
<b>SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>3 491 €</b>	<b>3 297 €</b>	<b>4 734 €</b>
Sous-traitance générale	2 046 €	1 683 €	845 €
Analyses	300 €	0 €	332 €
Autres (Assurances, locations, parc...)(2)	1 145 €	1 614 €	3 557 €
<b>AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>751 €</b>	<b>502 €</b>	<b>239 €</b>
Frais de contrôle	0 €	0 €	0 €
Frais postaux et de télécommunications	471 €	502 €	239 €
Autres (Intérimaires, transports)	280 €	0 €	0 €
<b>IMPÔTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILÉS</b>	<b>480 €</b>	<b>600 €</b>	<b>600 €</b>
Impôts directs			
Autres (C.E.T.)	480 €	600 €	600 €
<b>CHARGES DE PERSONNEL</b>	<b>10 618 €</b>	<b>11 393 €</b>	<b>23 237 €</b>
<b>RENOUVELLEMENT DE MATÉRIEL</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>1 218 €</b>
Matériel électromécanique			1 218 €
Compteurs domestiques			
Main d'oeuvre			
Autres			
<b>TOTAL AVANT FRAIS</b>	<b>18 373 €</b>	<b>20 395 €</b>	<b>35 335 €</b>
<b>FRAIS GÉNÉRAUX</b>	<b>2 756 €</b>	<b>3 059 €</b>	<b>7 852 €</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>21 129 €</b>	<b>23 454 €</b>	<b>43 187 €</b>

### PRODUITS

DÉSIGNATION	ANNÉE 2018	ANNÉE 2019	ANNÉE 2020
<b>Ventes d'eau (1)</b>	<b>23 735 €</b>	<b>22 613 €</b>	<b>24 729 €</b>
Abonnements	8 224 €	8 284 €	8 746 €
Consommations domestiques	15 511 €	14 329 €	15 984 €
Autres consommations			
<b>Autres produits</b>	<b>304 €</b>	<b>380 €</b>	<b>456 €</b>
Autres	304 €	380 €	456 €
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24 039 €</b>	<b>22 993 €</b>	<b>25 185 €</b>

(1) Ces comptes s'entendent hors redevances Agence de l'eau, VNF... et part collectivité.

(2) Les dépenses de parc (carburant, assurance auto, entretien et amortissement des véhicules) sont comprises dans la ligne de dépenses Entretien.





## ANNEXES

1. Glossaire
2. Synthèse réglementaire
3. Indicateurs réglementaires



# Annexe 1 - Glossaire

## HYDRAULIQUE

### Capacité nominale d'une station d'épuration

La capacité nominale d'une station d'épuration est la quantité maximale de pollution que la station est à même de traiter. Cette quantité de pollution peut s'évaluer de deux façons différentes :

- > La charge organique ou la masse de pollution (en kg/jour)

- > La charge hydraulique ou le débit de pollution (en m3/jour)

### Poste de relevage

Un poste de relevage est un ouvrage qui permet de relever les eaux usées où l'écoulement en gravitaire (par simple différence d'altimétrie) n'est pas possible. Il se constitue d'une fosse enterrée avec au fond de la cuve deux pompes qui refoulent les eaux usées.

### Graisses

Les graisses sont des éléments solides à température ambiante qui sont issues de produits ménagers ou en plus grande quantité des activités de bouche ou de restauration. Ces graisses sont des éléments néfastes au bon fonctionnement d'un réseau d'assainissement. Elles peuvent, en se solidifiant, causer des obstructions de réseau dans des zones où les pentes sont faibles. Au niveau des postes de relevage, elles peuvent occasionner des blocages de poires de niveau à l'origine de débordements d'eaux usées vers le milieu naturel. Enfin,

## TRAITEMENT

### Équivalent habitant

Un équivalent habitant est une unité de mesure de la pollution des eaux usées. On considère qu'un habitant produit une certaine quantité de pollution quotidienne (60g DBO5, 135g DCO, 80 MES). Les usagers qui polluent en plus grande quantité constituent plusieurs équivalents habitants.

