

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2020

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

SMEP DE LA REGION DE JURANCON

Sommaire

1 Synthèse de l'année	7
1.1 L'essentiel de l'année	9
1.2 Les chiffres clés	19
1.3 Les indicateurs de performance	20
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	21
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	21
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	22
1.4 Les évolutions réglementaires	23
1.5 Les perspectives	24
2 Présentation du service	27
2.1 Le contrat	29
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	31
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat	31
2.2.2 La gestion de crise	34
2.2.3 La relation clientèle	34
2.3 L'inventaire du patrimoine	36
2.3.1 Les biens de retour	36
3 Qualité du service	49
3.1 Le bilan hydraulique	51
3.1.1 Les volumes prélevés	51
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits	51
3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés	52
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	54
3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	55
3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	56
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2	58
3.1.8 Le rendement contractuel	59
3.1.9 Les volumes de pointes	59
3.2 La qualité de l'eau	60
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau	60
3.2.2 Le plan vigipirate	60
3.2.3 La ressource	61
3.2.4 La production	61
3.2.5 La distribution	62
3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	63
3.3 Le bilan d'exploitation	64
3.3.1 La consommation électrique	64
3.3.2 Les contrôles réglementaires	65
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs	66
3.3.4 Les autres interventions sur les installations	67
3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution	70
3.3.6 La recherche des fuites	73
3.3.7 Les interventions en astreinte	73
3.4 Le bilan clientèle	77
3.4.1 Le nombre de clients	77
3.4.2 Le nombre d'abonnements	79
3.4.3 Les volumes vendus	83
3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs	88
3.4.5 La typologie des contacts clients	88
3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients	89
3.4.7 L'activité de gestion clients	91
3.4.8 La relation clients	92
3.4.9 L'encaissement et le recouvrement	92
3.4.10 Le fonds de solidarité	93

3.4.11	Les dégrèvements	94
3.4.12	La mesure de la satisfaction client	94
3.4.13	Le prix du service de l'eau potable	97

4 | Comptes de la délégation 99

4.1	Le CARE	101
4.1.1	Le CARE	102
4.1.2	Le détail des produits	103
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	104
4.2	Les reversements	111
4.2.1	Les reversements à la collectivité	111
4.2.2	Les reversements de T.V.A.	111
4.3	La situation des biens et des immobilisations	112
4.3.1	La situation sur les installations	112
4.3.2	La situation sur les branchements	113
4.3.3	La situation sur les compteurs	114
4.4	Les investissements contractuels	116
4.4.1	Le renouvellement	116

5 | Votre délégataire 117

5.1	Notre organisation	120
5.1.1	La Région	120
5.1.2	Nos implantations	121
5.1.3	Nos moyens humains	121
5.1.4	Nos moyens matériels	123
5.1.5	Nos moyens logistiques	124
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale	125
5.2	La relation clientèle	126
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	126
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation..	126
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	128
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients	130
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	135
5.2.6	Accompagner les clients fragiles	136
5.2.7	Informier et alerter nos clients	137
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	140
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement	141
5.3	Notre système de management	143
5.4	Notre démarche développement durable	146
5.5	Nos offres innovantes	152
5.5.1	Notre organisation VISIO	152
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation	152
5.6	Nos actions de communication	154
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région	154
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France	155

6 | Glossaire 157

7 | Annexes 169

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	171
7.2	Annexe 2 : liste des gros consommateurs > 1000 m ³	197
7.3	Annexe 3 : détail des interventions réseau	204
7.4	Annexe 4 : bilan ARS 2020	207
7.5	Annexe 5 : plan de renouvellement	208
7.6	Annexe 6 : détail de l'évolution du patrimoine	209
7.7	Annexe 7 : détail des recherches de fuites en 2020	218
7.8	Annexe 8 : liste des dégrèvements en 2020	222
7.9	Annexe 9 : liste des abandons de créances en 2020	227
7.10	Annexe 10 : suivi des indicateurs de performance	228
7.11	Annexe 11 : fiches d'intervention des lavages de réservoirs en 2020	230



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^{er} 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 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.

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.

▶▶ Contrat**Fin du contrat**

Le contrat d'affermage du service public de l'eau potable démarré 1^{er} janvier 2006 s'est achevé le 31 décembre 2020

▶▶ Champ captant**Problématique de génie civil des puits**

Après quelques années de fonctionnement, les puits P8, P11 et P18 qui avaient été mis hors d'eau et étanchéifiés présentent des fissures de leur radier.

Une expertise lancée par le Syndicat en 2020 pour définir un plan d'actions futur est en cours.

Puits P13 bis Ce nouveau puits foré en 2016 dans le périmètre immédiat à Mazères-Lezonsdu P13 a été mis en service le 8 janvier 2020

**Puits P16
à Meillon**

Malgré le décolmatage en 2017, une diagraphie et un nettoyage du puits réalisés en 2018, le puits continuera dans les mêmes conditions, à fournir du sable. Pour y remédier, le débit d'exploitation de 250 m³/h, sera abaissé à 80-100 m³/h (débit pour lequel il n'y aurait pas ou très peu de relargage de sable), avec possibilité de pousser jusqu'à 120 m³/h si nécessaire sans entraîner d'altération.

En juin 2020, SUEZ a procédé au renouvellement de la pompe d'exhaure, au raccourcissement de la colonne de forage et à la réalisation d'un piquage DN 100 au niveau de la tête du puits. Le déboureur-dessableur a été remplacé.

En novembre 2020, le transformateur HT, les cellules HT et le disjoncteur BT, situés sur le site de la station d'alerte, ont été renouvelés.

Le débitmètre a été renouvelé et un variateur de vitesse avec filtre sinus a également été installé.

Le puits a été remis en service le 22 décembre 2020.

Station d'alerte

Suite à la crue du Gave de juin 2013, le système d'aspiration du Gave alimentant la station d'alerte est inopérant. La réhabilitation par une modification de la prise d'eau est prévu courant printemps 2021.

P17 Renouvellement du débitmètre en mai 2020.

**Protection des périmètres
contre les incivilités
(rappel RADs précédents)**

La présence des chemins de randonnée traversant les périmètres rapprochés du champ captant et massivement utilisés par le grand public, engendre régulièrement des incivilités et le dépôt de déchets divers à proximité de nos périmètres immédiats. Il serait important d'informer les communes concernées et les intercommunalités afin qu'elles assurent une meilleure surveillance et un entretien régulier.

Ce sujet est encore plus d'actualité avec la réalisation d'une voie verte en 2018 le long des berges du Gave par la CDAPBP

et qui traverse les périmètres rapprochés des champs captants.

Périmètre MAZERES II sur la commune de Mazères-Lezons (rappel)

Nous notons depuis des années la détérioration récurrente de la clôture du périmètre immédiat de Mazères II causée par des véhicules de particulier venant au stade ou sur la voie verte à proximité des équipements sportifs (stade) de la commune de Mazères.

A noter encore des dégradations des clôtures de Mazères II en 2020.

Protection des périmètres contre les inondations (Rappel RADs précédents)

Nous avons constaté que les crues successives du gave, en particulier au niveau du P16 et de la station d'alerte, entraînent une érosion des berges. La protection de ces berges par le Syndicat du Gave de Pau sera un enjeu pour les années à venir afin de pérenniser la sécurité du champ captant.

Un relevé topographique avec pose de jalons a été réalisé afin de suivre l'évolution du recul des berges en direction du puits P16.

La visite de contrôle effectuée en 2020 n'a pas montré d'érosion supplémentaire.

Toutefois, à ce jour, la protection des berges reste un enjeu prioritaire pour le syndicat.

►► Réservoirs

Réservoirs

A l'issue de la campagne de nettoyage annuelle des réservoirs, on relève une dégradation de l'état de certains réservoirs. Cf en annexe n°11 les fiches d'intervention 2020 sur lesquelles sont notées des observations.

Réservoir Aliou

Renouvellement de la crépine et du robinet flotteur en juin

à Gan 2020.

Réservoir Clos Touzet à Jurançon

Remplacement du robinet flotteur en mai 2020.

Réservoir Lèbe à Bosdarros

Le 2 février 2020 a eu lieu une intrusion sur le réservoir et les trappes d'accès ont été vandalisées.

	Par précaution le réservoir a été vidangé et des analyses de contrôle ont été réalisées. La remise en eau a été effectuée le lendemain.
Réservoir sur tour Haute Vue à Morlaàs	Toujours pas de remise en service du réservoir. Depuis 2018, le syndicat est en attente des travaux d'SFR afin de pouvoir garantir la protection de l'accès à l'eau. Changement de la vanne bas service en juin 2020.
Station de reprise Carrérot à Gelos	Renouvellement du corps de la pompe 2 en septembre 2020.
Station de reprise de Narcastet	Insertion de 2 clapets sur chaque canalisation de refoulement des clapets et renouvellement des deux vannes DN 65 en mars 2020. Renouvellement du démarreur électrique de la pompe en novembre 2020.
Station de reprise de Berlanne à Morlaàs	Renouvellement partiel des pompes 1 et 2 en juin 2020 et changement du robinet flotteur en septembre 2020.
Surpresseur Carrazé à Gelos	Changement des clapets de la pompe 1 en juin 2020.

►► Réseau

Glissement de terrain à Jurançon	Le 14/12/2019, sur l'emprise du magasin LIDL, a eu lieu un glissement de terrain important dû à de fortes intempéries. Suez était intervenu pour vérifier l'intégrité de la canalisation de transport en fonte 500 sur l'emprise de ce terrain. La canalisation n'avait pas subi de dégâts mais l'arrachement du talus arrive au droit de la conduite. Le syndicat, par précaution, avait souhaité l'isoler du réseau et vidanger la canalisation. De même, les deux cuves du réservoir du Nid Béarnais situé au-dessus du LIDL sur la colline de Jurançon, avaient été vidangées en partie et ce à la demande du SMEP de Jurançon. La conduite et le réservoir ont été remis en eau le 03/06/2020 après la présentation au SMEP de Jurançon d'un protocole de remise en eau. Un prélocalisateur de fuites a été installé et
---	--

financé par SUEZ afin de surveiller la conduite durant les travaux de terrassement.

Un piquetage a été réalisé conjointement avec le SMEP de Jurançon et l'entreprise chargée des travaux en novembre 2020.

Fuites récurrentes sur la canalisation d'alimentation du réservoir Le Nid Béarnais à Mazères-Lezons (Rappel RAD précédents)

Depuis 2015, plusieurs fuites ponctuelles sur la canalisation fonte de diamètre 400 ont été détectées.

Une étude menée par le centre de recherche de Suez (le CIRSEE) en 2016 avait permis de mettre en évidence plusieurs points critiques :

- Problèmes de conception,
- Problème de l'environnement de la conduite qui se situe après un champ captant et qui subit de fortes variations de pression

Suite à ce diagnostic, des propositions d'amélioration ou d'adaptation ont été transmises au Syndicat en avril 2016.

En 2016, d'autres fuites sont apparues, et des investigations complémentaires sur un tronçon de 3km linéaire de la conduite ont été effectuées à l'initiative de SUEZ pour estimer le débit de fuite estimé à 36 m³/h.

Il a été acté avec le syndicat et le maître d'œuvre que les fuites seraient réparées une fois les travaux d'amélioration validés et réalisés.

En janvier 2017, lors de manœuvres de vannes, SUEZ a constaté que la vanne de sectionnement au départ du réseau de transport du Nid Béarnais, n'étanchait pas le réseau. SUEZ revient vers le Syndicat pour la validation des travaux préconisés en 2016.

Un plan d'action a été lancé dès septembre 2017 :

- Campagne de mesures réalisée en août et septembre pour estimer à nouveau les débits de fuites,
- Pose d'une vanne pour scinder le tronçon fuyard en deux,
- Pose de matériels de purges (ventouses et soupape JET),
- Réparation des 3 principales fuites
- En octobre, une deuxième campagne de recherches de fuites au gaz traceur (une quinzaine de fuites détectées).

Avant de faire une nouvelle estimation du débit de fuite et de valider une nouvelle campagne de réparation, le Syndicat a décidé d'engager en 2018 des travaux de remplacement de la vanne motorisée à l'origine des coups de bélier et des fuites à répétition.

Travaux de reprise des sorties du Nid Béarnais et du Loulié du champ captant (Rappel RAD précédents)

En juin 2020, une mesure a permis de montrer un débit de fuites à 32 m³/h.

En avril 2018, un marché de travaux a été lancé par le syndicat avec pour objectif le renouvellement des vannes motorisées par une vanne équilibrée de régulation associée à un ballon anti-bélier.

Rappel de la problématique

Depuis la conception du réseau, les secteurs distincts Nid Béarnais et Loulié sont alimentés par le champ captant de Mazères au moyen de vannes motorisées papillonsituées en sortie du feeder général permettant également d'alimenter les réservoirs de tête du même nom.

Tantôt, le réseau est alimenté directement par le champ captant lorsque la vanne motorisée de chaque départ est ouverte. Tantôt, le réseau est alimenté par le réservoir de tête lorsque la vanne motorisée est fermée.

La régulation de débit sur chaque antenne est effectuée au moyen d'une vanne opercule bridée afin de laisser passer un débit de 400 m³/h.

Lors de manœuvres de vannes en 2017, il a été observé sur le départ du Nid Béarnais, une usure prématurée et prononcée de la vanne papillon motorisée et une altération de la vanne opercule permettant la régulation du débit avec pour effet un défaut d'étanchéité.

Et de plus, chaque fermeture de vanne provoque un phénomène transitoire en aval, sur les conduites de transfert de diamètre 400.-

Les travaux engagés par le SMEP en mai 2018 se sont poursuivis jusqu'en décembre 2018 et ont permis de traiter la sortie du Nid Béarnais mais aussi celle du Loulié.

Ces travaux ont été principalement localisés sur Mazères - Lezons face à la salle polyvalente et ont consisté à :

- remplacer ces vannes motorisées qui ne remplissaient plus leur mission par deux vannes de régulation qui permettent d'ouvrir et fermer chaque départ de manière douce dans le but de limiter le phénomène transitoire et de réaliser une régulation du débit en fonction des conditions d'exploitation (pose des deux vannes de régulation en septembre 2018)
- poser deux ballons anti béliers pour protéger les deux départs soumis à régulation motorisée (pose des ballons en octobre 2018).

Une première mise en service des ballons a été effectuée le 25/10/2018 avec un réglage des vannes à 400m³/h.

Mais en décembre 2018, un problème de tassement de la dalle supportant les ballons et l'apparition d'une fuite sur l'un des deux ballons a entraîné un fonctionnement dégradé des vannes de régulation seules sans la protection des ballons anti béliers.

Une reprise de la dalle (structure métallique) a été effectuée début 2019 sur laquelle ont été positionnés les ballons après vérification du fournisseur. Les vannes de régulation ont été remises en configuration fermeture totale en avril 2019.

Pendant toute la durée des travaux la continuité du service de distribution a été assurée par SUEZ.

En 2020, SUEZ n'a toujours pas connaissance de la date de renouvellement de cette canalisation.

Sectorisation et rendement de réseau A fin 2020, 70 compteurs de sectorisation, 4 compteurs de clients télé-surveillés (Fromagerie Chaumes, Cap Ecologia, Pierre Fabre), 10 compteurs de production (9 compteurs forages et 1 compteur général), servent à délimiter 52 secteurs.

**Vols d'eau
(Rappel RAD précédents)**

En 2020, comme les années précédentes, nous avons constaté des vols d'eau sur les poteaux incendie des différentes communes du Syndicat et notamment sur le secteur de Lons Induspal où l'on peut estimer une perte entre 15 et 20 m³/h.

Nous détaillons dans le chapitre dédié au rendement de réseau l'estimation de ces volumes.

Une nouvelle problématique est apparue liée à ces vols d'eau, à savoir, **l'usure importante des clapets** des poteaux incendie qui génère des fuites d'eau conséquentes et invisibles.

Depuis des années, SUEZ a dénoncé ces vols d'eau permanents. SUEZ a préconisé dans les RAD précédents la mise en œuvre de solutions techniques simples (mouchards sur les poteaux d'incendie, bornes monétiques de puisages)

Aucune action n'a été mise en place par le Syndicat et les collectivités pour enrayer ce problème impactant fortement le rendement de réseau.

Pour rappel, l'avenant n°3 au contrat de DSP prévoyait « la mise en place de comptage sur les prises

d'eau « sauvages » qui seront identifiées par le Fermier pour suivre les volumes consommés non facturés. Le Fermier fournira la liste des sites concernés à la collectivité dans les 3 mois suivants la signature de l'avenant. La Collectivité et le Fermier établiront conjointement le plan d'action en se rapprochant des communes concernées si nécessaire ».

Recherches de fuites

Durant l'année 2020, **164 135 ml de réseau** ont été auscultés soit **19,86% du réseau** total du Syndicat. La recherche de fuites a été fortement impactée en 2020 par la crise sanitaire du COVID pendant laquelle toute activité s'est arrêtée pendant les mois de confinement.

►► Compteurs

Renouvellement des compteurs

721 compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2020 sur le SMEP de Jurançon. Il reste **227** compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans au 31 décembre 2020. Parmi ces compteurs, un grand nombre reste inaccessibles.

►► Branchements

Renouvellement des branchements

Le renouvellement contractuel des branchements vétustes (60 unités par an) à partir de 2011 est concentré par ordre de priorité et en complémentarité avec les travaux de renouvellement de canalisation engagés par le SMEP de Jurançon. Les renouvellements pourront être partiels comme complets.

En 2020, **1 branchement** a été renouvelé pour un montant de **1 150 €**.

Un détail des renouvellements de branchements réalisés est joint en annexe au compte-rendu annuel.

►► Qualité de l'eau

En 2020, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été préservée.

Les contrôles réglementaires par l'ARS tant en production que distribution sont 100% conformes (cf. annexe 4 bilan ARS de la qualité des eaux distribuées en 2020).

Le taux de chlore appliqué en sortie de champ captant (moyenne 0.28 mg/l) permet de maintenir un taux moyen en bout de réseau entre 0,05 et 0,1 mg/l.

1.2 Les chiffres clés

	<p>31 380 clients desservis</p>	
<p>4 243 452 m³ d'eau facturée</p>		
	<p>100 % de conformité sur les analyses bactériologiques</p>	
<p>100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques</p>		
	<p>72,8 % de rendement du réseau de distribution</p>	
<p>5,6 m³/km/j de pertes en réseau</p>		
	<p>826,3 km de réseau de distribution d'eau potable</p>	
<p>1,76 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³</p>		

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

Les caractéristiques techniques du service :

La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"

La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"

Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"

Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"

La tarification de l'eau et recettes du service :

La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"

Les indicateurs de performance :

Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"

Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"

Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité ou Délégué

(2) : producteur de l'information = Agence Régionale de Santé.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	70 700	70 750	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	32 631	31 380	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	826,7	826,3	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,75537	1,76	€/TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	76,33	72,81	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,87	0,64	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,14	7,12	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,64	5,6	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	42	44	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,001	0,001	Euros par m ³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,03	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	7,48	8,83	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,5	1,76	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

P151.0 et P152.1 : Tout branchement neuf est ouvert le jour de la réalisation du branchement avec pose du compteur (sauf demande spécifique du client). De plus, les mutations ne font pas l'objet de coupure d'eau. La remise en eau entre 2 clients est donc immédiate.

P155. 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 complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les 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^{er} 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 2nde liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2nde 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

Le contrat de délégation avec SUEZ s'étant terminé le 31 décembre 2020, les préconisations pour 2021 seront définies par le nouveau délégataire.

Cependant, le RADE 2020 est l'occasion de mettre en perspective auprès du nouveau conseil syndical les événements concernant les litiges de fin de contrat opposant SUEZ le délégataire sortant et le SMEP de Jurançon à savoir celui de la canalisation du Nid Béarnais et de l'application de pénalités pour non-atteinte du rendement mais aussi celui du reversement de la surtaxe au titre des années 2015- 2019.

Février 2015 : Mise en service des travaux lancés par le SIEP, avec son Bureau d'Etudes HEA, et exécutés par SUEZ pour la réhabilitation de la sortie du champ captant de Mazères.

De Avril à Juillet 2015 : Réparations de 3 fuites par SUEZ sur la canalisation de 400 mm dite du Nid Béarnais.

Entre Septembre 2015 et Décembre 2015 : Mesures de pressions initiées par SUEZ qui montrent une problématique de coup de bélier sur cette canalisation. Lancement d'une étude du CIRSEE par SUEZ pour détecter les causes et proposer des solutions.

11/04/2016 : Courrier de SUEZ au SIEP de Jurançon pour officialiser la présence de coups de bélier et préconiser des aménagements pour limiter les impacts des coups de béliers qui doivent être validés par le bureau d'étude du SIEP.

Avril 2016 : Remise du RADE 2015 dans lequel le sujet de la canalisation est évoquée.

08/06/2016 : Réunion organisée par le SIEP sur la problématique de la canalisation avec HEA et SUEZ. Une étude HEA doit être lancée.

Octobre 2016 : A son initiative, SUEZ lance une campagne de recherche de fuites au gaz traceur.

15/11/2016 : Mail de SUEZ pour Transmission du rapport de la recherche de fuites et demande d'infos sur l'étude HEA actée lors de la réunion du 08/06/2016.

25/11/2016 : Courrier de SUEZ pour relancer le SMEP pour la validation de nos préconisations de travaux car avant de réparer les fuites, les travaux d'aménagement doivent être réalisés car sinon possibilités de nouvelles fuites.

24/01/2017 : SUEZ estime le débit de fuite de 36 m³/h par une mesure terrain

06/02/2017 : Courrier de SUEZ au SIEP avec l'estimation du débit de fuite. 2ème Relance pour la validation des solutions préconisées par SUEZ.

30/04/2017 : remise du RADE avec rappel de la problématique.

20/06/2017 : Présentation du RADE à la CCSPL. Le problème est évoqué durant la réunion.

10/07/2017 : Présentation du RADE lors du conseil syndical. Le problème est évoqué durant la réunion.

Septembre 2017 : Lancement par le SIEP d'une étude à réaliser par HEA

25/09/2017 : Réponse de SUEZ à un courrier de demandes de pénalités du SIEP pour non atteinte du rendement. Il est rappelé dans ce courrier l'historique des actions menées par SUEZ.

Octobre 2017 : Réalisation des travaux d'urgences préconisés par SUEZ et validés par HEA et le SIEP en attendant des travaux plus conséquents. Les préconisations de SUEZ datent de Avril 2016. SUEZ répare les 3 principales fuites.

Fin Octobre 2017 : Nouvelle recherche de fuites au gaz traceur prévue par SUEZ.

Avril 2018 : Lancement du marché travaux « sortie champ captant » pour mise en place de nouvelles vannes de régulation et de 2 ballons anti-béliers qui permettront d'éviter les coups de bélier sur la canalisation.

Avril 2018 : Remise du RADE 2017

Mai 2018 – Décembre 2018 : Réalisation des travaux par SUEZ dans le cadre d'un Marché Travaux lancé par le SMEP de JURANCON

Février 2019 : SUEZ prépare suite à la fin des travaux, la réparation des 12 fuites sur la canalisation. Le SMEP demande à SUEZ de stopper les réparations dans l'attente de travaux de renouvellement.

Avril 2019 : Réunion le 09/04 avec le SMEP sur les sujets « Nids Béarnais » et Surtaxe.

Avril 2019 : remise du RADE 2018

11 Septembre 2019 : Réception de 2 courriers du SMEP pour demander des pénalités aux titre de non atteinte du rendement pour les années 2015-2018 de 523 354 €HT et pour surtaxe manquante de 379 929,60 €HT

24 Septembre 2019 : Réponse de SUEZ aux 2 courriers du SMEP pour contester l'application des pénalités

15 Octobre 2019 : Courrier du SMEP indiquant à SUEZ l'émission prochaine de 2 titres de recettes

21 Octobre 2019 : Emission de 2 titres exécutoires par le SMEP de 523 354 €HT et 379 929,60 €HT

27 Novembre 2019 : Recours de SUEZ au tribunal administratif contre les 2 titres de recettes.

29 Mai 2020 : remise du RADE 2019 (délai d'un mois suite COVID)

10 Juin 2020 : courrier du SMEP à SUEZ pour demande de compléments d'informations sur le RADE

12 Juin 2020 : courrier de SUEZ avec nouvel exemplaire du RADE et demande d'un délai supplémentaire au 3/07 pour répondre aux questions.

16 juin 2020 : délai supplémentaire accordé par le SMEP

2 juillet 2020 : Envoi du courrier SUEZ avec réponses aux questions sur le RADE 2019

6 Juillet 2020 : Réunion Commission de Contrôle Financier SMEP

24 Août 2020 : Nouveau courrier de demandes sur le RADE, CARE et PPR 2019 par le SMEP

3 Septembre 2020 : Réunion de la CCSPL

25 Septembre 2020 : Courrier réponse de SUEZ au courrier du 24 Août

19 Novembre 2020 : Courrier du SMEP pour contester notre choix de retenir 318 k€HT d'impayés sur les reversements de surtaxe car fin de contrat en décembre 2020.

23 Novembre 2020 : Courrier de SUEZ qui confirme notre choix

24 Novembre 2020 : Courrier du SMEP qui indique l'émission de 2 titres de recettes concernant les reversements de 95 k€HT + 318k€HT (correspondant au montant des impayés)

26 Novembre 2020 : Emission de 2 titres de recettes concernant les reversements de 95 k€HT + 318k€HT

9 Décembre 2020 : Réunion liquidation fin de contrat entre SUEZ et le SMEP de JURANCON pour établir un protocole de fin de contrat.

30 et 31 Décembre 2020 : Transfert des installations au nouveau délégataire AGUR

Janvier 2021 : Protocole Fin de contrat envoyé par le SMEP

14 Janvier 2021 : Réponse de SUEZ au Protocole de fin de contrat avec émission d'une Facture par SUEZ de 1,05 M€HT correspondant au rachat du parc compteur qui est prévu contractuellement et qui correspond à la Valeur Nette Comptable du parc.

20 Janvier 2021 : relance pour paiement titre de recette de 318 k€HT

8 Février 2021 : Contestation du titre de recette par SUEZ au tribunal administratif de PAU

NOTA BENE : cette présentation chronologique des « événements » par SUEZ, qui n'est ni exhaustive ni objective, n'est pas partagée par le SMEP.



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	01/01/2006	31/12/2020	Affermage
Avenant n°01	01/01/2009	31/12/2020	Intégration nouveaux ouvrages : surpresseur Morlaas réservoir le Loulié compteurs de sectorisation
Avenant n°02	01/01/2011	31/12/2020	Actualisation suite aux évolutions de service et aux travaux de révision quinquennale
Avenant n°03	29/06/2015	31/12/2020	Intégration nouveaux ouvrages, construire sans détruire, loi Warsman, PPR, Objectifs de rendement 2015-2020

Le Syndicat Intercommunal d'Eau Potable de Jurançon a confié à Lyonnaise des Eaux par contrat d'affermage son service des eaux, depuis le 01/01/2006, pour une durée de 15 ans. Ce contrat s'est achevé le 31/12/2020.

Le service comprend la production, le traitement et la distribution d'eau potable sur les territoires des 24 communes suivantes, dont sept communes desservies partiellement :

- Aressy
- Assat
- Billere
- Bizanos
- Bosdarros
- Buzy (partiellement)
- Gan
- Gelos
- Idron
- Jurançon
- Laroin (partiellement)
- Lasseube (partiellement)
- Lasseubetat (partiellement)
- Lescar (partiellement)
- Lons
- Mazerès Lezons
- Meillon
- Morlaas
- Narcastet
- Pardies-Pietat partiellement)
- Rontignon
- Saint-Faust (partiellement)
- Serres Morlaas
- Uzos

Conventions d'achat, de vente et d'échange d'eau en gros					
Syndicat ou commune	Date d'entrée en vigueur	Nombre Interco	Durée	Actif	Lieu de vente/achat
Echange d'eau en gros					
SEA du Pays de Nay	29/11/2013	2	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	ASSAT : Chemin de Vignau Route d'Angaïs à hauteur de la ZA « SIVU Bordes –Assat »
Syndicat Vallée de l'Ousse	03/08/2000	2	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	IDRON : Rue du Béarn Avenue des Pyrénées/Chemin Bidaou
SIAEP de Gave et Baise	20/09/2002 avenant 14/10/06	1	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	LARROIN/JURANCON - CD2 Ets Mourlaas-Laplace
SIAEP des Luy et Gabas	19/11/1985 avenant 07/09/00	3	2 ans (reconduction tacite de 6 ans)	OUI	MORLAAS : LEP de Morlaàs Piscine rue de la Bastide STEP de Berlanne chemin d'Ossau et chemin des Landes
Ville de Pau	renouvellement convention 25/04/2016	20	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	Avenue Didier Daurat - Golf de Billère Carrefour des rues Guindalos et Cyprien Loustau - Soubacq Alfred Nobel - SOGEBEA Pissard - Santarelli Poeymirau -Pasteur -Guindalos à Gelos
SIAEP de Lescar	renouvellement convention 30/06/2011	1	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	Avenue de Tarbes à Lescar

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

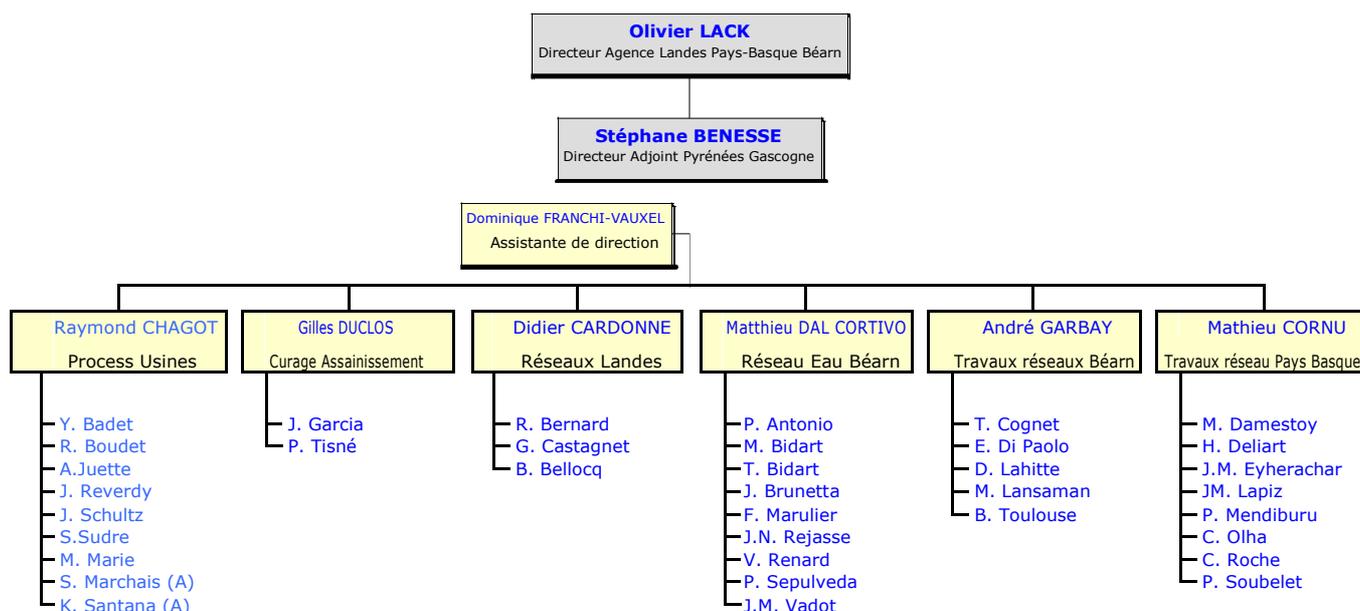
Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence **Stéphane BENESE** en charge du secteur Pyrénées Gascogne (Béarn et Landes), qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

Il sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les différents services. Il disposera des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles.

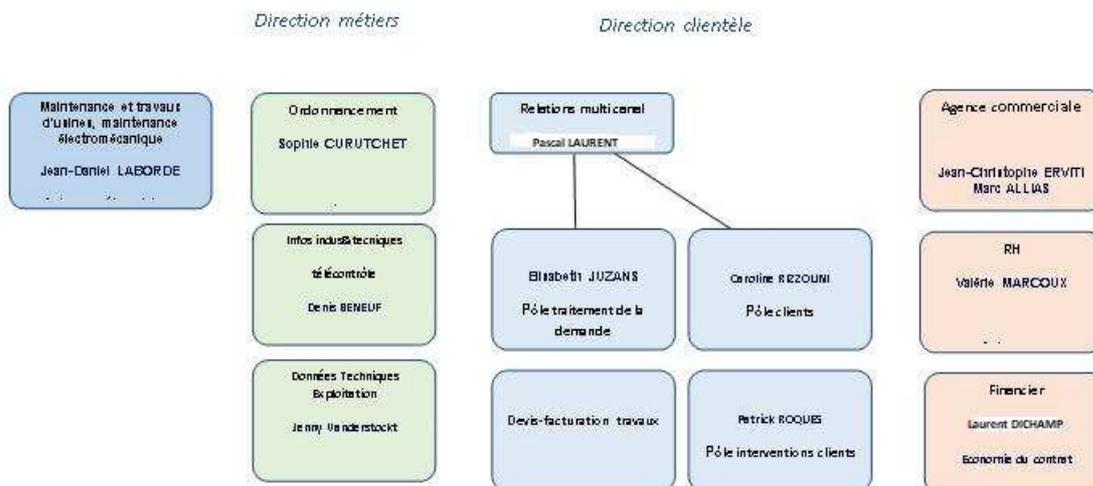
Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'entreprise depuis 2004.

L'organisation mise en œuvre par le secteur Pyrénées Gascogne est structurée autour des 6 services ci-après :

- exploitation du Réseau d'eau ;
- service travaux neufs (Béarn et Landes Pays-Basque) ;
- service hydrocurage ;
- service process usines ;
- service maintenance usines ;



FONCTIONS « SUPPORT » DE L'AGENCE LANDES PAYS BASQUE BEARN



NOS EQUIPES LOCALES

LE SERVICE EXPLOITATION DU RESEAU EAU

Sous la responsabilité du Directeur Adjoint d'Agence, **Mathieu DAL CORTIVO** (de formation BTS Gestion et maîtrise de l'eau), a en charge les missions du service exploitation et maintenance réseaux suivantes :

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de distribution (enquêtes préventives et curatives sur les réseaux et les branchements, curage préventif et curatif, détection et réparation des casses) ;
- le repérage de conduites, la participation aux réunions de chantiers, les rendez-vous clients) ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs de branchements.

Ce service sera également le garant opérationnel de la mise en œuvre de la politique de recherche des eaux parasites et de maintenance du réseau.

L'équipe a pour mission l'exploitation au quotidien du réseau de collecte et le suivi des travaux afférents l'étude des branchements neufs, le suivi de l'écoulement des effluents dans les canalisations, les relations avec les usagers.



LE SERVICE TRAVAUX NEUFS

L'équipe, dirigée par **André GARBAY**, composée de 7 agents intervient sur le périmètre de l'Agence Béarn, et connaît par conséquent très bien le territoire des communes du SIEP de Jurançon, du SIEP de la Vallée d'Ossau, de Précilhon, la Pierre-Saint-Martin et le SIEA des Trois Cantons.

Ces agents dédiés aux travaux sur réseau sont appuyés dès que nécessaire par notre service travaux de Biarritz, disposant de tous les moyens classiques d'interventions sur réseaux et voiries. Les missions principales de ces agents sur les réseaux d'assainissement sont, les réparations de casses

« branchement », les réparations de casses « canalisation », les interventions sur les regards de visite, la réalisation de travaux neufs.

LE SERVICE PROCESS USINES



Le service **Process** dirigé par Raymond CHAGOT a pour mission l'exploitation au quotidien des installations, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau épurée avant rejet en milieu naturel.

Ce service assure aussi :

- La maintenance préventive de second niveau ;
- Les interventions curatives ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique des équipements.

LE SERVICE CURAGE

Ce service est composé de 2 agents dirigé par **Gilles DUCLOS** qui peuvent intervenir sur le périmètre de l'Agence Pyrénées Gascogne.

Ses missions sont l'exploitation, la maintenance et le renouvellement des ouvrages de traitement et des ouvrages de relèvement. Il sera le garant de la bonne application de la politique de maintenance et du respect de la qualité de l'eau traitée.

Ce service est équipé de 2 camions-hydrocureurs (2 camions 19 T) et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement.



- Camion hydrocureur 19T avec haute performance de curage
- Equipements mixtes (aspirateur et hydrocureur)
- Cuve de 8,5 m3, pompe haute pression KD 716 150/1700 bars, pompe à vide VTB 820 2400 m3/h.

- Camion hydrocureur 19T
- Equipements mixtes (aspirateur et hydrocureur).
- Cuve de 9 m3, pompe haute pression 170 bars, pompe à vide 1200 m3/h

LE SERVICE OPTIMISATION RESEAUX ET CURAGE

Le service « Optimisation Réseaux et Curage », mutualisé au niveau de l'Agence Régionale, dispose de tous les moyens modernes nécessaires à l'accomplissement des missions liées au fonctionnement du réseau :

- Suivi des capteurs et recherche des fuites ;
- Entretien et réparation des poteaux d'incendie ;
- Contrôle de conformité des branchements d'assainissement individuels (colorant, fumée,...) ;
- Inspections télévisées des canalisations avec robot et vidéopériscope ;
- Préparation et curage des ouvrages (STEP, PR, Bassins) et des réseaux.