### Paramètres de pollution (DBO5, DCO, MES)

Les paramètres réglementaires de mesure de la pollution carbonée sont divers. Nous distinguons :

- > La DBO5 ou demande biologique en oxygène est la quantité d'oxygène que les micro-organismes de l'eau polluée utilisent pour dégrader la matière organique. La DBO5 évalue l'impact de l'eau usée dans le milieu récepteur par cette quantité d'oxygène dont seront privés les êtres vivants dans ce milieu.

- > La DCO ou demande chimique mesure la quantité d'oxygène utilisée par les composants chimiques pour dégrader la matière organique. La DCO se différencie de la DBO5 par le fait qu'elle mesure le caractère chimique non biodégradable de la pollution.

- > La mesure de MES est celle qui évalue de la façon la plus concrète la pollution carbonée. En effet, les MES (matières en suspension) constituent la fraction solide de l'eau usée qui contient la quasi-totalité des matières organiques.

### Autosurveillance

L'autosurveillance est le mode de suivi réglementaire du fonctionnement des stations d'épuration. L'autosurveillance est effectuée par l'exploitant de la station. Les conditions de réalisation de cette

dans une station d'épuration, elles peuvent soit réduire les capacités de filtrations pour des filières utilisant ce procédé ou perturber la constitution du floc pour les filières de type boues activées.

### Désobstruction (hydrocurage)

Un réseau d'assainissement peut occasionnellement se boucher et empêcher le passage de l'eau usée vers son exutoire. Les rejets se font donc directement dans le milieu naturel (ruisseau, voirie, dans les locaux des usagers). Ces obstructions sont liées à des problèmes de pente de réseau et d'entrées massives de graisses. Il faut l'intervention d'un camion équipé de pompes puissantes (camion hydrocureur) pour pouvoir extraire les éléments responsables de l'obstruction. Les zones où des désobstructions fréquentes sont effectuées sont appelées « point noirs » du réseau d'assainissement.

### Télégestion

La télégestion est un outil de suivi et de contrôle à distance des ouvrages de traitement et de distribution d'eau. L'automate de télégestion situé sur les ouvrages récupère les données de fonctionnement des équipements de l'ouvrage puis relaye ces informations à un superviseur central (ordinateur équipé d'un logiciel de centralisation des données). Cette télégestion permet d'alerter un agent d'astreinte via son téléphone mobile en cas de dysfonctionnement d'un des équipements.

autosurveillance sont fixées par l'arrêté du 22 juin 2007. La fréquence de réalisation des bilans ainsi que les conditions de rejet dépendent de la taille de la station d'épuration. Ces bilans sont généralement faits par prélèvement sur 24h (échantillons prélevés en fonction du débit d'entrée à la station). Les résultats sont saisis au format SANDRE puis transmis aux services de la Police de l'Eau.

### Procédé dit de « boues activées »

Le procédé dit de boues activées est le procédé d'épuration qui est le plus utilisé en France pour le traitement des eaux usées. C'est un procédé qui utilise le principe de la dégradation de la pollution de type carbonée ou azotée par des bactéries. Ces bactéries contenues dans la boue activée ont besoin d'oxygène pour dégrader la majeure partie de la pollution. La boue activée constitue un floc parfait de bactéries qui se dégradent au fur et à mesure de l'assimilation de la pollution. Les bassins de traitement sont donc réensemencés continuellement avec des boues de fin de traitement riches en bactéries.

### Traitement des boues

Le traitement des boues produites par une station d'épuration comprend généralement deux phases :

- > L'épaississement qui permet de réduire de 4 à 20 fois les volumes de boues produites. Cette phase permet de diminuer les coûts liés au transport des boues vers le centre de traitement. Cette épaississement est réalisé sur le site de la station d'épuration ou sur une station voisine.

- > Le traitement qui permet la valorisation agricole de ces boues (épandage direct sur des terres agricoles ou compostage des boues puis valorisation en agriculture), la valorisation énergétique (production de biogaz après enfouissement) ou l'élimination (incinération).



## GESTION CLIENTÈLE

### Abonnement

L'abonnement est le contrat qui lie une personne physique ou morale à l'exploitant du réseau d'assainissement. Un abonnement correspond à un seul regard de branchement d'eaux usées (point d'évacuation des eaux usées)

### Abonné assainissement collectif

Les abonnés du service d'assainissement bénéficient de l'assainissement collectif ; ils sont raccordés au réseau de collecte public qui récupèrent et traitent les eaux usées. Les usagers de l'eau potable trop éloignés des agglomérations ne sont pas des abonnés assainissement car ils disposent de leur propre système d'assainissement autonome.

### Convention de rejet

Une convention de rejet est établie entre une collectivité et un industriel qui de par son activité produit en quantité importante des substances néfastes au bon fonctionnement du réseau d'assainissement ; cette convention de rejet spécifie les conditions de rejet de l'industriel dans le réseau collectif (normes de rejet, présence ou absence de pré-traitement privé) mais également les conditions de suivi du respect des termes de cette convention.



# Annexe 2 - Synthèse réglementaire

## 1.1 ASSAINISSEMENT

**Arrêté du 31 juillet 2020 publié le 10 octobre 2020 qui modifie l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 kg/j de DBO5**

### Modification Article 6 :

Suppression de la distance minimale de 100 mètres entre les habitations et bâtiments recevant du public et les stations d'épuration.

### Modifications Article 12 :

#### *Diagnostic périodique :*

- Ajout d'échéances à respecter pour l'établissement de ces diagnostics,
- Modifications du contenu du diagnostic périodique,
- Réalisation et mise en œuvre d'un programme d'actions chiffré et hiérarchisé et, quand cela est possible, d'un programme de gestion des eaux pluviales à transmettre au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau.

#### *Diagnostic permanent:*

- Diagnostic permanent pour les systèmes d'assainissement  $\geq 2\ 000$  EH et non plus  $10\ 000$  EH,
- Ajout d'échéances à respecter pour l'établissement de ces diagnostics.

Le MO n'est plus tenu de mettre à jour le plan du réseau et des branchements.

### Modifications Article 4 :

Tous les systèmes d'assainissement  $\geq 200$  EH feront l'objet d'une Analyse de Risque de Défaillance (ARD). L'ARD est à transmettre au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau. Echéances à respecter pour l'établissement de ces ARD.

En fonction des résultats de cette analyse, le préfet peut imposer des prescriptions techniques supplémentaires.

### Modification Article 17 III :

L'autosurveillance du système de traitement porte aussi sur les dispositifs d'infiltration situés en aval et non plus uniquement sur les seuls bassins d'infiltration.

### Modification Tableau 1 (Annexe 1) :

L'estimation des débits rejetés, la mesure et enregistrement en continu des débits, l'estimation des charges polluantes rejetées et la mesure des caractéristiques des eaux usées sont journaliers.

Les préleveurs doivent être isothermes  $5^{\circ} \pm 3$  et non plus isothermes  $4^{\circ} \pm 2$ .

### Modification Tableau 2.1 (Annexe 1) :

Les préleveurs doivent être isothermes  $5^{\circ} \pm 3$  et non plus isothermes  $4^{\circ} \pm 2$ .

### Modification Tableau 3 (Annexe 2) :

1 bilan par an est à réaliser pour les stations de 500 EH et non plus 1 bilan tous les 2 ans.

Sauf cas particulier, les mesures en entrée des différentes formes de l'azote peuvent être assimilées à la mesure de NTK.

### Modifications Article 19 :

En cas de rejet non conforme, les modalités de transmission des informations aux DDT et ARS relèvent désormais de l'initiative du maître d'ouvrage du système d'assainissement.

### Modifications Article 20 :

L'échéance de réalisation des cahiers de vie est reportée de juillet 2017 à décembre 2017.

Les maîtres d'ouvrage d'installations  $\leq 500$  EH ne transmettent plus ce cahier de vie mais le tiennent simplement à disposition du service en charge du contrôle et de l'Agence ou Office de l'Eau.