Cette équipe sera renforcée par des agents de travaux réseaux de SUEZ dans le cadre des opérations de renouvellement (branchements, canalisations).

2.2.2 La gestion de crise

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

Stocks d'équipements,

Stocks d'eau potable,

Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,

Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés

Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,

La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,

Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,

Une formation des acteurs principaux,

La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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

2.2.3 La relation clientèle

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

65 % des contacts se sont faits par téléphone en 2020.

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

Relation Clientèle basé à Biarritz 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 :

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
09 77 40 84 08
APPEL NON SURTAXE

urgence 24h/24
09 77 40 11 40
APPEL NON SURTAXE

SUEZ Eau France - service client

TSA 70001
54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Un accueil a été mis en place afin de répondre aux besoins des clients. L'adresse du bureau se situe à Lons :

5, avenue Joseph Marie Jacquard
64 140 LONS
Ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30

LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

Réparations de casses de canalisations.

Dépannages d'installations.

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

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

Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué

Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

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

2.3.1 Les biens de retour

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

LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	1977/2012	3 300	m ³ /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	1970	6 000	m ³ /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13bis)	1986/2017	3 000	m ³ /j
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	1995	4 500	m ³ /j
MEILLON	Meillon (P17)	2001	3 000	m ³ /j
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1989	4 000	m ³ /j

Le réseau est alimenté par les forages de la nappe alluviale du Gave de Pau, en rive gauche du cours d'eau.

Le champ captant regroupe dix puits.

Les puits de Mazères II (P6/P8/P9/P18) et de Rontignon P14, figurent dans le tableau des installations de production/traitement ci-dessous.

Le traitement auquel sont soumises les eaux extraites de cette nappe est une désinfection au chlore gazeux.

> Commentaire des données

La télésurveillance est un outil de surveillance en continu du fonctionnement des équipements de production, de traitement et de distribution d'eau. Toutes les installations de production exploitées en sont équipées.

LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
ASSAT	Réservoir Lafforgue	1974	100	m ³
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	1969	600	m ³
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	1971	300	m ³
GAN	Réservoir Aliou	1985	100	m ³
GAN	Réservoir Berdoulou	1961	150	m ³
GAN	Réservoir Miqueu	1975	100	m ³
GAN	Réservoir Mirassou	1971	200	m ³
GAN	Réservoir Sabalot	1965	50	m ³
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	1980	60	m ³
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	2000	3 000	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	1976/2013	6 000	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguilon	1940	800	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	2007	3 000	m ³
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	1960	700	m ³
UZOS	Réservoir Taillefer	1964	100	m ³

> Commentaire des données

Les réservoirs et bâches totalisent une capacité de réserve de 15 660 m³.

Le site « Réservoir Morlaàs Haute Vue » à Morlaàs regroupe le réservoir sur tour (100 m³) et le Réservoir Bas service (2 cuves de 300 m³ chacune).

Le réservoir de Berdoulou est utilisé en tant que défense incendie et sa télégestion n'est plus activée.

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	1974	13	m ³ /h
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	1971	27	m ³ /h
GAN	Station de reprise Lanot	1972	34	m ³ /h
GAN	Station de reprise Riant	2011	116	m ³ /h
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	1961	8	m ³ /h
GELOS	Station de reprise Aliou	1985		m ³ /h
GELOS	Station de reprise Carrerot	1958	50	m ³ /h
GELOS	Surpresseur Carraze	1981	7	m ³ /h
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	1994	154	m ³ /h
MORLAÀS	Surpresseur Morlaàs Haute Vue	2008	75	m ³ /h
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	1967	100	m ³ /h

> Commentaire des données

Les reprises totalisent une capacité de réserve de 1 475 m³.

LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT

Les points de mesure ou prélèvements sont détaillés par commune dans le tableau suivant :

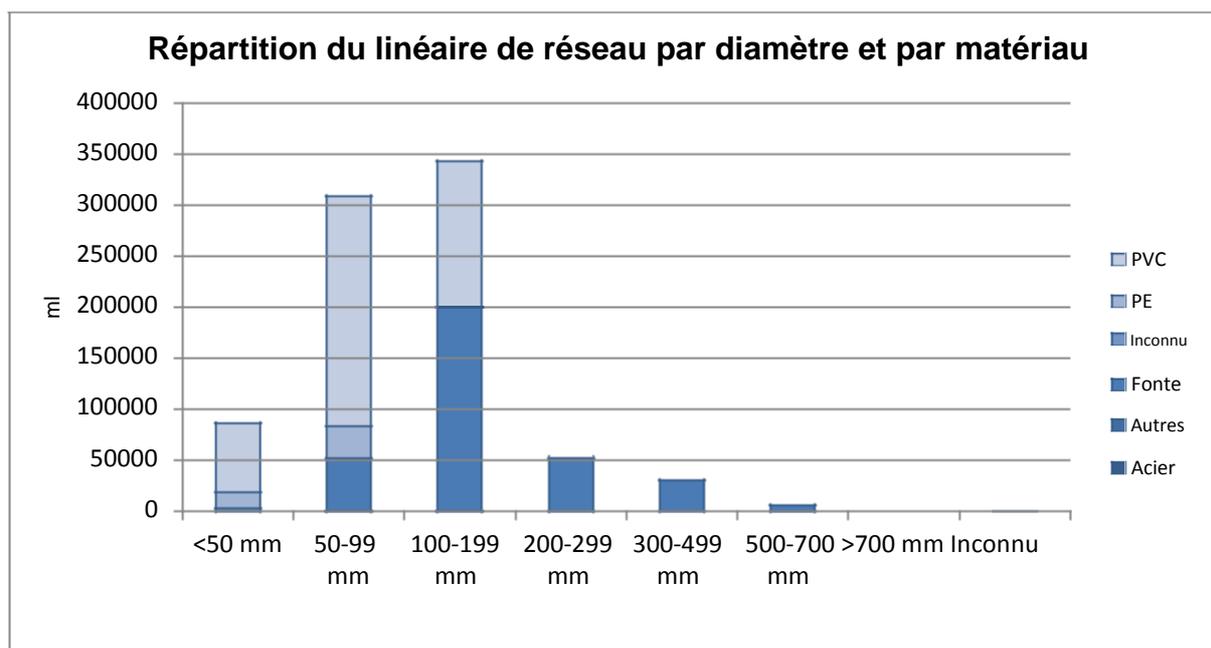
Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Type	Nombre
ARESSY	Comptage	1
ASSAT	Comptage	2
BILLÈRE	Capteur AVERTIR	49
BILLÈRE	Comptage	4
BIZANOS	Capteur AVERTIR	54
BIZANOS	Comptage	5
BOSDARROS	Comptage	5
BOSDARROS	Régulateur	1
GAN	Comptage	3
GELOS	Capteur AVERTIR	38
GELOS	Comptage	3
IDRON	Comptage	7
JURANÇON	Capteur AVERTIR	27
JURANÇON	Comptage	8
JURANÇON	Régulateur	2
LESCAR	Comptage	1

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Type	Nombre
LONS	Capteur AVERTIR	1
LONS	Comptage	5
MAZÈRES-LEZONS	Capteur AVERTIR	10
MAZÈRES-LEZONS	Comptage	2
MORLAÀS	Comptage	5
NARCASTET	Comptage	1
PAU	Capteur AVERTIR	1
PAU	Comptage	2
UZOS	Régulateur	1

LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	39	15 678	-	67 071	310	-	-	2 677	85 775
50-99 mm	50 873	31 659	-	225 012	863	-	-	-	308 406
100-199 mm	199 025	754	-	142 433	513	-	37	25	342 787
200-299 mm	52 236	-	-	350	24	-	-	-	52 609
300-499 mm	30 089	-	-	-	-	-	129	-	30 218
500-700 mm	5 689	-	-	-	426	-	-	-	6 115
Inconnu	8	-	-	99	-	-	-	276	382
Total	337 958	48 091	-	434 964	2 135	-	167	2 978	826 293

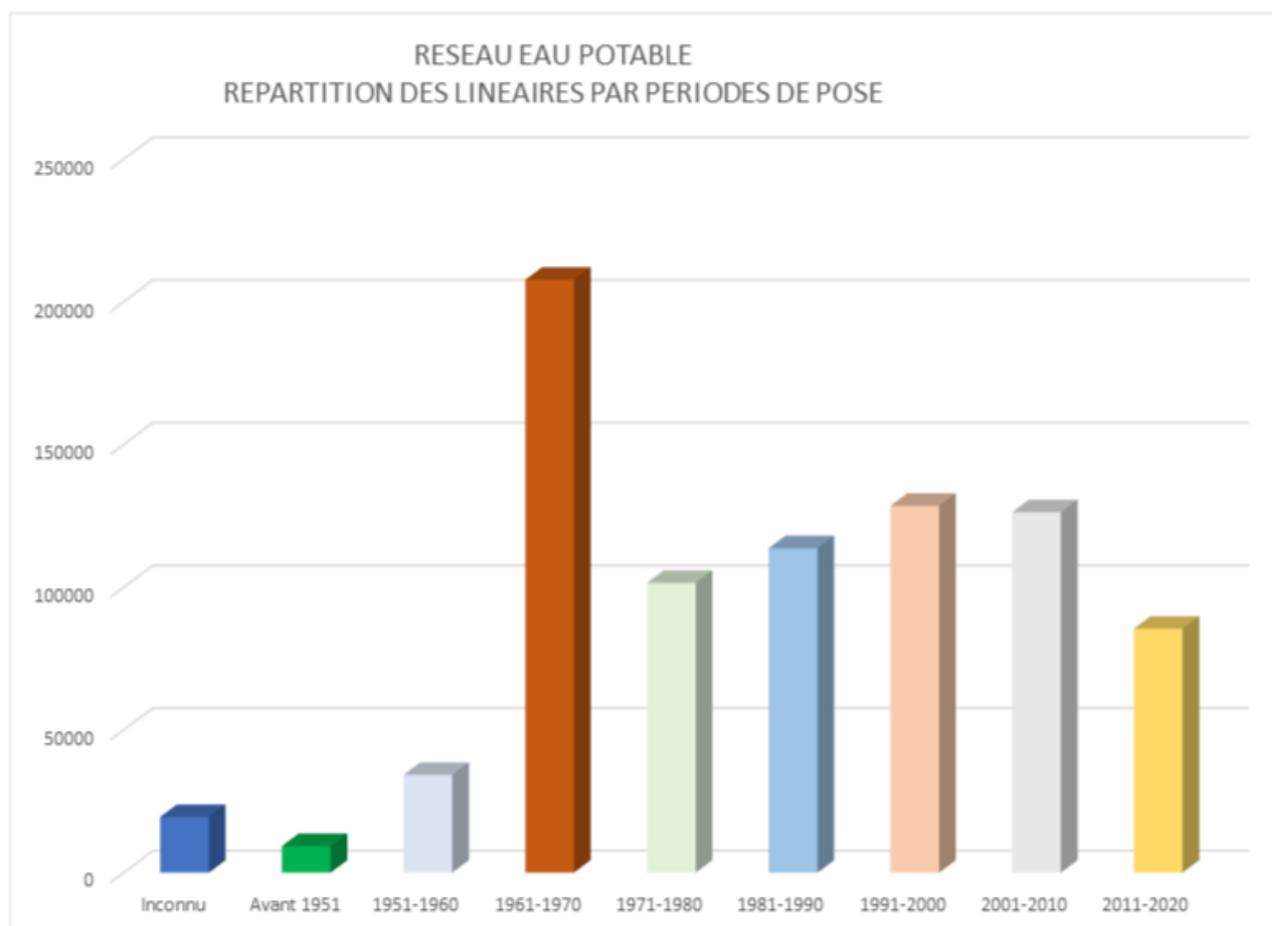


> Commentaires des données

La totalité du réseau du SMEP de Jurançon est numérisée.

Un travail continu est réalisé pour améliorer l'indice de gestion et connaissance patrimoniale, au travers de la détermination des dates de pose.

La répartition des linéaires par période qui en découle est définie ci-dessous :



LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

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

Ce tableau ne tient pas compte des réseaux « catégorisés « eaux traitées »

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	826 670
Extensions financées par des tiers	422
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	6 164
Linéaire de canalisation déposé	9
Régularisations de plans	- 6 957
Situation actuelle	826 290

Le réseau a évolué en 2020 suite à des travaux :

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
MAZERES-LEZONS	LOTISSEMENT L'ARRIOU	Pose de 73,57 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension Pe 63 - Lotissement l'Arriou - SUEZ
IDRON	CHEMIN DE LACABANE	Pose de 116,81 ml de canalisations PVC bi-orienté Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC110/63 - Lotissement l'Orée du Bois - SUEZ
LONS/PAU	AVENUE DIDIER DAURAT	Suppression de 11,86 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement	Maillage F100-F150 - Avenue Daurat - ARHEX
GAN	CHEMIN DE L HOSTE	Suppression de 266,94 ml de canalisations PE Inconnu Ø 32 mm	Renouvellement	Déplacement Pe 32 - Chemin de l'hoste - ARHEX
JURANCON	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 504,24 ml de canalisations Fonte grise Ø 100 mm	Renouvellement	Renouvellement F 100 - Avenue Cambot - SNATP
BILLERE	RUE D IRATY	Suppression de 165,61 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F100-F60-Pe50 - Rue Iraty - NEORESEAUX
BIZANOS	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	Suppression de 7,94 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F150-F100 - Avenue de la République - HASTOY
BIZANOS	CHEMIN LARRIBAU	Suppression de 5,5 ml de canalisations Fonte ductile Ø 300 mm	Renouvellement	Renouvellement F200 - Chemin Larribau - HASTOY
BOSDARROS	CHEMIN DU MERCE	Pose de 132,29 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Extension Pe50 - Chemin du Mercé - SUEZ
SERRES MORLAAS	CHEMIN DU BASCOU	Pose de 133,4 ml de canalisations PVC bi-orienté Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC63 - Lotissement Carrerot - ACCHINI
UZOS	RUE DU MOULIN	Pose de 5,44 ml de canalisations PVC bi-orienté Ø 110 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110 - Le Clos des Mesanges - SUEZ
BILLERE	RUE DU PARADOU	Suppression de 180,47 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F60 / Pe50 - Rue du Paradou - ARHEX
SERRES MORLAAS	CHEMIN DU LUY	Suppression de 174,55 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 50 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe 50 - Chemin du Luy - SUEZ
LONS	IMPASSE VIGNOT	Pose de 60,52 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension Pe 50 - Lotissement Clos Vignot - SUEZ
GAN	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE CD230	Suppression de 6,09 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 40 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Cd 230 - SUEZ
GAN	CHEMIN DE CICABAT	Suppression de 80,8 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 32 mm	Renouvellement	Renouvellement en Pe 50 - Chemin de Cicabat - SUEZ
IDRON	LOTISSEMENT BERGEROU 2	Pose de 158,01 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension en Pe 50 - Lotissement Bergerou II - SUEZ
IDRON/BIZANOS	ROUTE DE TARBES RN 117	Suppression de 22,61 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe50/PVC63/F100/F200 - Route de Tarbes - CEGETP
UZOS	RUE DU MOULIN	Pose de 42,17 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension Pe 50 - Le Clos des Mésanges - DESPAGNET
UZOS	RUE DES HIRONDELLES	Pose de 203,27 ml de canalisations PVC bi-orienté Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC 63 - Domaine des Prés - SUEZ
IDRON	RUE DE L INDUSTRIE	Suppression de 298,76 ml de canalisations PVC	Renouvellement	Renforcement F 100 - Rue de l'Industrie - CEGETP

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
		classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm		
GAN	ROUTE DE NAY RD24	Suppression de 209,43 ml de canalisations Fonte grise Ø 100 mm	Renouvellement	Renouvellement en Pe 63 - RD 24 - CEGETP
LONS	CHEMIN DE LASSEGUE	Suppression de 152,59 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement en PVC 63 - Chemin Lassègue - HASTOY
LONS	RUE GEORGES LASSALLE	Suppression de 3,63 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renouvellement	Renouvellement en F100 - Rue Lassalle - HASTOY
JURANCON	CHEMIN DE LOUSTALOT	Suppression de 10,75 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Dévoisement PVC 63 - Chemin Loustalot - SUEZ
MORLAAS	LOTISSEMENT SEGOT	Pose de 10,47 ml de canalisations PVC bi-orienté Ø 110 mm	Travaux neufs	Extension Pe 110/50 - Lotissement Segot - SUEZ

LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	149	150	149	150	0,7%
Equipements de mesure de type compteur	112	113	111	113	1,8%
Equipements de mesure de type pression	1	1	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	-	1 163	1 169	1 170	0,1%
Régulateurs débit	1	1	1	1	0,0%
Vannes	3 934	3 985	4 012	4 062	1,2%
Vidanges, purges, ventouses	556	569	587	611	4,1%

A noter des variations sur les données de 2017 dans le RAD 2018 dues aux mises à jour des plans des réseaux dans APIC réalisées en 2018.

LES BRANCHEMENTS

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

Branchements					
	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre total de branchements	25 212	25 494	25 867	26 016	26 125
dont Branchement Plomb	0	0	0	0	0
% de branchements Plomb	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Le nombre de branchement prend en compte les connections recensées actives ou inactives au réseau de distribution de la commune qu'ils soient facturés ou non.

- Les branchements équipés d'un compteur général et de plusieurs compteurs divisionnaires comptent pour 1.
- Les compteurs en nourrice comptent pour un branchement.
- Les branchements vers accessoires comptent pour un branchement.

Ci-dessous la répartition 2020 des branchements par commune :

Répartition des branchements par commune								
Commune	Acier, Fer noir, galvanisé	Cuivre	Fonte	Inconnu	Polyéthylène bandes bleues	Polyéthylène noir ou autre	PVC	Total
ARESSY	1			6	304	33	64	408
ASSAT	12		1	12	434	80	206	745
BILLERE	1 403	30	27	27	1 359	315	626	3 787
BIZANOS	206	7	5	15	1 217	208	290	1 948
BOSDARROS	4			2	258	39	173	476
BUZY				1	15	3	14	33
GAN	132	13		38	1 479	238	599	2 499
GELOS	261	53	5	16	749	81	332	1 497
IDRON	12	4	4	46	1 414	203	272	1 955
JURANCON	618	39	8	22	1 375	150	561	2 773
LAROIN				2	58	3	25	88
LASSEUBE				2	33	1	20	56
LASSEUBETAT	2				19	2	12	35
LESCAR		1	3	1	34		7	46
LONS	403	9	35	81	3 340	334	777	4 979
MAZERES LEZONS	16	6	2	18	520	47	214	823
MEILLON	9		1	6	323	41	56	436
MORLAAS	37	11	4	38	1 319	147	509	2 065
NARCASTET	3			16	195	14	134	362
PARDIES PIETAT	1			3	14	2	8	28
RONTIGNON	3			12	191	17	127	350
SERRES MORLAAS	6	1		22	250	22	71	372

Répartition des branchements par commune								
Commune	Acier, Fer noir, galvanisé	Cuivre	Fonte	Inconnu	Polyéthylène bandes bleues	Polyéthylène noir ou autre	PVC	Total
ST FAUST					3		3	6
UZOS				4	280	35	39	358
Total	3 129	174	95	390	15 183	2 015	5 139	26 125

LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranche de diamètres et tranche d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice.