Les manuels d'autosurveillance et les bilans de fonctionnement des systèmes d'assainissement  $\geq 2\ 000$  EH devront contenir les actions mises en place dans le cadre du diagnostic permanent (modification découlant de la modification de l'Article 12 : un diagnostic permanent doit à présent être réalisé pour toutes les stations  $\geq 2\ 000$  EH et plus seulement pour les stations  $\geq 10\ 000$  EH).



### **Modifications /Ajouts Article 22 II sur la conformité du système d'assainissement:**

#### *Critères de conformité (collecte unitaire ou mixte) :*

Conformité si au moins un des trois objectifs suivants, validé par le préfet, est respecté (en moyenne annuelle sur 5 années) :

- Moins de 5% des volumes d'eaux usées générés par l'agglomération sont déversés directement au milieu naturel,
- Moins de 5% des flux de pollution générés par l'agglomération sont déversés directement au milieu naturel,
- Moins de 20 déversements / an au droit de chaque déversoir d'orages de taille  $\geq 2000$  EH.

L'évaluation de conformité au titre de l'année N est réalisée sur une moyenne annuelle à partir des données de fonctionnement du système de collecte des années N-4 à N.

#### *Cas des secteurs où la collecte est séparative :*

En dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

#### *Adaptations préfectorales :*

- Sensibilité du milieu récepteur (bon état, usages sensibles),
- Coût pour le respect de ces objectifs jugé excessif.

### **Modifications Tableaux 6 et 7 (Annexe 3):**

Modification importante concernant les performances minimales des stations de traitement. Les performances épuratoires de la station sont fixées non plus au regard des charges reçues en tête, mais désormais au regard des charges produites par l'agglomération d'assainissement, élargissant ainsi les données généralement prises en compte (débit et charges en tête de station) aux débits et charges dans leur globalité, notamment en intégrant les déversements des points A1 du système de traitement.

#### **Ajout de l'Annexe 4:**

L'Annexe 4 a été ajoutée et récapitule les informations transmises dans le cadre du registre des systèmes d'assainissement entre 1,2 kg/j à 12kg/j de DBO5.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000031052756/2021-01-01/>

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

## **1.2 ÉPANDAGE DES BOUES PÉRIODE COVID-19**

### **Arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19**

Les boues de STEU urbaines extraites après le 24/03/20 ayant fait l'objet d'un traitement d'hygiénisation peuvent continuer à être épandues sans restriction, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Jusqu'à la fin de la période épidémie, le traitement de ces boues fera l'objet d'un suivi renforcé afin de s'assurer de leur bonne hygiénisation.

Les boues non hygiénisées et extraites après le 24/03/20 devront être stockées puis réorientées vers une filière d'hygiénisation ou d'incinération en fonction des contextes locaux.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041845678/>

## **1.3 SCHÉMAS DIRECTEURS**

### **Arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 15/04/2006), modifié en dernier lieu par Arrêté du 2 avril 2020 (JO du 06/05/2020)**

#### **Modification du contenu des SDAGE**

Pour les eaux de surface, le tableau de synthèse (Article 5) précise pour chaque masse d'eau l'objectif retenu, en distinguant, l'état chimique et l'état écologique. Cet arrêté précise les dates d'atteinte des objectifs en fonction de l'état des masses d'eau.

Pour les eaux souterraines, le tableau de synthèse (Article 5) précise pour chaque masse d'eau l'objectif retenu, en distinguant l'état chimique et l'état quantitatif.

Cet arrêté précise les dates d'atteinte des objectifs en fonction de l'état des masses d'eau.

En complément des dispositions prévues aux Articles 6 et 7, les tableaux de synthèse des objectifs d'état des masses d'eau précisent l'échéance de réalisation des objectifs d'état chimique, d'état écologique ou de potentiel écologique pour les eaux de surface et d'état quantitatif et chimique pour les eaux souterraines et précisent les masses d'eau pour lesquelles des objectifs moins stricts ou report de délais sont fixés.