NB : Le nombre de compteurs recouvre les compteurs sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

De fait, le nombre de compteurs peut être supérieur au nombre de branchements (ex : plusieurs compteurs sur un même branchement).

Pour rappel, L'arrêté du 6 mars 2007 fait obligation à tous les Services de l'Eau (en régie ou en DSP) de contrôler régulièrement leur parc de compteurs et offre plusieurs possibilités aux opérateurs pour répondre à cette obligation.

SUEZ Eau France a choisi les options suivantes :

Procéder à un contrôle exhaustif unitaire pour les compteurs de DN >20mm. Compte tenu des procédures en vigueur sur le remplacement des compteurs, cela revient à renouveler ces compteurs avant la date du 1er contrôle réglementaire : 15 ans, 12 ans ou 9 ans suivant les caractéristiques métrologiques (dynamique) du compteur

Procéder à un contrôle par méthode statistique pour les compteurs de DN 15 & 20 mm dont elle assure la gestion du parc au titre d'un contrat de DSP ou de PS. Ces compteurs représentent plus de 97% du parc total de compteurs.

Le parc de compteurs est alors découpé en 7 lots contrôlés de manière cyclique tous les 7 ans :

Lot 1 en années 1, 8, 15

Lot 2 en années 2, 9, 16

Le nombre de compteurs à étalonner ainsi que le critère d'acceptation (fonction de la taille du lot) est précisé dans l'arrêté du 6 mars 2007.

Les compteurs tirés au sort sont déposés et étalonnés en 2 "points de débit" réglementaires.

Si l'erreur de mesurage du compteur est comprise dans l'intervalle [-4% ; +4%] pour les deux débits testés, le compteur est déclaré **Conforme**. Le compteur est **Non Conforme** dans les autres cas.

A l'issue de l'étalonnage de l'ensemble de l'échantillon :

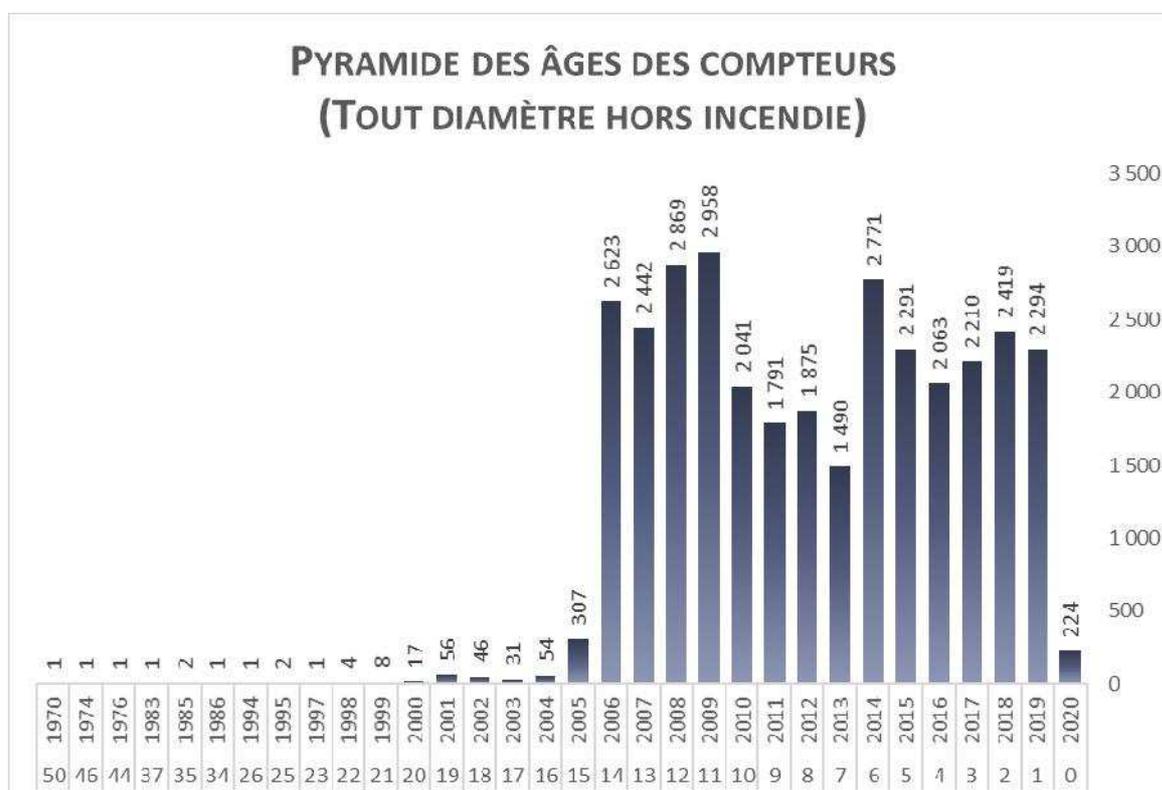
a **Si le nombre de compteurs "Conformes" est supérieur au seuil d'acceptation** (env. 85 % de l'échantillon, 90% à compter de 2017), **l'échantillon est déclaré Conforme et la totalité du lot dont il est issu est réputé Conforme** jusqu'au prochain tirage au sort (dans 7 ans)

b **Dans le cas contraire**, et après un contrôle renforcé (taille des échantillons x 4 et critères d'acceptation en conséquence) conduisant également à la non-conformité de l'échantillon, **il faut remplacer la totalité des compteurs du lot concerné (dans un délai d'un an)**.

Répartition du parc compteur par date de fabrication et par diamètre				
Tranche d'âge	12 à 15 mm	20 à 40 mm	> 40 mm	Total
0- 4 ans	8 845	350	15	9 210
5-9 ans	9 938	246	34	10 218
10 - 14 ans	12 705	210	18	12 933
15 - 19 ans	464	26	4	494
20 - 25 ans	30	2	0	32
> 25 ans	6	2	0	8
Inconnu	0	0	2	2
Total	31 988	836	73	32 897

L'âge moyen du parc est de 7,8 ans.

227 compteurs supérieurs à 15 ans au 31/12/2020



LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

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

Le parc compteurs					
	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de compteurs	31 102	31 653	32 022	32 629	32 897

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2019	2020	N/N-1 (%)
Inconnu	1	1	0,0%
12 à 15 mm	31 695	31 987	0,9%
20 à 40 mm	836	836	0%
>40 mm	97	73	-24,7%
Total	32 629	32 897	0,9%

L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	Descriptif	2019	2020
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15	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	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	Descriptif	2019	2020
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5	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)	75	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120	120



Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Les volumes prélevés

Le volume prélevé désigne le volume d'eau captée dans le milieu naturel pour être traitée avant sa mise en distribution.

Les volumes indiqués sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumés d'eau brute prélevés (m³)						
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P8)	394 730	354 800	383 169	132 987	- 65,3%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P9)	334 951	153 312	229 201	345 504	50,7%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P18)	153 824	208 902	399 185	476 610	19,4%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11)	943 124	938 126	990 616	951 730	- 3,9%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P12)	736 374	1 155 197	1 201 229	1 459 364	21,5%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	579 429	622 464	692 670	11 880	- 98,3%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13 bis)	-	-	-	796 552	0,0%
MEILLON	Meillon (P16)	429 440	0	0	3 881	0,0%
MEILLON	Meillon (P17)	1 337 106	1 255 800	920 580	845 116	- 8,2%
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1 283 360	1 144 537	1 226 806	1 243 814	1,4%
Total des volumes prélevés		6 192 338	5 833 138	6 043 456	6 267 438	3,7%

> Commentaire des données

Pour 2020, les volumes prélevés correspondent à la période de relève du 30/12/2019 au 30/12/2020, soit 366 jours (368 jours en 2019 du 27/12/2018 au 30/12/2019).

3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Le volume produit désigne le volume issu des usines de production d'eau pour être introduit dans le réseau de distribution. Il peut différer du volume prélevé en raison des besoins propres au fonctionnement des usines (nettoyage, vidanges, lavages de filtres...).

Les données présentées sont des **volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 ou 366 jours**.

L'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) est la suivante :

Volumes eau potable produits (m³)						
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Total des volumes produits		6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%

> Commentaire des données

Les volumes sont comptabilisés par le débitmètre en sortie du champ captant du site Mazères II.

3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

Les données présentées sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**.

Pour le calcul des indicateurs de performance du réseau et le suivi de l'évolution des volumes mis en distribution, ces volumes sont extrapolés à l'année civile (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable importés (B)	42 695	41 925	51 088	64 246	25,8%
Total volumes eau potable exportés (C)	101 226	28 781	10 320	11 237	8,9%

Volumes d'eau potable importés (m³)					
Provenance	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Ville de Pau	41 251	41 925	51 088	45 044	- 11,8%
SIAEP Gave et Baïse	0	0	0	19	0,0%
SIAEP Luy et Gabas	99	0	0	19 183	0,0%
SIAEP Vallée de l'Ousse	1 345	0	0	0	0,0%
SIAEP de la Région de Lescar	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés	42 695	41 925	51 088	64 246	25,8%

> Commentaire des données

L'augmentation des volumes importés du syndicat Luy et Gabas est lié aux différents travaux de renouvellement de canalisation sur la commune de Bizanos.

Volumés d'eau potable exportés (m³)					
Destination	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Ville de Pau	9 348	8 826	10 320	10 486	1,6%
SIAEP Gave et Baïse	71	5 675	0	0	0,0%
SIAEP Luy et Gabas	0	0	0	213	0,0%
SIAEP Vallée de l'Ousse	0	0	0	538	0,0%
SIAEP de la Région de Lescar	91 807	14 280	0	0	0,0%
Total volumés eau potable exportés	101 226	28 781	10 320	11 237	8,9%

Pour l'année 2020, le détail mensuel est le suivant :

Détail mensuel des volumés importés en 2020 (m³)						
Mois	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total
Janvier	3 824	0	0	0	0	3 824
Février	3 721	0	0	0	0	3 721
Mars	3 854	0	0	0	0	3 854
Avril	3 809	0	0	0	0	3 809
Mai	3 854	0	0	0	0	3 854
Juin	3 801	0	0	0	0	3 801
Juillet	4 003	0	0	0	0	4 003
Août	3 574	0	0	0	0	3 574
Septembre	3 464	0	0	0	0	3 464
Octobre	3 740	0	0	0	0	3 740
Novembre	3 700	19	19 183	0	0	22 902
Décembre	3 700	0	0	0	0	3 700
Total	45 044	19	19 183	0	0	64 246

Détail mensuel des volumés exportés en 2020 (m³)						
Mois	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total
Janvier	877	0	0	0	0	877
Février	877	0	0	0	0	877
Mars	877	0	0	0	0	877
Avril	877	0	0	0	0	877
Mai	877	0	0	0	0	877
Juin	881	0	0	0	0	881
Juillet	870	0	0	0	0	870
Août	870	0	0	0	0	870
Septembre	870	0	0	0	0	870
Octobre	870	0	0	0	0	870
Novembre	870	0	213	538	0	1 621
Décembre	870	0	0	0	0	870
Total	10 486	0	213	538	0	11 237

> Commentaire des données

Pour 2020, les volumes importés et exportés correspondent à la période de relèvement du 30/12/2019 au 30/12/2020, soit 366 jours (368 jours en 2019). Ramenées au m³/j, les variations sont respectivement de 26,4% pour les volumes importés et 9,5% pour les volumes exportés.

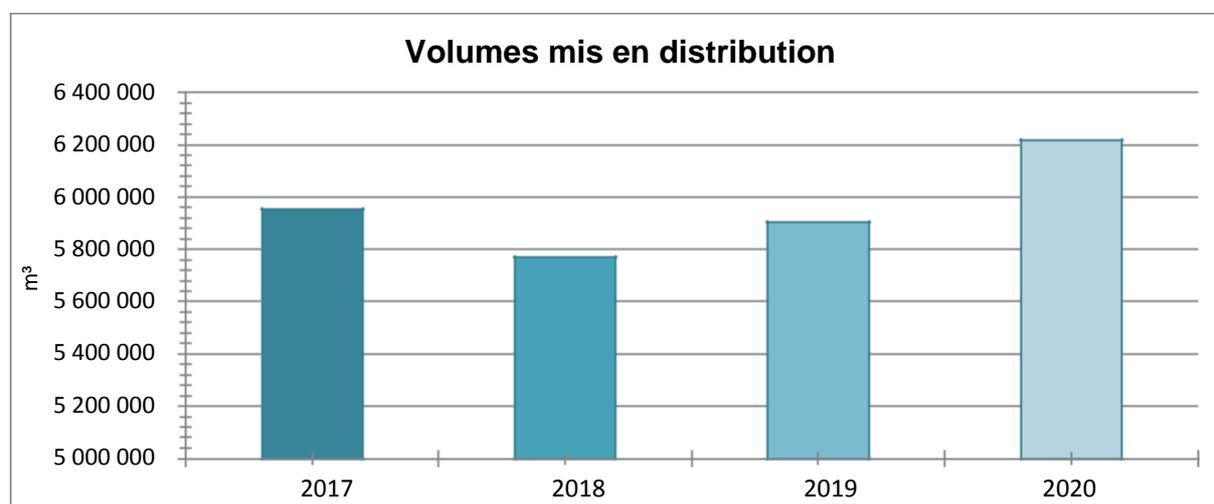
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Les données présentées sont des **volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 ou 366 jours**.

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années :

Volumes mis en distribution (m ³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Total volumes eau potable importés (B)	42 694	42 223	50 724	64 246	26,7%
Total volumes eau potable exportés (C)	101 016	28 427	10 251	11 237	9,6%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 953 904	5 769 381	5 906 026	6 217 279	5,3%



> Commentaire des données

La forte augmentation des volumes mis en distribution est liée à la mise en place d'un plan de continuité d'activité pendant 3 mois (Mars à Mai) où aucune activité (hors urgence) de recherche de fuites n'a été réalisée.

Le reste de l'année a également été perturbé par le COVID qui a désorganisé régulièrement la planification des interventions.

3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

Volumes comptabilisés : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.

Volumes consommés sans comptage : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.

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

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

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relève et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes consommés autorisés (m ³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	4 061 060	4 065 192	4 054 801	4 063 023	0,2%
- dont Volumes facturés (E')	3 960 231	3 995 437	3 970 747	3 987 994	0,4%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	100 829	69 755	84 054	75 029	-10,7%
Volumes consommés sans comptage (F)	455 000	330 000	426 000	436 000	2,3%
Volumes de service du réseau (G)	25 000	25 000	25 000	25 000	0,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	4 541 060	4 420 192	4 505 801	4 524 023	0,4%

> Commentaire des données

En 2020, comme depuis 2016, nous avons intégré dans les « Volumes consommés sans comptage (F) » une estimation de volumes pour les prises d'eau illicites sur PI, ainsi qu'une estimation de fuite sur le DN 400 du Nid Béarnais dont vous trouverez le détail ci-après :

Fuite 400 mm Nid Béarnais : 281 000 m³

Ce volume correspond au total d'une estimation de fuite de 32 m³/h sur 366 jours.

Prises d'eau sur PI et branchements « sauvages » zone Induspal : 106 000 m³

Nous avons répertorié 97 poteaux incendie (PI) qui sont régulièrement utilisés pour le remplissage de camions hydrocureurs, balayeuses ou autres.

Des détecteurs d'ouverture ont été mis en test sur quelques PI qui indiquent des prises d'eau régulières sur les PI pouvant aller jusqu'à 3 fois par jour.

Pour le calcul de l'estimation, nous avons considéré 1 prise d'eau de 3 m³/j/PI.

En ajoutant les volumes habituels sans comptage de 49 000 m³, nous avons donc retenu en 2020 un total de 436 000 m³ pour les volumes consommés sans comptage.

D'autres zones de prises d'eau existent sur le territoire syndical qui n'ont pas été pris en compte dans le calcul.

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

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumes relatifs aux périodes de relève et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

de la politique volontariste de recherche et de réparation de
fuites de la politique de renouvellement du réseau

d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ils se décomposent en :

Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,

Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés** intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Les volumes non comptés intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

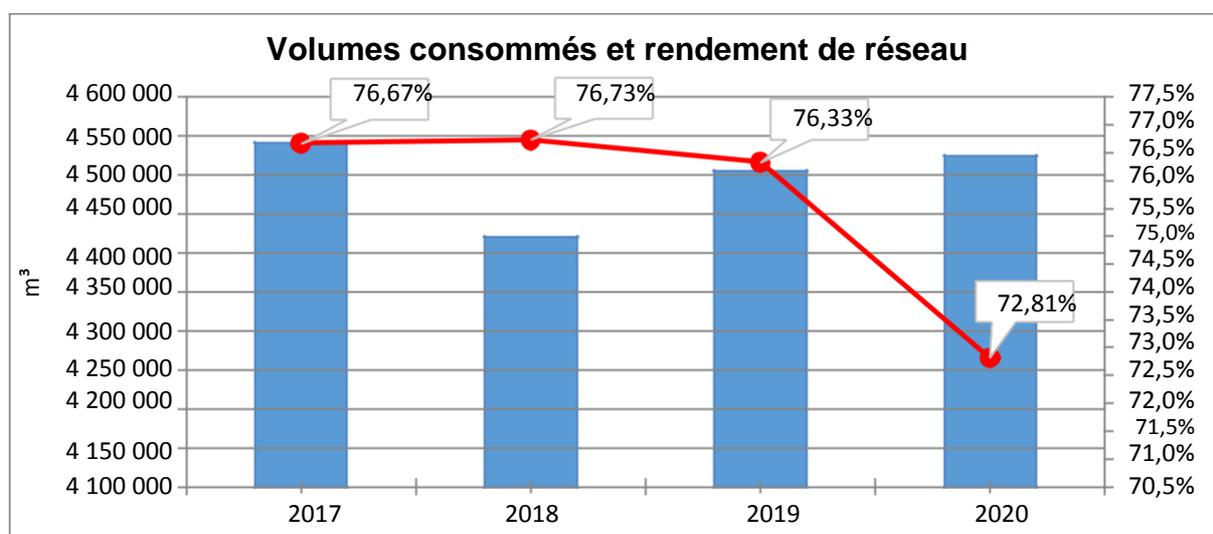
Le rendement de réseau est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable.

Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 953 904	5 769 381	5 906 026	6 217 279	5,3%
Volumes comptabilisés (E)	4 061 060	4 065 192	4 054 801	4 063 023	0,2%
Volumes consommés autorisés (H)	4 541 060	4 420 192	4 505 801	4 524 023	0,4%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 412 844	1 349 189	1 400 225	1 693 256	20,9%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 892 844	1 704 189	1 851 225	2 154 256	16,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,922	826,021	826,67	826,293	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,7	4,47	4,64	5,6	20,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,3	5,65	6,14	7,12	16,1%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 541 060	4 420 192	4 505 801	4 524 023	0,4%
Volumes eau potable exportés (C)	101 016	28 427	10 251	11 237	9,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Volumes eau potable importés (B)	42 694	42 223	50 724	64 246	26,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	76,67	76,73	76,33	72,81	- 4,6%



Les tableaux ci-dessous ne tiennent pas compte des estimations faites depuis 2017 pour les volumes consommés sans comptage :

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 953 904	5 769 381	5 906 026	6 217 279	5,3%
Volumes comptabilisés (E)	4 061 060	4 065 192	4 054 801	4 063 023	0,2%
Volumes consommés autorisés (H)	4 135 060	4 139 192	4 128 801	4 137 023	0,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 818 844	1 630 189	1 777 225	2 080 256	17,1%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 892 844	1 704 189	1 851 225	2 154 256	16,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,922	826,021	826,670	826,293	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,06	5,41	5,89	6,88	16,8%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,30	5,65	6,14	7,12	16,1%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 135 060	4 139 192	4 128 801	4 137 023	0,2%
Volumes eau potable exportés (C)	101 016	28 427	10 251	11 237	9,6%
Volumes eau potable produits (A)	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Volumes eau potable importés (B)	42 694	42 223	50 724	64 246	26,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	69,96	71,88	69,96	66,60	- 4,8%

3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 541 060	4 420 192	4 505 801	4 524 023	0,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,9	826	826,7	826,3	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	15,5	14,8	15	15	0,5%

Performance rendement de réseau					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	68,09	67,95	67,99	68,01	0,0%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	76,67	76,73	76,33	72,81	- 4,6%

3.1.8 Le rendement contractuel

Rendement de réseau contractuel (%)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 541 060	4 420 192	4 505 801	4 524 023	0,4%
Volumes eau potable produits (A)	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Volumes eau potable importés (B)	42 694	42 223	50 724	64 246	26,7%
Volumes eau potable exportés (C)	101 016	28 427	10 251	11 237	9,6%
Rendement de réseau contractuel (%) $100 * (H) / (A+B-C)$	76,27	76,61	76,29	72,81	- 4,6%

Le tableau ci-dessous ne tient pas compte des estimations faites depuis 2017 pour les volumes consommés sans comptage :

Rendement de réseau contractuel (%)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 135 060	4 139 192	4 128 801	4 137 023	0,2%
Volumes eau potable produits (A)	6 012 226	5 755 585	5 865 553	6 164 270	5,1%
Volumes eau potable importés (B)	42 694	42 223	50 724	64 246	26,7%
Volumes eau potable exportés (C)	101 016	28 427	10 251	11 237	9,6%
Rendement de réseau contractuel (%) $100 * (H) / (A+B-C)$	69,45	71,74	69,91	66,54	- 4,8%

3.1.9 Les volumes de pointes

L'évolution des volumes de pointe de la production est la suivante :

Production maximale (m ³ /j)					
	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volume moyen journalier produit sur l'année	16 472	15 769	16 070	16 842	4,8%
Volume moyen journalier du mois de pointe	17 756	16 333	16 610	17 934	8,0%
Mois de pointe	Janvier	Février	Janvier	Juillet	
Jour de pointe	21/06/2017	26/06/2018	31/01/2019	30/06/2020	
Volume de pointe	20 260	18 010	19 380	21 870	12,8%

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

La qualité microbiologique

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

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

Les limites de qualité, correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.

Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

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

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

la sécurisation et la surveillance des installations,
le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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

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

3.2.3 La ressource

LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	7	0	100,0%	21	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	7	0	100,0%	1 526	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	17	0	100,0%	66	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	59	0	100,0%	639	0	100,0%

3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Bulletin	Physico-chimique	12	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	60	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 069	0	100,0%	0	100,0%	40	0	100,0%	0	100,0%

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	108	4	96,3%	0	100,0%	16	2	87,5%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	112	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	539	4	99,3%	0	100,0%	76	2	97,4%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	439	1	100,0%	0	100,0%	66	0	100,0%	0	100,0%

LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
ARESSY	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	BOURG D'ARESSY	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4.000 0	nombre/ 100 ml	=0	
ASSAT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/01/2020	ZZ-BOURG D'ASSAT	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	3.000 0	nombre/ 100 ml	=0	
ASSAT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/10/2020	ZZ-BOURG D'ASSAT	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4.000 0	nombre/ 100 ml	=0	
BILLÈRE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/01/2020	BILLÈRE QUARTIER ST LAURENT	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	3.000 0	nombre/ 100 ml	=0	
IDRON	Surveillance	Hors référence	06/10/2020	ZZ-BOURG D'IDRON	GERMES SULFITE-REDUCTEURS	2.000 0	nombre/ 100 ml	=0	
IDRON	Surveillance	Hors référence	06/10/2020	ZZ-BOURG D'IDRON	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2.000 0	nombre/ 100 ml	=0	

> Commentaire des données

En 2020, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été préservée. Les contrôles réglementaires par l'ARS tant en production que distribution sont 100% conformes (cf. annexe 4 bilan ARS de la qualité des eaux distribuées en 2020).

LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une nouvelle instruction, DGS/EA4/2020/67, a été diffusée par la DGS en date du 17 avril 2020

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ est à votre disposition pour vous accompagner.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Bulletin	
		Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	120	0	100%
Physico-chimique	20	0	100%

Le bilan ARS de la qualité des eaux distribuées sur le syndicat en 2020 est disponible en **Annexe 4**.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)					
Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Ressources / Production					
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	447 116	369 774	506 937	485 604	- 4,2%
Mazères III (P11/ P12)	721 177	910 474	957 343	1 064 556	11,2%
Mazères IV (P13)	178 681	279 836	294 149	382 892	30,2%
Meillon (P16) et station d'alerte	342 392	8 691	10 833	5 140	- 52,6%
Meillon (P17)	555 919	549 632	433 542	408 507	- 5,8%
Rontignon (P14)	585 480	522 663	556 065	568 463	2,2%
Sous-total	2 830 765	2 641 070	2 758 869	2 915 162	5,7%
Réservoirs / Surpresseurs					
Réservoir Mirassou	8 026	97	140	107	- 23,6%
Réservoir Morlaàs Haute vue	911	664	599	613	2,3%
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	5 292	276	263	1 062	303,8%
Surpresseur Carraze	4 985	540	789	636	- 19,4%
Surpresseur Morlaàs Haute vue	27 890	27 401	26 852	29 532	10,0%
Surpresseur Réservoir Bastarous	1 892	3 901	2 781	1 043	- 62,5%
Sous-total	48 996	32 879	31 424	32 993	5,0%
Stations de reprise					
Station de reprise Aliou	4 614	9 655	3 889	622	- 84,0%
Station de reprise Berlanne	152 549	166 146	175 122	208 071	18,8%
Station de reprise Carrerot	9 079	5 956	10 228	7 808	- 23,7%
Station de reprise Lafforgue	6 725	7 229	4 988	6 610	32,5%
Station de reprise Lanot	23 764	12 349	15 909	16 484	3,6%
Station de reprise Narcastet	336 989	311 653	295 260	340 488	15,3%
Station de reprise Pindats	50 936	55 416	58 771	59 591	1,4%
Station de reprise Riant	298 302	283 768	279 726	302 092	8,0%
Sous-total	882 958	852 172	843 893	941 766	11,6%
Total général	3 762 719	3 526 121	3 634 186	3 889 921	7,0%

> Commentaire des données

Les valeurs données correspondent à la facturation du fournisseur qui n'a pas de relève systématique annuelle impliquant donc des variations d'une année sur l'autre.

3.3.2 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
ASSAT	Réservoir Lafforgue	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Equipement électrique	22/10/2020
GAN	Station de reprise Lanot	Equipement électrique	22/10/2020
GAN	Station de reprise Riant	Equipement électrique	21/10/2020
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	Equipement électrique	23/10/2020
GAN	Réservoir Aliou	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
GELOS	Station de reprise Aliou	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
GELOS	Station de reprise Carrerot	Equipement électrique	23/10/2020
GELOS	Surpresseur Carraze	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
MAZERES-LEZONS	Mazères I	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
MAZERES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Equipement électrique	21/10/2020
MAZERES-LEZONS	Mazères III (P11/ P12)	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
MAZERES-LEZONS	Mazères IV (P13)	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	Equipement électrique	21/10/2020
MEILLON	Meillon (P17)	Equipement électrique	fait en 2019 avec aucune observation
MORLAAS	Station de reprise Berlanne	Equipement électrique	20/10/2020
MORLAAS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique	20/10/2020
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	Equipement électrique	20/10/2020
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Equipement électrique	20/10/2020
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Equipement électrique	21/10/2020

> Commentaire des données

Les ouvrages dont les vérifications n'ont pas amené d'observations en 2019 n'ont pas été contrôlé en 2020 (cf. Article 3 Arrêté du 26 décembre 2011 relatif aux vérifications ou processus de vérification des installations électriques ainsi qu'au contenu des rapports correspondants).

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Détail des nettoyages des réservoirs sur les installations		
Commune	Site	Date
ASSAT	Lafforgue	25/06/2020
ASSAT	Lafforgue pompage	03/06/2020
BOSDARROS	Batgusere D	24/06/2020
BOSDARROS	Batgusere G	24/06/2020
BOSDARROS	Pindats	18/06/2020
GAN	Sabalot	30/06/2020
GAN	Alliou	30/06/2020
GAN	Miqueu	29/06/2020
GAN	Bastarousse (Cuve 1)	19/06/2020
GAN	Bastarousse (Cuve 2)	25/06/2020
GAN	Lanot	19/06/2020
GAN	Lebe	30/06/2020
GAN	Miqueu	29/06/2020
GAN	Mirassou	01/07/2020
GAN	Riant (Cuve1)	19/06/2020
GAN	Riant (Cuve2)	24/06/2020
GELOS	Taillefer	16/07/2020
GELOS	Carrerot	18/06/2020
JURANÇON	Clos Touzet	26/06/2020
JURANÇON	Le loulie D	26/06/2020
JURANÇON	Le loulie G	29/06/2020
JURANÇON	Nid Bearnais 1	02/06/2020
JURANÇON	Nid Bearnais 2	03/06/2020
MAZÈRES-LEZONS	Aguillon D	25/06/2020
MAZÈRES-LEZONS	Aguillon G	25/06/2020
MAZÈRES-LEZONS	Mazères 3000 A	01/07/2020
MAZÈRES-LEZONS	Mazères 3000 B	02/07/2020
MORLAÀS	Morlaàs cht d'eau Haut Service	en attente TVX SFR
MORLAÀS	Morlaàs Berlanne reprise	01/07/2020
MORLAÀS	Morlaàs Surpresseur Nord	non fait en attente travaux
MORLAÀS	Morlaàs Surpresseur Sud	
MORLAÀS	Morlaàs Bas Service D	05/06/2020
MORLAÀS	Morlaàs Bas Service G	24/06/2020
NARCASTET	Narcastet	30/06/2020

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ARESSY	Comptage Meillon (SECTO)	-	-	1	1
ASSAT	Comptage Assat Ader (achat/vente Pays de Nay)	8	-	-	8
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	8	-	-	8
ASSAT	Réservoir Lafforgue	2	-	-	2
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	6	1	-	7
BILLÈRE	Comptage Golf (SECTO)	-	-	1	1
BIZANOS	Comptage Henri IV (SECTO)	-	-	1	1
BOSDARROS	Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)	-	-	1	1
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	2	-	-	2
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	1	-	1	2
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	24	1	3	28
GAN	Comptage Gan Bourg (SECTO)	-	-	1	1
GAN	Réservoir Aliou	1	-	1	2
GAN	Réservoir Miqueu	1	-	-	1
GAN	Réservoir Mirassou	1	-	-	1
GAN	Réservoir Sabalot	1	-	-	1
GAN	Station de reprise Lanot	17	1	3	21
GAN	Station de reprise Riant	13	2	3	18
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	14	1	-	15
GELOS	Comptage Foix (SECTO)	-	-	1	1
GELOS	Comptage Ribet (SECTO)	-	-	1	1
GELOS	Station de reprise Aliou	-	1	1	2
GELOS	Station de reprise Carrerot	3	2	-	5
GELOS	Surpresseur Carraze	-	1	3	4
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Béarn)	10	-	-	10
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	10	-	-	10
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Béarn)	10	-	-	10

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	10	-	-	10
JURANÇON	Comptage achat Laroïn	9	-	-	9
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	-	-	2	2
JURANÇON	Comptage vente Laroïn	10	-	-	10
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	1	-	4	5
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	2	-	3	5
LONS	Comptage achat Lescar	10	-	-	10
LONS	Comptage vente Lescar	10	-	-	10
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou (SECTO)	-	-	1	1
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	-	1	1	2
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	173	3	29	205
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	94	2	1	97
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13bis)	71	1	8	80
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	7	-	-	7
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	8	-	-	8
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	8	-	-	8
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	28	1	5	34
MEILLON	Meillon (P17)	44	1	2	47
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	10	-	-	10
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	10	-	-	10
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	10	-	-	10
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	10	-	-	10
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	9	-	-	9
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	19	-	5	24
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	3	1	16	20
MORLAÀS	Surpresseur Morlaàs Haute Vue	-	1	1	2
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	15	2	8	25
PAU	Comptage achat Pau	10	-	-	10
PAU	Comptage vente Pau	10	-	-	10
RONTIGNON	Rontignon (P14)	46	1	2	49
UZOS	Réservoir Taillefer	13	-	-	13

Travaux principaux d'exploitation 2020		
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés	Date réalisation
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Réarmement contrôleur isolement B.T.	09/01/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Remplacement pluviomètre. Mise en place sur tête de puit P18.	16/01/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Hydro éjecteur débouché	16/01/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Changement réactifs	17/01/2020
Rontignon (P14)	Labo prélèvement	17/01/2020
Comptage Henri IV (SECTO)	Remplacement capteur impulsion compteur	20/01/2020
Comptage Foix (SECTO)	Remplacement capteur impulsion.	14/02/2020
Réservoir Morlaàs Haute vue	Réinitialisation sofrel	06/03/2020
Mazères IV (P13/P13bis)	Initialisation variateur	06/03/2020
Rontignon (P14)	Parafoudre LS H.S	06/03/2020
Surpresseur Carraze	Ligne téléphonique HS	06/03/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Modification paramétrage impulsions	09/03/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Pb routeur usine.	24/03/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Acquittement et remise en service P18 + modification programme automate pour impulsions debitmetre entrée.	31/03/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Modification programme automate. Temps de discordance p18	01/04/2020
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Galet chloration cuve 1	01/04/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Changement de la pompe	07/04/2020
Station de reprise Lanot	serrage de l'actionneur sur la vanne	11/04/2020
Réservoir Clos Touzet	Robinet ok. Fermeture vanne bypass et test.	15/04/2020
Meillon (P16) et station d'alerte	Pb sur transformateur HT ou cellule HT.	14/04/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Relance p18 et test programme (ras)	15/04/2020
Station de reprise Pindats	Coupure pompes + fermeture vanne reservoir pour réparation fuite sur réseau.	16/04/2020
Réservoir Clos Touzet	Ouverture réservoir	24/04/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Pompe p8 en défaut isolement	27/04/2020
Réservoir Morlaàs Haute vue	Remplacement du capteur impulsion	28/04/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Test isolement pompe P8: HS	30/04/2020
Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)	Réinitialisation compteur	05/05/2020
Réservoir Clos Touzet	Remplacement robinet flotteur	06/05/2020
Comptage Meillon (SECTO)	Remplacement piles + initialisation	12/05/2020
Comptage Picou (SECTO)	Remplacement batterie et initialisation	12/05/2020
Comptage Ribet (SECTO)	Compteur bloqué	12/05/2020
Comptage Stade (SECTO)	Vérification à effectuer sur supervision.	12/05/2020
Comptage Golf (SECTO)	Câble de connexion coupé entre cpt et telegestion. Réparation et remise en service.	15/05/2020
Station de reprise Riant	Réparation câble ligne RTC	25/05/2020
Station de reprise Berlanne	Réglage du stab	04/06/2020
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Remise en service Nid Béarnais. Réglage vanne modulante de Mazères 1.	05/06/2020
Réservoir Morlaàs Haute vue	Vanne vidange bas service nord	08/06/2020

Travaux principaux d'exploitation 2020		
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés	Date réalisation
Station de reprise Narcastet	Ballon anti-bélier mis en service	16/06/2020
Meillon (P16) et station d'alerte	Chiffrage cellules HT	19/06/2020
Station de reprise Riant	Câble RTC sectionné par rongeur	26/06/2020
Surpresseur Morlaàs Haute Vue	Ouverture vanne remplissage à fond	03/07/2020
Station de reprise Berlanne	Infiltration eau venant du plafond soffrel	02/08/2020
Station de reprise Berlanne	Toujours le même problème de débit	15/08/2020
Station de reprise Pindats	Réarmer pompes	16/08/2020
Station de reprise Berlanne	Problème récurrent depuis 1 ans trop sorties d'astreinte	20/08/2020
Station de reprise Berlanne	Changement garniture mécanique	02/09/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Changement bouteille de chlore + étalonnage des vannes modulantes d'injection de chlore	25/09/2020
Station de reprise Berlanne	Flotteur bâche bloqué. Démontage + réparation.	25/09/2020
Station de reprise Aliou	Diagnostic suite à alarme. Manque d'eau dû à une fuite sur réseau	25/09/2020
Station de reprise Berlanne	Changement robinet flotteur 2h d'intervention	30/09/2020
Station de reprise Lanot	Gouttière bouchée, boîte de dérivation immergée.	24/10/2020
Mazères IV (P13/P13bis)	Prélèvements PAT P13 et P14	30/10/2020
Station de reprise Narcastet	Ligne rtc HS. Remplacement carte par gsm3 pour passage en Gprs. + prog reservoir Batgusere pour com.	10/11/2020
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Changement des 2 bouteilles de chlore	12/11/2020
Meillon (P16) et station d'alerte	Nettoyage du site	27/11/2020

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

Le tableau ci-après détaille par grande famille une partie des interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution. En complément, le nombre d'actes total réalisés représente la globalité des interventions d'exploitation sur le réseau.