Le SDAGE liste les captages pour lesquels des objectifs plus stricts sont fixés afin de réduire le traitement nécessaire à la production de l'eau destinée à la consommation humaine.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000609821/>



## 1.4 NOMENCLATURE POLICE DE L'EAU

**Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau (JO du 02/07/2020)**

Suppression des rubriques 2.1.2.0, 2.2.4.0 et 3.2.4.0.  
Création de la rubrique 3.3.5.0 : Travaux, définis par un arrêté du ministre chargé de l'environnement, ayant uniquement pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques, y compris les ouvrages nécessaires à cet objectif (D).  
Modification de rubriques sans changement de seuil :  
- Rubrique 2.1.1.0 : ajout des installations d'assainissement non collectif dans le champ d'application + définition

- Rubrique 2.1.3.0 : ajout du stockage des boues dans le champ d'application

- Rubrique 2.2.1.0 : suppression du seuil à autorisation

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042070963#:text=Copier%20le%20texte-,D%C3%A9cret%20n%C2%B0%202020%2D828%20du%2030%20juin%202020%20modifiant,de%20police%20de%20l'eau&text=Objet%20%3A%20modification%20de%20la%20nomenclature,214%2D1%20%C3%A0%20L>

## 1.5 MODIFICATION CODE DE L'ENVIRONNEMENT

**Code de l'environnement - Articles R214-2 à R214-60, créés par Décret 2007-397 du 22 mars 2007 (JO du 23/03/2007) modifiés en dernier lieu par Décret 2020-828 du 30 juin 2020 (JO du 02/07/2020) et Décret 2020-844 du 3 juillet 2020 (JO du 04/07/2020)**

**Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau**

- Modification du contenu de la déclaration pour les IOTA soumises à déclaration : les installations d'assainissement non collectif sont désormais concernées

- Ajout d'estimation des coûts du projet d'assainissement

- Si la déclaration porte sur un projet de la rubrique 2.1.3.0, ajout de l'étude préalable d'épandage et du programme prévisionnel d'épandage.

Applicable au 1er septembre 2020.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000042070963/>

**Décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 relatif à l'autorité environnementale et à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas**

Intégration de la référence R 122-3-1 du code de l'environnement à la place du R 122-3 dans l'article R 214-32.

Applicable le 5 juillet 2020.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042079384?r=6ZyHDGTUQO>

SOUS PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR : 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE

## 1.6 UTILISATION EAU DE MER

**Code de la santé publique - Articles R1322-68 à R1322-75 - Eaux non potables, créés par Décret 2020-1094 du 27 août 2020 (JO du 29/08/2020)**

Le Décret n° 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments crée un nouveau chapitre dans le code de la santé sur les eaux non potables formé des articles R 1322-68 à R 1322-75.

Il détermine les conditions d'utilisation de l'eau de mer propre, la procédure d'autorisation, les modalités de surveillance et de contrôle de cette eau, ainsi que les sanctions applicables en cas de non-respect des dispositions du décret.

Ces dispositions ne sont pas applicables à la production d'eau de mer propre utilisée au contact des mollusques bivalves vivants ni pour l'alimentation des viviers, ni l'eau pompée au large pour être utilisée à bord des navires.

Par contre l'utilisation d'eau de mer propre au contact des denrées alimentaires peut être autorisée pour les usages visés au chapitre VII de l'annexe II du règlement 852/2004. Lorsque l'utilisation d'eau de mer propre est utilisée, elle doit circuler dans un réseau indépendant de celui de l'eau pour consommation humaine.

Entrée en vigueur : 1er octobre 2020 et le 1er avril 2021 pour certaines installations.

@ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042283930>



## Annexe 3 - Indicateurs réglementaires

Le décret n°2007-675 et l'arrêté du 02 mai 2007 ont modifié les modalités de réalisation du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement appelé également « rapport du Maire ». Depuis 2008, indépendamment de la taille du service, les collectivités sont dans l'obligation de présenter des indicateurs de performance du service.

Uniquement une partie de ces indicateurs est liée à l'exécution des missions confiées au délégataire du service

d'eau potable. Le calcul des indicateurs est détaillé sur le site internet [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr) conformément à la circulaire interministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

Des clefs de consolidation sont associées à certains indicateurs de façon à calculer l'indicateur à une échelle supérieure à celle du périmètre contractuel.

CODE FICHE DESCRIPTIVE	INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES	VALEUR DE L'INDICATEUR	CLÉ DE CONSOLIDATION	VALEUR DE LA CLÉ
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	0	/	/
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	4.5 t	/	/
D204.0	Prix TTC du service d'assainissement collectif au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup> au 01/01/N+1	3.71 €/m <sup>3</sup>	/	/
CODE FICHE DESCRIPTIVE	INDICATEURS DE PERFORMANCE	VALEUR DE L'INDICATEUR	CLÉ DE CONSOLIDATION	VALEUR DE LA CLÉ
<b>P201.1</b>	<b>Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>données collectivité *</b>	<b>Nombre d'abonnés potentiels dans la zone relevant de l'assainissement collectif</b>	<b>données collectivité *</b>
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	71	Linéaire de réseau de collecte eaux usées hors branchements	6,429 km
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifiée au regard de l'application de la directive ERU	Sans objet	Charge brute de pollution organique entrante	14.8 kg/j
P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifiée au regard de l'application de la directive ERU	0%	Charge brute de pollution organique entrante	14.8 kg/j
P205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifiée au regard de l'application de la directive ERU	0%	Charge brute de pollution organique entrante	14.8 kg/j
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %	Tonnes de matières sèches totales de boues évacuées	4.5 t MS



CODE FICHE DESCRIPTIVE	INDICATEURS DE PERFORMANCE	VALEUR DE L'INDICATEUR	CLÉ DE CONSOLIDATION	VALEUR DE LA CLÉ
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond du service de l'assainissement collectif	0 €	Volume facturé	113 073 m <sup>3</sup>
P251.1	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	0‰	Nombre d'abonnés desservis	201
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	39,3	Longueur du réseau de collecte	6,429 km
<b><i>P253.2</i></b>	<b><i>Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées</i></b>	donnée collectivité	Longueur du réseau de collecte	6,429 km
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	0%	Charge brute de pollution organique	247EH
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	0	Pollution collectée en DBO5	14.8 kg
<b><i>P256.2</i></b>	<b><i>Durée d'extinction de la dette de la collectivité</i></b>	<b><i>donnée collectivité</i></b>	<b><i>Epargne brute annuelle</i></b>	<b><i>donnée collectivité</i></b>
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	6.31 %	Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N)	55 250.18 €
P258.1	Taux de réclamations	4.9 ‰	Nombre d'abonnés desservis	201

\* Les indicateurs notés en italique et gras sont du ressort de la collectivité

Nous détaillons ci-après le mode de renseignement ou de calcul des indices de performance qui sont moins couramment utilisés.

#### > P201.1 : Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées

La formule de calcul de l'indicateur est la suivante :

$$\text{Indice} = \frac{\text{Nombre d'abonnés} \times 100}{\text{Nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif}}$$



> **P202.2 : Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement**

<b>PATRIMOINE DE VILLEFRANCHE DE LONCHAT</b>	<b>NOTATION</b>
<b>PLAN DES RÉSEAUX</b>	
Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes et les points d'autosurveillance du réseau	10/10
Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour des réseaux	5/5
<b>INVENTAIRE DES RÉSEAUX</b>	
Existence d'un inventaire détaillé (matériaux, classification, linéaire...) des réseaux sur 50% minimum du linéaire total	10/10
Gain pour 10% de connaissance supplémentaire sur les matériaux et diamètre (1 point par tranche de 10%)	3/5
Existence d'une information sur les dates de pose des réseaux sur 50% minimum du linéaire total	10/10
Gain pour 10% de connaissance supplémentaire sur les dates de pose (1 point par tranche de 10%)	3/5
<b>SOUS TOTAL</b>	<b>41</b>
Pour bénéficier des points supplémentaires en relation avec les articles ci-dessous il faut totaliser 40 points sur les 45 possibles en première partie.	
<b>AUTRES ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RÉSEAUX</b>	
Existence d'un inventaire détaillé sur l'altimétrie des réseaux sur 50% minimum du linéaire total	0/10
Gain pour 10% de connaissance supplémentaire sur l'altimétrie (1 point par tranche de 10%)	0/5
Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...)	10/10
Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des équipements électromécaniques existants	10/10
Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux	0/10
Localisation des interventions et travaux réalisés pour chaque tronçon de réseau (curage, désobstruction, renouvellement...)	10/10
Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau	0/10
Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif sur 3 ans)	0/10
<b>NOTATION FINALE 71/120</b>	