Depuis plusieurs années la structuration des données G2 étaient établies selon des familles d'interventions généralistes. Pour les données 2020, la composition des familles d'interventions a été restructurée. La proposition est aujourd'hui plus en adéquation avec les activités réalisées au cours de l'année écoulée.

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2019	2020	N/N-1 (%)
Accessoires	vanne inspecter - manœuvrer	55	47	-14,5%
Appareils de fontainerie	vérifiés	252	660	161,9%
Arrêts d'eau	dans le cadre du service	130	116	-10,8%
Branchements	branchement eau fermer demande interne	206	231	12,1%
Branchements	créés	120	110	-8,3%
Compteurs	compteur changer pièces, réparer fuite	255	260	2,0%
Compteurs	Compteur lot relever	533	400	-25,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2019	2020	N/N-1 (%)
Compteurs	compteur relever	207	101	-51,2%
Compteurs	posés	521	267	-48,8%
Compteurs	remplacés	1 719	721	-58,1%
Devis métrés	réalisés	197	170	-13,7%
Enquêtes	Clientèle	1 352	1 176	-13,0%
Remise en eau	sur le réseau	175	191	9,1%
Réparations	fuite sur branchement	137	132	-3,6%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	74	87	17,6%
Réseaux	réseau eau arrêt d'eau afficher	216	158	-26,9%
Réseaux	réseau eau remise en eau réaliser	67	91	35,8%
Autres		961	569	-40,8%
Total actes		7 177	5 487	-23,5%

Nombre de fuites réseau réparées en 2020	
Commune	Nombre de fuites
ARESSY	5
BILLERE	14
BIZANOS	8
BOSDARROS	16
GAN	10
GELOS	3
IDRON	3
JURANCON	9
LAROIN	3
LONS	3
MAZERES LEZONS	2
MORLAAS	6
NARCASTET	1
SERRES MORLAAS	1
ST FAUST	1
UZOS	2
Total	87

Pour rappel : 74 fuites réseau réparées en 2019

Nombre de fuites branchements réparées en 2020	
Commune	Nombre de fuites
ARESSY	1
ASSAT	6
BILLERE	16
BIZANOS	9
BOSDARROS	1
GAN	13
GELOS	7
IDRON	7
JURANCON	11
LAROIN	3
LONS	27
MAZERES LEZONS	7
MEILLON	1
MORLAAS	11
NARCASTET	1
RONTIGNON	5
SERRES MORLAAS	2
UZOS	4
Total	132

Pour rappel : 137 fuites branchements réparées en 2019

> Commentaire des données

Le détail des fuites réparées sur le réseau se trouvent en **annexe 3**. Le nombre de fuites canalisation et branchement réparées a légèrement augmenté en 2020 : 219 fuites au total contre 211 en 2019.

Le tableau ci-après détaille le nombre de compteurs neufs posés en 2020 :

Compteurs neufs par commune en 2020	
Commune	Nombre de compteurs neufs
ARESSY	3
ASSAT	3
BILLERE	57
BIZANOS	26
GAN	21
GELOS	4
IDRON	51
JURANCON	6
LONS	23
MAZERES LEZONS	13
MORLAAS	24
RONTIGNON	1
SERRES MORLAAS	15
UZOS	20
Total	267

Pour rappel : 521 compteurs neufs en 2019

3.3.6 La recherche des fuites

Durant l'année 2020, **164 135 ml de réseau** ont été auscultés soit 19,86% du réseau total. A noter une recherche de fuites qui a été plus faible en fin d'année du fait de la crise sanitaire du COVID.

Le détail des rues concernées par la recherche se trouve en **annexe 8**.

Le linéaire écouté dans le cadre de la recherche de fuite a diminué de près de 30% par rapport à 2019 (230 490 ml). Dans le cadre d'une année normale, le nombre de fuites réparées en 2020 aurait dû être bien supérieur aux 87 fuites réseau et aux 132 fuites branchements réellement réparées en 2020.

3.3.7 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2019	2020	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	130	108	-16,9%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Astreinte	7	15	114,3%

Détail des astreintes sur les installations en 2020			
Commune	Site	Intervention	Date
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Changement réactif	16/01/2020
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	Intrusion	02/02/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Remise en service stab amont	17/03/2020
GAN	Station de reprise Lanot	Niveau très haut	11/04/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Défaut remplissage	19/06/2020
GAN	Station de reprise Riant	Défaut communication	26/06/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Pb sofre	02/08/2020
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Dépannage sofre	08/08/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Réglage	15/08/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Pb stable	16/08/2020
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Réarmer	16/08/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Réglage	20/08/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Ouverture vanne	22/09/2020
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Ouverture vanne	22/09/2020
GAN	Station de reprise Lanot	Défaut sonde	24/10/2020

Détail des astreintes sur le réseau en 2020			
Commune	Site	Intervention	Date
GELOS	AVENUE DE LA PAIX	compteur changer pièces, réparer fuite	01/01/2020
JURANCON	CHEMIN SOUBACQ	réseau eau enquêter fuite	06/01/2020
BILLERE	RUE FRANCOISE HERITIER	compteur changer pièces, réparer fuite	10/01/2020
MAZERES LEZONS	S13171 MAZÈRES II (P6/P8/P9/P18)	usine eau dépanner	16/01/2020
BILLERE	RUE DU FRONTON	réseau eau réparer	18/01/2020
BILLERE	RUE DU FRONTON	réseau eau réparer	18/01/2020
BILLERE	AVENUE DE LONS	réseau eau réparer	19/01/2020
BILLERE	AVENUE DE LONS	Activité gestion terrain	20/01/2020
JURANCON	AVENUE RAUSKI	réseau eau enquêter (débit, pression)	20/01/2020
NARCASTET	ROUTE DE NAY	réseau eau enquêter fuite	26/01/2020
BOSDARROS	S12948 STATION DE REPRISE PINDATS	usine eau dépanner	02/02/2020
BIZANOS	AVENUE ALBERT 1ER	réseau eau purger	21/02/2020
ASSAT	S12919 STATION DE REPRISE LAFFORGUE	usine eau dépanner	04/03/2020
JURANCON	IMPASSE D OLY	réseau eau enquêter fuite	06/03/2020
JURANCON	IMPASSE D OLY	réseau eau arrêt d'eau réaliser	07/03/2020
JURANCON	IMPASSE D OLY	réseau eau réparer	07/03/2020
JURANCON	AVENUE CHARLES TOUZET	branchement eau enquêter fuite	07/03/2020
BOSDARROS	ROUTE DE PIETAT	réseau eau enquêter fuite	07/03/2020
BOSDARROS	RD 24 - COTE DE PETAT	accessoire réseau enquêter	08/03/2020
BOSDARROS	ROUTE DE PIETAT	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/03/2020
LONS	RUE DES GOELANDS	réseau eau enquêter fuite	14/03/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	18/03/2020
BIZANOS	-	accessoire réseau enquêter	18/03/2020
GAN	S13057 STATION DE REPRISE LANOT	usine eau dépanner	11/04/2020
NARCASTET	ROUTE DE NAY	branchement eau enquêter fuite	18/04/2020
BOSDARROS	ROUTE DE PIETAT	réseau eau enquêter fuite	26/04/2020
MEILLON	COTE MAUHOURET	branchement eau réparer	01/05/2020
LONS	AVENUE D AUTEUIL	réseau eau enquêter fuite	02/05/2020
LAROIN	CHEMIN DES CRETES	appareil fontainerie enquêter	04/05/2020
MORLAAS	RUE DES CORDELIERS	réseau eau enquêter fuite	10/05/2020
LONS	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	branchement eau enquêter fuite	16/05/2020
IDRON	AVENUE DU BEARN	appareil fontainerie enquêter	21/05/2020
BIZANOS	ALLEE PIERRE DE RONSARD	réseau eau enquêter fuite	22/05/2020
LONS	RUE DE LA SABLIERE	réseau eau enquêter fuite	30/05/2020
GAN	CHEMIN DE CASTAING	branchement eau enquêter fuite	01/06/2020
LONS	ALLEE CASSIOPEE	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/06/2020
ASSAT	RUE DE LA JUDEE	compteur changer pièces, réparer fuite	06/06/2020

Détail des astreintes sur le réseau en 2020			
Commune	Site	Intervention	Date
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	20/06/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	20/06/2020
MORLAAS	-	réseau eau enquêter (débit, pression)	20/06/2020
GAN	S13059 SURPRESSEUR RESERVOIR BASTARROUS	usine eau dépanner	26/06/2020
LONS	AGENCE	réseau eau enquêter fuite	28/06/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	30/06/2020
IDRON	CHEMIN DE L AVIATION	réseau eau enquêter (débit, pression)	01/07/2020
BILLERE	RUE OLYMPES DE GOUGES	Activité gestion terrain	05/07/2020
BILLERE	RUE OLYMPES DE GOUGES	branchement eau enquêter fuite	05/07/2020
ARESSY	CHEMIN DE LABIELLE	réseau eau enquêter fuite	09/07/2020
GELOS	RUE DE LOULIE	compteur changer pièces, réparer fuite	14/07/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	02/08/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	02/08/2020
GAN	RUE MAUBEC	réseau eau enquêter (débit, pression)	05/08/2020
GELOS	CHEMIN CAPDEBARTHE	réseau eau enquêter (débit, pression)	05/08/2020
GAN	RUE MAUBEC	réseau eau enquêter (débit, pression)	05/08/2020
MAZERES LEZONS	RUE HENRI IV	réseau eau enquêter fuite	06/08/2020
NARCASTET	S13184 STATION DE REPRISE NARCASTET	usine eau dépanner	08/08/2020
PARDIES PIETAT	ROUTE DU SANCTUAIRE	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/08/2020
NARCASTET	S13184 STATION DE REPRISE NARCASTET	usine eau dépanner	08/08/2020
UZOS	ROUTE DE PIETAT	réseau eau purger	09/08/2020
GELOS	CHEMIN CAPDEBARTHE	réseau eau purger	09/08/2020
BOSDARROS	ROUTE DU VILLAGE / RD285	réseau eau enquêter (débit, pression)	12/08/2020
RONTIGNON	CHEMIN DES SOURCES	réseau eau enquêter (débit, pression)	12/08/2020
GAN	S13058 STATION DE REPRISE RIANT	usine eau dépanner	14/08/2020
GELOS	ROUTE DES PINDATS	branchement eau enquêter fuite	15/08/2020
GELOS	ROUTE DES PINDATS	branchement eau enquêter fuite	15/08/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	15/08/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	16/08/2020
BIZANOS	PLACE JOFFRE	réseau eau enquêter (débit, pression)	17/08/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	20/08/2020
ASSAT	CHEMIN DE BAYNE	appareil fontainerie supprimer	21/08/2020
LONS	CHEMIN D ESTIENI	compteur enquêter fuite	25/08/2020
BIZANOS	RUE PASTEUR	réseau eau enquêter fuite	25/08/2020
BIZANOS	AVENUE ALBERT 1ER	branchement eau ouvrir	29/08/2020
BIZANOS	DECHETERIE	réseau eau enquêter fuite	30/08/2020
JURANCON	CHEMIN DE ROUSSE	réseau eau enquêter fuite	31/08/2020

Détail des astreintes sur le réseau en 2020			
Commune	Site	Intervention	Date
SERRES MORLAAS	RUE BERE BISTE	appareil fontainerie enquêter	02/09/2020
JURANCON	AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	compteur changer pièces, réparer fuite	04/09/2020
LONS	RUE DU MOURAX	réseau eau enquêter fuite	08/09/2020
GAN	RUE DES CAROLINS	réseau eau enquêter fuite	12/09/2020
BILLERE	RUE CLAIR SOLEIL	compteur changer pièces, réparer fuite	12/09/2020
LONS	CHEMIN DE LASSEGUE	réseau eau enquêter (débit, pression)	15/09/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	17/09/2020
BILLERE	RUE MONGELOUS	compteur remplacer pour anomalie technique	18/09/2020
BIZANOS	AVENUE DE LA MARNE	compteur changer pièces, réparer fuite	19/09/2020
BILLERE	ROUTE DE BAYONNE	réseau eau enquêter fuite	19/09/2020
MORLAAS	S13182 SURPRESSEUR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	22/09/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	23/09/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	26/09/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	26/09/2020
MORLAAS	S59104 STATION DE REPRISE BERLANNE	usine eau dépanner	27/09/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	27/09/2020
MORLAAS	S13181 RESERVOIR MORLAAS HAUTE VUE	usine eau dépanner	28/09/2020
MORLAAS	CHEMIN DE COUPETE	réseau eau réparer	05/10/2020
MAZERES LEZONS	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	réseau eau enquêter fuite	05/10/2020
LONS	3 ALLÉE LOUIS ARMSTRONG	réseau eau enquêter fuite	13/10/2020
GAN	S13057 STATION DE REPRISE LANOT	usine eau dépanner	24/10/2020
BILLERE	RUE DES ROSIERS	réseau eau enquêter fuite	28/10/2020
BILLERE	RUE DES ROSIERS	réseau eau réparer	28/10/2020
MAZERES LEZONS	RUE JULES FERRY	réseau eau enquêter (débit, pression)	29/10/2020
BOSDARROS	S12949 RÉSERVOIR BATGUZÈRE	usine eau dépanner	09/11/2020
MAZERES LEZONS	RUE GASTON PHOEBUS	branchement eau enquêter fuite	15/11/2020
JURANCON	AVENUE CHARLES TOUZET	déplacement improductif	20/11/2020
GELOS	S59101 STATION DE REPRISE ALIOU	usine eau dépanner	21/11/2020
GAN	ROUTE DE NAY	Activité gestion terrain	22/11/2020
GAN	ROUTE DE NAY	terrasser	22/11/2020
GAN	ROUTE DE NAY	réseau eau enquêter (débit, pression)	22/11/2020
BILLERE	RUE VIRGILIO PENA	branchement eau ouvrir	26/11/2020
BILLERE	RUE VIRGILIO PENA	branchement eau ouvrir	28/11/2020
JURANCON	AVENUE RAUSKI	réseau eau enquêter fuite	10/12/2020
BOSDARROS	S12948 STATION DE REPRISE PINDATS	usine eau dépanner	26/12/2020

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

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

La méthode de calcul du nombre de client a été modifiée en 2019. Jusqu'en 2019, le nombre de client total comportaient le nombre de client actifs y compris les logements vacants. Un focus sur les logements vacants étaient d'ailleurs présentés en dessous du tableau du nombre de client.

Désormais, le nombre de client eau potable correspond au nombre de comptes avec l'élément de facturation « consommation eau potable actifs » hors logements vacants au 31/12/N.

Les tableaux ci-dessous représentent le nombre de clients actifs et le détail par catégorie sur l'année d'exercice.

Nombre de clients actifs			
Commune	2019	2020	N/N-1 (%)
ARESSY	387	409	5,7%
ASSAT	734	736	0,3%
BILLÈRE	5 440	5 538	1,8%
BIZANOS	2 383	2 422	1,6%
BOSDARROS	464	464	0,0%
BUZY	31	32	3,2%
GAN	2 654	2 684	1,1%
GELOS	1 737	1 762	1,4%
IDRON	2 189	2 236	2,1%
JURANÇON	3 499	3 558	1,7%
LAROIN	88	88	0,0%
LASSEUBE	54	54	0,0%
LASSEUBETAT	35	35	0,0%
LESCAR	51	51	0,0%
LONS	6 139	6 173	0,6%
MAZÈRES-LEZONS	851	865	1,6%
MEILLON	415	421	1,4%
MORLAÀS	2 292	2 328	1,6%
NARCASTET	364	364	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	28	29	3,6%
RONTIGNON	348	354	1,7%
SAINT-FAUST	5	5	0,0%
SERRES-MORLAÀS	374	394	5,3%
UZOS	376	378	0,5%

Nombre de clients actifs			
Commune	2019	2020	N/N-1 (%)
Total	30 938	31 380	1,4%

Nombre de clients actifs par catégorie – Année 2020				
Commune	Particulier	Collectivité	Professionnel	Total
ARESSY	386	8	15	409
ASSAT	705	14	17	736
BILLÈRE	5204	76	258	5538
BIZANOS	2261	24	137	2422
BOSDARROS	425	12	27	464
BUZY	30	0	2	32
GAN	2536	24	124	2684
GELOS	1691	16	55	1762
IDRON	2106	19	111	2236
JURANÇON	3325	43	190	3558
LAROIN	84	0	4	88
LASSEUBE	52	0	2	54
LASSEUBETAT	33	0	2	35
LESCAR	18	2	31	51
LONS	5603	64	506	6173
MAZÈRES-LEZONS	812	15	38	865
MEILLON	399	8	14	421
MORLAÀS	2039	38	251	2328
NARCASTET	342	12	10	364
PARDIES-PIÉTAT	25	2	2	29
RONTIGNON	349	4	1	354
SAINT-FAUST	5	0	0	5
SERRES-MORLAÀS	378	9	7	394
UZOS	350	9	19	378
Total	29 158	399	1 823	31 380

En 2019, des modifications ont été apportées sur la catégorie des clients pour enrichir la base client. Par exemple, des clients qui étaient enregistrés en client « particulier » à tort ont été enregistrés en tant que professionnel au regard de leur activité. Ce reclassement a eu pour impact de modifier la répartition des clients, des volumes et des factures comptabilisées

Le pourcentage de logement vacant au 31/12/2020 sur le périmètre de ce contrat représente : **5%**.

Ce nombre compte les compteurs n'étant pas associés à des éléments actifs de facturation. Ci-dessous le détail de logement vacant par commune :

Logements vacants en 2020	
Commune	% de logement vacant
ARESSY	3,80%
ASSAT	2,90%

Logements vacants en 2020	
Commune	% de logement vacant
BILLÈRE	6,80%
BIZANOS	5,75%
BOSDARROS	2,92%
BUZY	3,03%
GAN	4,04%
GELOS	5,12%
IDRON	5,00%
JURANÇON	5,06%
LAROIN	1,11%
LASSEUBE	3,57%
LASSEUBETAT	0,00%
LESCAR	5,45%
LONS	5,03%
MAZÈRES-LEZONS	2,70%
MEILLON	4,72%
MORLAÀS	3,91%
NARCASTET	4,43%
PARDIES-PIÉTAT	0,00%
RONTIGNON	3,54%
SAINT-FAUST	14,29%
SERRES-MORLAÀS	4,13%
UZOS	6,65%

Le tableau ci-dessous résume le nombre de demandes enregistrées en arrivée client et en départ client sur branchements existants sur le syndicat.

Année 2020	Nombre
Arrivée client	2 356
Départ client	2 717

3.4.2 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement eau correspond au nombre de comptes clients avec l'élément de facturation « consommation eau actifs » y compris les logements vacants au 31/12/N.