> **P203.3 Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifiée au regard de l'application de la directive ERU**

Cet indice peut être égal soit à 0% ou 100%. Cette conformité est effective si les deux conditions suivantes sont remplies :

> Absence de rejet significatif, au sens du dictionnaire du Système d'information en assainissement, des réseaux de collecte des eaux usées en période de temps sec (la

somme des déversements par temps sec pour l'année N doit être inférieure à 5% de la charge brute de pollution organique que multiplie le nombre de jours de l'année N).

> En cas de rejets diffus, existence d'un programme de prévention des fuites au sens de l'arrêté du 22 juin 2007 (des mesures de surveillance, si elles débouchent sur des travaux d'entretien en cas de détection de fuites, sont considérées comme étant un programme de prévention) ;



**> P204.3 Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application des articles R.2224.6 et R2224-10 à R2224-17 du CGCT au regard de l'application de la directive ERU**

Cet indice peut être égal soit à 0% ou 100%. Cette conformité est effective si les deux conditions suivantes sont remplies :

**> P205.3 Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions définies en application des articles L.2224-8 et R2224-10 à R2224-16 du CGCT au regard de l'application de la directive ERU**

Cet indice peut être égal soit à 0% ou 100%. Cette conformité est calculée par l'ONEMA conformément aux règles en vigueur. Les règles d'attribution ainsi que la cartographie des stations conformes ou non conformes est disponible sur le site :

<http://assainissement.developpement-durable.gouv.fr/>

> Les ouvrages de traitement sont dimensionnés pour le traitement par chaque station d'épuration du débit de référence précisé en application de l'arrêté du 22 juin 2007

> Les ouvrages de traitement sont dimensionnés pour le traitement par chaque station d'épuration de la charge de pollution organique selon les obligations en vigueur pour la zone concernée

**> P251.1 Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers**

$$\text{Indice} = \frac{\text{Nombre d'inondations dans les locaux des usagers} \times 1000}{\text{Nombre d'abonnés desservis}}$$

**> P252.2 Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau**

Un point noir est un point qui nécessite à minima 2 interventions par an du type curage préventif ou désobstructions.

**> P253.2 Taux moyen de renouvellement de réseau de collecte des eaux usées**

$$\text{Indice} = \frac{\text{Longueur réseau renouvelé les 5 dernières années} \times 20}{\text{Longueur du réseau hors branchement}}$$

**> 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**

$$\text{Indice} = \frac{\text{Nombre de bilans 24h réalisés conformes} \times 100}{\text{Nombre de bilans 24 effectués}}$$



> **P255.3 Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées**

	NOTATION
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (trop plein de poste, déversoir d'orage, etc..)	20/20
Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	0/10
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	0/10
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007	0/30
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance de systèmes de collecte et des stations d'épuration	0/10
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	0/10
<b>Réseaux séparatifs</b> : Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	0/10
<b>Réseaux unitaires</b> : Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	0/10
<b>NOTATION FINALE 20/100</b>	

> **P256.2 : Durée d'extinction de la dette de la collectivité**

> Encours total de la dette contractée par la collectivité pour financer le service d'eau potable (distribution, transfert et/ou production) divisé par l'épargne brute annuelle

> Remarque importante : l'endettement indirect résultant de l'adhésion de la collectivité à un EPCI ou à un syndicat mixte lui-même endetté n'est pas pris en compte.

> **P155.1 : Taux de réclamations**

$$\text{Indice} = \frac{\text{Nombre de réclamations écrites}}{\text{Nombre d'abonnés}} \times 1000$$



LE SERVICE  
PUBLIC DE L'



PAR AGUR

SOUS-PREFECTURE DE BERGERAC  
Date de réception de l'AR: 29/09/2021  
024-200034197-20210928-DE\_2021\_073-DE