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

Nombre d'abonnés					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	31 653	31 980	32 565	32 987	1,3%
Autres abonnements	-	66	66	64	- 3,0%

Nombre d'abonnés					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total	31 653	32 046	32 631	33 051	1,3%

Nombre d'abonnés par commune						
ARESSY	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	343	391	396	409	419	2,4%
Autres abonnements	-	-	3	3	2	- 33,3%
Total	343	391	399	412	421	2,2%
ASSAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	670	678	717	752	759	0,9%
Total	670	678	717	752	759	0,9%
BILLÈRE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	5 605	5 633	5 673	5 857	5 927	1,2%
Autres abonnements	-	-	3	3	3	0,0%
Total	5 605	5 633	5 676	5 860	5 930	1,2%
BIZANOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 467	2 489	2 488	2 532	2 568	1,4%
Autres abonnements	-	-	5	5	5	0,0%
Total	2 467	2 489	2 493	2 537	2 573	1,4%
BOSDARROS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	474	473	470	470	474	0,9%
Autres abonnements	-	-	5	5	5	0,0%
Total	474	473	475	475	479	0,8%
BUZY	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	33	33	33	33	33	0,0%
Total	33	33	33	33	33	0,0%
GAN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 662	2 729	2 738	2 747	2 789	1,5%
Autres abonnements	-	-	8	8	8	0,0%
Total	2 662	2 729	2 746	2 755	2 797	1,5%

Nombre d'abonnés par commune						
GELOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 784	1 834	1 827	1 836	1 852	0,9%
Autres abonnements	-	-	3	3	4	33,3%
Total	1 784	1 834	1 830	1 839	1 856	0,9%
IDRON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 146	2 164	2 225	2 295	2 356	2,7%
Autres abonnements	-	-	4	4	3	- 25,0%
Total	2 146	2 164	2 229	2 299	2 359	2,6%
JURANÇON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	3 632	3 688	3 679	3 711	3 733	0,6%
Autres abonnements	-	-	3	3	3	0,0%
Total	3 632	3 688	3 682	3 714	3 736	0,6%
LARAIN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	85	87	89	89	90	1,1%
Total	85	87	89	89	90	1,1%
LASSEUBE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	54	55	55	56	56	0,0%
Total	54	55	55	56	56	0,0%
LASSEUBETAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	35	35	35	35	35	0,0%
Total	35	35	35	35	35	0,0%
LESCAR	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	54	55	50	51	51	0,0%
Autres abonnements	-	-	4	4	4	0,0%
Total	54	55	54	55	55	0,0%
LONS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	6 120	6 272	6 374	6 446	6 483	0,6%
Autres abonnements	-	-	21	21	20	- 4,8%
Total	6 120	6 272	6 395	6 467	6 503	0,6%

Nombre d'abonnés par commune						
MAZÈRES-LEZONS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	831	845	864	872	888	1,8%
Autres abonnements	-	-	2	2	2	0,0%
Total	831	845	866	874	890	1,8%
MEILLON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	401	417	438	440	445	1,1%
Total	401	417	438	440	445	1,1%
MORLAÀS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 258	2 301	2 322	2 384	2 425	1,7%
Autres abonnements	-	-	4	4	4	0,0%
Total	2 258	2 301	2 326	2 388	2 429	1,7%
NARCASTET	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	378	378	380	383	384	0,3%
Total	378	378	380	383	384	0,3%
PARDIES-PIÉTAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	25	26	27	29	29	0,0%
Total	25	26	27	29	29	0,0%
RONTIGNON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	355	358	363	364	367	0,8%
Total	355	358	363	364	367	0,8%
SAINT-FAUST	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	6	6	6	6	7	16,7%
Total	6	6	6	6	7	16,7%
SERRES-MORLAÀS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	347	353	374	385	412	7,0%
Total	347	353	374	385	412	7,0%
UZOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	337	353	357	383	405	5,7%
Autres abonnements	-	-	1	1	1	0,0%
Total	337	353	358	384	406	5,7%

Le nombre d'abonnés domestiques et assimilés correspond au nombre de compte comportant les éléments de facturation « consommation eau délégataire » et « pollution », **actifs et vacants** au 31/12. Les autres abonnements correspondent à ceux sans éléments de facturation « pollution ».

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont présentés dans le tableau suivant et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Depuis le passage sous ODYSSEE en 2015, les classes clients sont les suivantes :

- Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG : Ventes en gros)
- Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
- Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)
- Classe client vente en gros : vente en gros (VEG)
- Classe client autre : prestataire de facturation.

La répartition des classes clients est rectifiée depuis 2018.

Les volumes facturés en 2020 correspondent aux volumes facturés au 31/12/2020. Suite à la facturation de fin de contrat, 1 138 336 m³ ont été facturés au 31/03/2021. Ces volumes ne sont pas mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 066 847	3 996 299	2 615 603	2 658 743	2 954 806	11,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	120 861	161 692	140 616	-13,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	1 170 452	1 139 007	1 148 030	0,8%
Volumes vente en gros	-	-	41 844	15 410	659	-95,7%
Total des volumes facturés	4 066 847	3 996 299	3 948 760	3 974 852	4 244 111	6,8%

Volumes vendus (m ³)						
ARESSY	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	54 181	48 396	30 336	33 903	39 296	15,9%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	614	586	505	-13,8%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	19 014	16 988	14 542	-14,4%
Total des volumes facturés	54 181	48 396	49 964	51 477	54 343	5,6%

Volumes vendus (m ³)						
ASSAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	67 451	67 490	64 893	65 909	72 341	9,8%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	1 005	1 853	2 104	13,5%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	2 213	6 569	1 638	-75,1%
Total des volumes facturés	67 451	67 490	68 111	74 331	76 083	2,4%

Volumen vendus (m ³)						
BILLÈRE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	620 774	581 697	454 107	490 433	518 350	5,7%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	31 939	37 223	33 705	-9,5%
Volumen vendus aux professionnels	-	-	98 913	70 763	72 422	2,3%
Total des volumes facturés	620 774	581 697	584 959	598 419	624 477	4,4%

Volumen vendus (m ³)						
BIZANOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	227 335	245 253	189 089	190 969	229 083	20,0%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	5 225	10 254	10 389	1,3%
Volumen vendus aux professionnels	-	-	42 840	43 548	45 545	4,6%
Total des volumes facturés	227 335	245 253	237 154	244 771	285 017	16,4%

Volumen vendus (m ³)						
BOSDARROS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	85 753	73 600	61 043	50 817	59 736	17,6%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	660	1 755	617	-64,8%
Volumen vendus aux professionnels	-	-	7 179	15 904	18 663	17,3%
Total des volumes facturés	85 753	73 600	68 882	68 476	79 016	15,4%

Volumen vendus (m ³)						
BUZY	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	4 010	3 866	4 262	3 358	3 371	0,4%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	0	0	0	-
Volumen vendus aux professionnels	-	-	0	407	619	52,1%
Total des volumes facturés	4 010	3 866	4 262	3 765	3 990	6,0%

Volumen vendus (m ³)						
GAN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	306 553	318 952	244 719	241 725	288 921	19,5%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	4 584	3 933	4 546	15,6%
Volumen vendus aux professionnels	-	-	55 064	54 747	62 734	14,6%
Total des volumes facturés	306 553	318 952	304 367	300 405	356 200	18,6%

Volumen vendus (m ³)						
GELOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumen vendus aux particuliers	164 304	164 620	150 166	145 257	152 302	4,8%
Volumen vendus aux collectivités	-	-	3 202	2 818	3 302	17,2%
Volumen vendus aux professionnels	-	-	15 676	15 946	11 412	-28,4%
Total des volumes facturés	164 304	164 620	169 044	164 021	167 016	1,8%

Volumes vendus (m ³)						
IDRON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	341 141	315 114	210 563	216 045	222 101	2,8%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	4 488	3 007	3 610	20,1%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	97 828	76 601	80 235	4,7%
Total des volumes facturés	341 141	315 114	312 879	295 653	305 946	3,5%

Volumes vendus (m ³)						
JURANÇON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	866 638	881 101	277 156	274 158	270 169	-1,5%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	11 573	15 641	15 110	-3,4%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	513 774	531 515	514 702	-3,2%
Volumes vente en gros				1 130	0	-100,0%
Total des volumes facturés	866 638	881 101	802 503	822 444	799 981	-2,7%

Volumes vendus (m ³)						
LAROIN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	13 765	11 080	8 691	8 758	9 793	11,8%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	0	0	0	-
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-131	722	807	11,8%
Total des volumes facturés	13 765	11 080	8 560	9 480	10 600	11,8%

Volumes vendus (m ³)						
LASSEUBE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 869	4 804	4 732	5 130	4 753	-7,3%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	0	0	0	-
Volumes vendus aux professionnels	-	-	156	244	258	5,7%
Total des volumes facturés	4 869	4 804	4 888	5 374	5 011	-6,8%

Volumes vendus (m ³)						
LASSEUBETAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	3 739	3 686	3 631	3 716	4 335	16,7%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	0	0	0	-
Volumes vendus aux professionnels	-	-	264	492	346	-29,7%
Total des volumes facturés	3 739	3 686	3 895	4 208	4 681	11,2%

Volumes vendus (m ³)						
LESCAR	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	68 003	66 268	1 610	1 714	10 402	506,9%

Volumes vendus aux collectivités	-	-	7 199	4 665	1 566	-66,4%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	50 673	74 515	56 597	-24,0%
Volumes vente en gros			41 844	14 280	0	-100,0%
Total des volumes facturés	68 003	66 268	101 326	95 174	68 565	-28,0%

Volumes vendus (m ³)						
LONS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	713 398	681 885	515 277	507 771	596 148	17,4%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	31 318	53 412	44 432	-16,8%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	149 571	138 878	165 275	19,0%
Total des volumes facturés	713 398	681 885	696 166	700 061	805 855	15,1%

Volumes vendus (m ³)						
MAZÈRES-LEZONS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	90 996	90 409	68 261	65 472	69 952	6,8%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	1 705	2 072	1 652	-20,3%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	19 633	20 378	24 532	20,4%
Total des volumes facturés	90 996	90 409	89 599	87 922	96 136	9,3%

Volumes vendus (m ³)						
MEILLON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	42 115	39 705	39 947	40 640	43 545	7,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	828	3 142	-724	-123,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	1 293	1 724	1 442	-16,4%
Total des volumes facturés	42 115	39 705	42 068	45 506	44 263	-2,7%

Volumes vendus (m ³)						
MORLAÀS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	229 911	236 372	180 819	170 423	193 511	13,5%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	14 050	16 783	15 284	-8,9%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	51 466	51 555	58 755	14,0%
Total des volumes facturés	229 911	236 372	246 335	238 761	267 550	12,1%

Volumes vendus (m ³)						
NARCASTET	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	34 799	39 739	29 230	32 309	34 608	7,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	225	2 232	409	-81,7%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	1 271	2 322	2 744	18,2%
Total des volumes facturés	34 799	39 739	30 726	36 863	37 761	2,4%

Volumes vendus (m ³)						
PARDIES-PIÉTAT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	2 075	2 128	1 738	2 020	2 218	9,8%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	26	21	19	-9,5%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	63	56	80	42,9%
Total des volumes facturés	2 075	2 128	1 827	2 097	2 317	10,5%

Volumes vendus (m ³)						
RONTIGNON	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	44 293	40 096	34 445	32 180	45 069	40,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	801	834	2 137	156,2%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	7 357	6 967	5 727	-17,8%
Total des volumes facturés	44 293	40 096	42 603	39 981	52 933	32,4%

Volumes vendus (m ³)						
SAINT-FAUST	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	357	456	439	366	248	-32,2%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	0	0	0	-
Volumes vendus aux professionnels	-	-	0	0	0	-
Total des volumes facturés	357	456	439	366	248	-32,2%

Volumes vendus (m ³)						
SERRES-MORLAËS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	41 590	39 425	34 285	39 230	42 604	8,6%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	706	737	1054	43,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	1 856	2 128	2 363	11,0%
Volumes vente en gros					659	-
Total des volumes facturés	41 590	39 425	36 847	42 095	46 680	10,9%

Volumes vendus (m ³)						
UZOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	38 795	40 158	35 633	36 440	41 948	15,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	713	723	898	24,2%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	4 910	6 038	6 594	9,2%
Total des volumes facturés	38 795	40 158	41 256	43 201	49 440	14,4%

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m³/an. Les volumes (m3) qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs				
Désignation	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux clients > 6000 m ³	785 479	743 960	716 258	-3,7%

Détail des volumes vendus aux gros consommateurs			
Commune	Site	Consommation 2019	Consommation 2020
ARESSY	6 RUE DU VILLAGE	10 452	9 254
BILLERE	20 RUE DU GOLF	9 423	8 784
BILLERE	AVENUE DU BARON SEGUIER	6 290	6 421
BILLERE	61 CHEMIN DU LACAOU	7 378	7 843
BILLERE	9 AVENUE BEZIOU	6 979	6 427
BILLERE	RUE LAFITTE	-	6 509
BILLERE	3 RUE CAPLANNE	7 097	6 874
GAN	CHEMIN DE BERDOULOU	15 044	14 824
IDRON	11 AVENUE DU BEARN	56 673	61 616
JURANCON	155 AVENUE RAUSKI	476 018	457 571
LESCAR	RUE D ARSONVAL	28 398	19 656
LESCAR	RUE D ARSONVAL	7 110	8 293
LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	9 758	14 460
LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	11 968	18 507
LONS	MAIL DE COUBERTIN	20 535	21 343
LONS	ALLEE DES SORBIERS	7 602	9 676
LONS	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	16 333	11 953
LONS	7 IMPASSE D'OSSAU	-	6 556
LONS	RUE LARREGAIN	19 510	6 210
MORLAAS	AVENUE DU 19 MARS 1962	7 755	6 662
RONTIGNON	ROUTE DU HAMEAU	6 967	6 819
			716 258

La liste des consommateurs > à 1 000m3 est donnée en **annexe 2**.

3.4.5 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 Touturmoneau.fr. »

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	9 230
Courrier	1 218
Internet	2 807
Visite en agence	901
Total	14 156

> Commentaire des données

Les contacts comprennent l'ensemble des demandes et réclamations des clients. Parallèlement à cela, nous suivons le nombre de visites client en Agence quelque soit la raison de leur venue.

Les vecteurs de contact les plus utilisés par les abonnés sont le téléphone et le courrier. 65,4 % des contacts se sont faits par téléphone.

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	4 705	35
Facturation	965	656
Règlement/Encaissement	2 528	73
Prestation et travaux	77	-
Information	5 645	-
Dépose d'index	800	-
Technique eau	808	654
Total	15 528	1 418

On désigne sous le terme « demande » toute demande d'information ou d'intervention, dénuée d'expression de mécontentement.

La rubrique "Technique eaux" regroupe toutes les demandes (installation client, qualité eau, manque d'eau, pression, gestion sinistre) ayant nécessité une enquête.

Suivi des contacts clients					
Motif	2016	2017	2018	2019	2020
Motif administratif	18 101	15 136	16 311	18 369	14 874
Motif technique	664	667	620	659	654
Total	18 765	15 804	16 931	19 028	15 528

> Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

On note une forte baisse des demandes en 2020 expliquée par la crise sanitaire COVID-19 : - 25 %.

Toutefois l'exigence des clients vis-à-vis du service de l'eau est de plus en plus forte. Cette constatation a amené la direction régionale à prendre spécifiquement en compte leurs attentes par l'analyse détaillée des réclamations.

Une réclamation est l'expression de la part du client d'un mécontentement, d'une contestation ou le signalement (quel que soit le ton adopté par le client) d'une anomalie concernant l'ensemble des domaines de l'entreprise, notamment :

- la gestion clientèle (facture, paiement, service)
- la qualité de l'eau (goût, odeur, aspect)
- le domaine technique et le réseau (fuites, pression, eaux usées)

Détail des contacts clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	1 966		1 966
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	297		297
Demande de prestation	SERV - SERVICES	30		30
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	47		47
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	774		774
Demande d'information	ABON - SRU	9		9
Demande d'information	AUTRE	113		113
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	43		43
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	600		600
Demande d'information	ENCA - SEPA	63		63
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	548		548
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	554		554
Demande d'information	FACT - DUPLICATA TRAVAUX	1		1
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	60		60
Demande d'information	FACT - ETALONNAGE/JAUGEAGE	3		3
Demande d'information	FACT - FACTURE	1 686		1 686
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	17		17
Demande d'information	QUAL - CALCAIRE	5		5
Demande d'information	QUAL - COULEUR	6		6
Demande d'information	QUAL - DEMANDE D'ANALYSE ADMINISTRATIF	1		1
Demande d'information	QUAL - DEMANDE D'ANALYSE TECHNIQUE	3		3
Demande d'information	QUAL - GOUT	1		1
Demande d'information	QUAL - QUALITE	5		5

Détail des contacts clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Demande d'information	QUAL - SANTE	1		1
Demande d'information	REL EXT - ADMINISTRATIF	1		1
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	7		7
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	121		121
Demande d'information	SERV - eFACTURE	17		17
Demande d'information	SERV - GESTION DE SINISTRE	8		8
Demande d'information	SERV - SERVICES	23		23
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	57		57
Demande d'information	TECH - CHANTIER	70		70
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	550		550
Demande d'information	TECH - ETALONNAGE/JAUGEAGE	3		3
Demande d'information	TECH - RELEVÉ	286		286
Demande d'information	TECH - TELERELEVÉ	9		9
Départ client	ABON - ABONNEMENT	1 500		1 500
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	403		403
Dépose d'index	TECH - RELEVÉ	800		800
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		35	35
Facture	FACT - FACTURE	12	656	668
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	44		44
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	154		154
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	1 740		1 740
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	801		801
Plan Redressement Personnel	ENCA - SITUATION DE COMPTE	3		3
Règlement	ENCA - REGLEMENT	667	73	740
Surendettement	ENCA - SITUATION DE COMPTE	1		1
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION		654	654
Total		14 110	1 418	15 528

Bilan des réclamations (tous motifs confondus)					
	2016	2017	2018	2019	2020
Total des réclamations (tous motifs)	1 690	1 426	1 485	1 514	1 418

3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	57 577	43 632	-24,2%
Nombre d'abonnés mensualisés	15 999	16 447	2,8%
Nombre d'abonnés prélevés	5 361	5 426	1,2%
Nombre d'échéanciers	346	335	-3,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	62 275	62 989	1,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	4 441	4 158	-6,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	857	899	4,9%
Nombre total de factures comptabilisées	67 573	68 046	0,7%

Le nombre d'arrêts de compte concernent les clients eau potable.

Nombre d'arrêts de compte					
	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre d'arrêts de compte	2 761	2 435	2 845	2 717	-4,5%

3.4.8 La relation clients

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

3.4.9 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 :	Recouvrement précontentieux	Recouvrement contentieux
<ul style="list-style-type: none"> ○ avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps, ○ relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante 	<ul style="list-style-type: none"> ○ recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse, ○ recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement 	<ul style="list-style-type: none"> ○ avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux, ○ transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier ○ procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécupérables 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 (€)	133 895,57	32 825,09	- 75,5%
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,99	0,49	- 75,4%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	424 009,44	487 034,41	14,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,5	1,76	- 29,6%

A noter qu'à partir de 2019, ce taux est calculé 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.

3.4.10 Le fonds de solidarité

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

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

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet

d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	42	44	4,8%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	39	28	- 28,2%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	4 172,47	2 360,36	- 43,4%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	3 909,31	2 232,54	- 42,9%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 764,97	1 370,4	- 22,4%
Montant Total HT "solidarité"	3 909,31	2 232,54	- 42,9%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,001	0,001	0%

Le détail des abandons de créances se trouve en **annexe N°10**.

3.4.11 Les dégrèvements

Les données liées aux dégrèvements sont détaillées dans le tableau suivant.

Les dégrèvements			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	169	208	23,1%
Volumes dégrévés (m ³)	84 054	75 029	- 10,7%

Le détail des dégrèvements se trouve en **annexe N°9**.

3.4.12 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

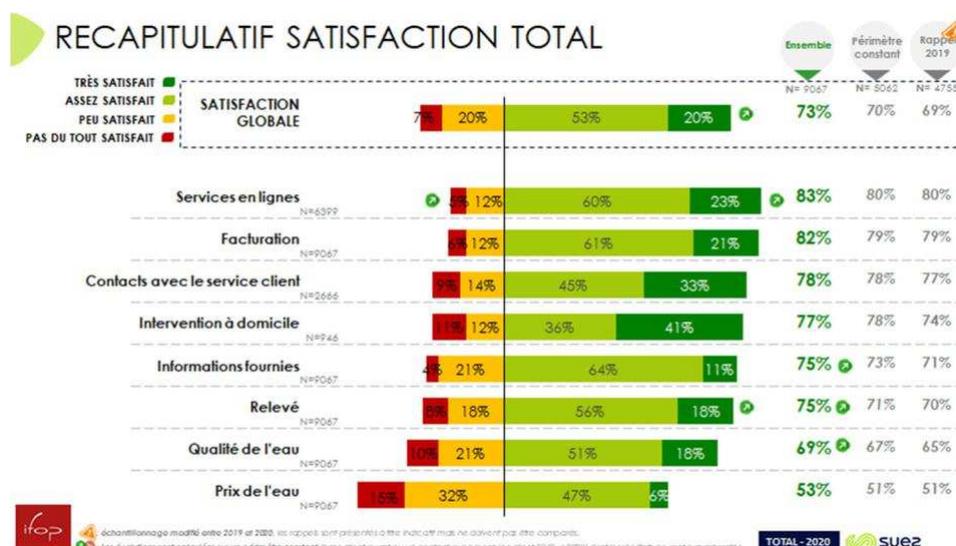
Du 11 janvier au 4 février 2021, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 1 498 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ sur la Région Nouvelle Aquitaine.

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)



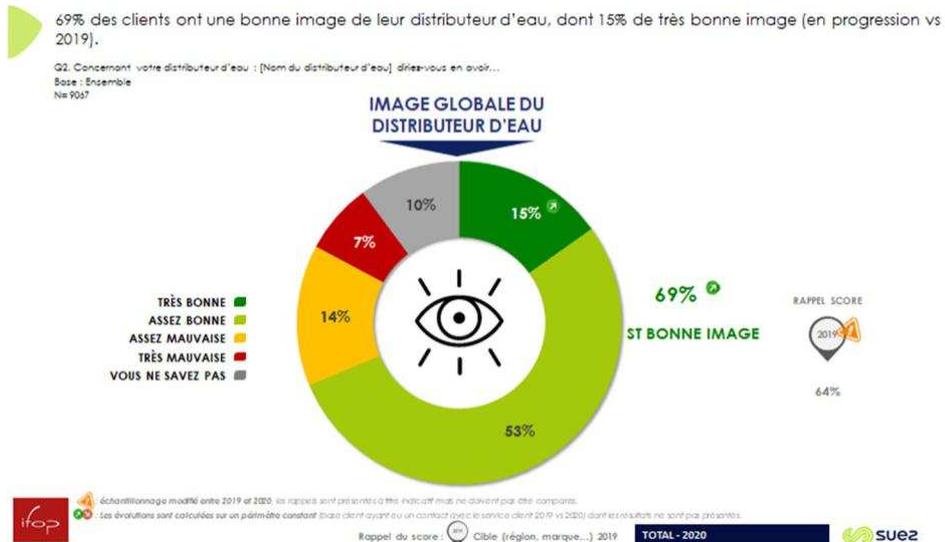
> Une image solide du fournisseur d'eau

Augmentation de l'image de marque en 2020.

71% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

efficace,

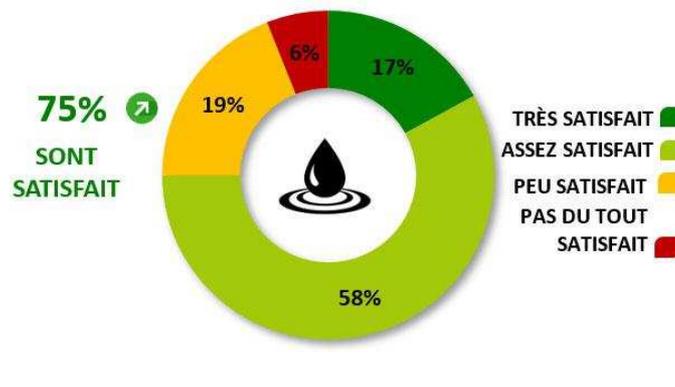
dont l'action est conforme à la mission de services publics
et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



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.

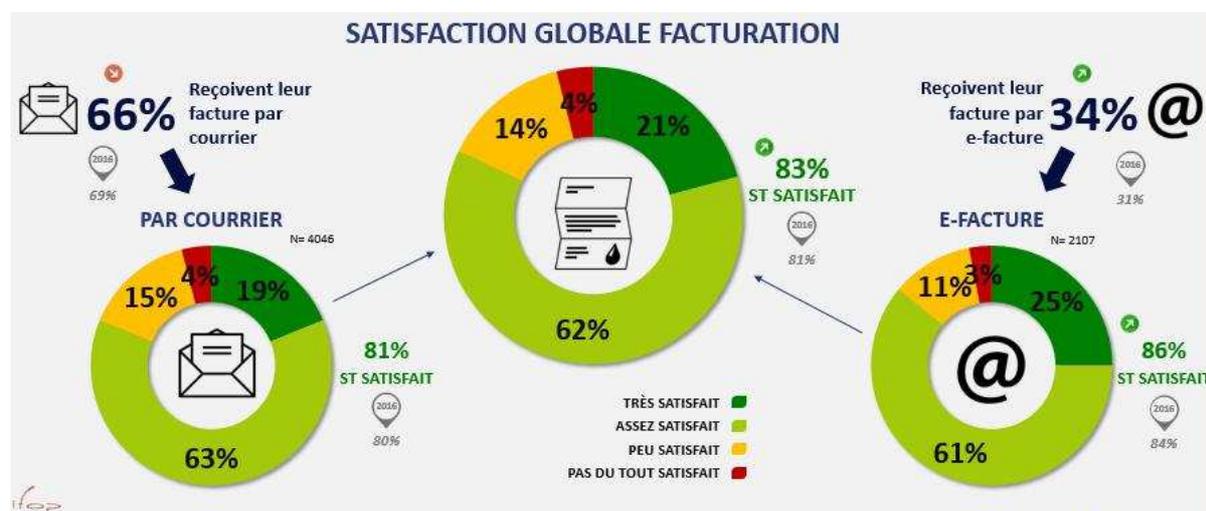
Avec la mise en place de l'annonce relève en 2019, 64% des clients (versus 55% en 2019) sont satisfaits d'être informés à l'avance du passage du releveur.

>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.



3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

LE TARIF

Le contrat étant terminé au 31/12/2020, la fiche 120m3 n'est plus attendue au 01/01/2021.

Les composantes du prix de l'eau

Détail prix eau	01/01/2020
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	25,22
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,0574
Taux de la partie fixe du service (%)	16,58%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	1,75537
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,66377

Ce bilan présente les redevances de l'agence de l'eau et les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SMEP de Jurançon.

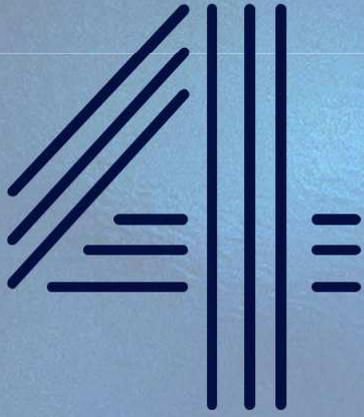
Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m³. Par conséquent, afin de comparer le prix de l'eau d'une collectivité à une autre et d'une année sur l'autre, le prix théorique au m³ est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120 m³ divisé par 120.

LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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

Le contrat étant terminé au 31/12/2020, la fiche 120m3 n'est plus attendue au 01/01/2021.

Dénomination	Détail prix eau	01/01/2020
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	25,22
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,3874
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,67
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,0662
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0916



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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 %
PRODUITS	6 672 232	7 036 970	5,5%
Exploitation du service	2 365 403	2 347 545	
Collectivités et autres organismes publics	3 912 208	4 284 589	
Travaux attribués à titre exclusif	159 943	171 377	
Produits accessoires	234 678	233 459	
CHARGES	7 369 020	6 808 586	-7,6%
Personnel	1 345 722	1 459 047	
Energie électrique	280 308	329 198	
Achats d'eau	5 222	13 975	
Produits de traitement	2 812	3 564	
Analyses	22 303	23 252	
Sous-traitance, matières et fournitures	427 501	338 411	
Impôts locaux et taxes	24 062	25 975	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	846 624	857 771	
• télécommunication, postes et télégestion	50 992	47 847	
• engins et véhicules	170 946	122 296	
• informatique	347 762	407 337	
• assurance	11 088	12 703	
• locaux	83 458	103 949	
Ristournes et redevances contractuelles	0	100	
Contribution des services centraux et recherche	91 032	90 829	
Collectivités et autres organismes publics	3 912 208	4 284 589	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	171 586	170 471	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	182 525	-864 737	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	22 627	25 223	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	34 488	50 919	
Résultat avant impôt	-696 788	228 384	132,8%
Apurement des déficits antérieurs	0	228 384	
RESULTAT	-696 788	-0	100,0%

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 %
TOTAL	6 672 232	7 036 970	5,5%
Exploitation du service	2 365 403	2 347 545	-0,8%
• Partie fixe facturée	827 464	818 800	
• Partie proportionnelle facturée	1 533 908	1 610 674	
• Cession d'eau facturée	4 031	132	
• Variation de la part estimée sur consommations	0	-82 060	
Collectivités et autres organismes publics	3 912 208	4 284 589	9,5%
• Part Collectivité	2 580 850	2 803 687	
• Redevance prélèvement	260 040	279 626	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 071 318	1 201 276	
Travaux attribués à titre exclusif	159 943	171 377	7,1%
• Branchements	159 943	171 377	
Produits accessoires	234 678	233 459	-0,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance	65 443	57 570	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	17 732	18 948	
• Autres produits accessoires	151 503	156 941	

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. Éléments 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

JURANCON EAU

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	31 380,00
heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	7 000,30
MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	1 717,40
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	826,30
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	31 380,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	31 380,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	826,30
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	(9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754	5 930,80
Charges facturation encaissement	Client équivalent	36 206,00
Charges informatique / MO	Clients eau- asst- PS	31 380,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	6 164 270,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	64 144,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	266,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	31 380,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges prestations de services assainissement - Collectivité	Collectivités	0,00
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-126 522,38
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	2 752 380,38
Charges logistique	Sortie de stock	-44 761,26
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 385 136,13
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous- traitance en exploitation	-684 532,58
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	2 752 380,38
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	171 376,65

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 4,59% 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 2,92% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 3.21 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

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

La valeur du taux de financement est égale à : 2.87 %

4.2 Les reversements

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Reversements à la collectivité				
Contrat	Nature du contrat	Mois du versement	Date virement	Montant virement
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	03	25/03/2020	439 233,28
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	05	25/05/2020	446 366,00
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	06	25/06/2020	535 639,20
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	09	25/09/2020	432 025,07
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	10	23/10/2020	455 217,40
Jurançon	ENC - Afferm. Eau	11	25/11/2020	114 777,47
Jurançon	FAC - Afferm. Eau	03	13/03/2020	90 242,78
Jurançon	FAC - Afferm. Eau	09	15/09/2020	99 929,77

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2020.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations : réservoirs, puits, pompages, surpresseurs	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-PORTAIL PRINCIPAL	4 447,05
MAZERES LEZONS-Mazères III (P11/P12)-RVT-PORTAIL P12	4 447,05
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-Surpresseur Chlore	181,30
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-Modif colonne forage	7 777,66
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-modif hydraulique debourbeur	6 603,31
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-Transfo HT + Cellules HT + Disjoncteur BT	37 909,00
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-Hydraulique Clapets	2 684,93
GELOS-Station de reprise Carrerot-RVT-corps de pompe	1 702,69
MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-débitmètre refoulement	1 128,00
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-demarreur pompe	3 435,00
Total	70 315,99

> Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2020 sur le champ captant est de **61 365,37 € HT** (23 844,82 € HT en 2019), sur les réservoirs et stations de reprise, il est de **8 950,62 € HT** (25 258,61 € HT en 2019).

Renouvellement sur les installations : compteurs de sectorisation et prélocalisateurs	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
JURANCON-Comptage Jardins de Billère (SECTO)-RVT-débitmetre	1 508,30
BIZANOS-Comptage Tooley (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 229,69
JURANCON-Comptage Ribet (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 229,69
BILLERE-Comptage Golf (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 353,34
IDRON-OUSSE-SENDETS-Comptage Tio pépé (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 353,34
JURANCON-Comptage Soubacq (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 481,25
JURANCON-Comptage Passerelle Golf (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	2 064,21
JURANCON-Comptage Stade (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 135,42
BIZANOS-Comptage Henri IV (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 229,69
BIZANOS-Comptage Piétat (SECTO)-RVT-Débitmètre ABB Secto	1 367,90
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-DEBITMETRE GENERAL SMEP	2 963,09
JURANCON-Comptage PASTEUR	1 139,00
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-Moteur pompe P8	3 017,00
Multi-communes--RVT-Renouvellement 17 prélocalisateurs	8 176,70
Total	29 248,62

> Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2020, sur les compteurs de sectorisation et prélocalisateurs est de **29 248,62 € HT** (18 254,85 € HT en 2019).

4.3.2 La situation sur les branchements

LES TRAVAUX DE RENOUELEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	1149,68
Total	1149,68

Ce montant concerne le renouvellement de 10 branchements dont le détail de trouve en annexe N°6.

4.3.3 La situation sur les compteurs

LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2019	2020	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	5,0%	2,2%	-56,5%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	1576	692	-56,1%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	31696	31994	0,9%
20 à 40 mm remplacés (%)	15,9%	3,2%	-79,8%
- 20 à 40 mm remplacés	133	27	-79,7%
- 20 à 40 mm Total	836	841	0,6%
> 40 mm remplacés (%)	10,3%	5,9%	-42,9%
- > 40 mm remplacés	10	6	-40,0%
- > 40 mm Total	97	102	5,2%
Age moyen du parc compteur	7,2	7,8	8,3%

Travaux réalisés sur les compteurs											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Renouvelés	1652	1 383	1335	1406	2113	1971	1457	1362	1771	1719	721
Cumul renouvellement de compteur réalisé	8 177	9 560	10 895	12 301	14 414	16 385	17 842	19 204	20 975	22 694	23 415
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	suitant PRC										
Compteurs > 15 ans	696	564	259	189	661	199	718	853	830	1186	227
% objectif contractuel	97,6%	98,1%	-99,1%	-99,4%	-97,8%	-99,3%	-97,7%	-97,3%	-97,4%	-96,4%	-99,3%

LES COUTS COMPTABILISES

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Déléataire cette année sont les suivants :

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	57 456,09
Total	57 456,09

L'agence Pyrénées Gascogne a procédé au renouvellement de près de 23 415 compteurs en 10 ans.

4.4 Les investissements contractuels

4.4.1 Le renouvellement

LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	70 315,99
Branchements	1 149,68
Compteurs sectorisation	29 248,62
Compteurs	57 456,09
Total	158 170,38

LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT (HORS COMPTEURS INDIVIDUELS)

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2016	2017	2018	2019	2020
Renouvellement	228 949,95	224 894,60	198 655,83	290 382,28	100 714,29

Le montant total du renouvellement et des investissements (hors compteurs individuels) réalisés en 2020 est de **100 714,29 €**.

Ces montants sont les montants engagés sur chacune des opérations au 31/12/2020.

Le détail des travaux est dans le suivi du PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DES OUVRAGES en Annexe 5.



Votre délégataire

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

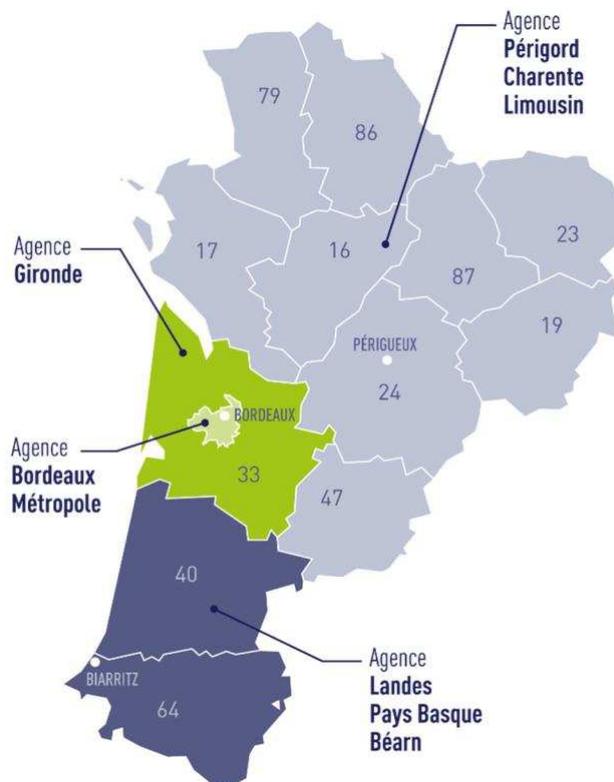
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

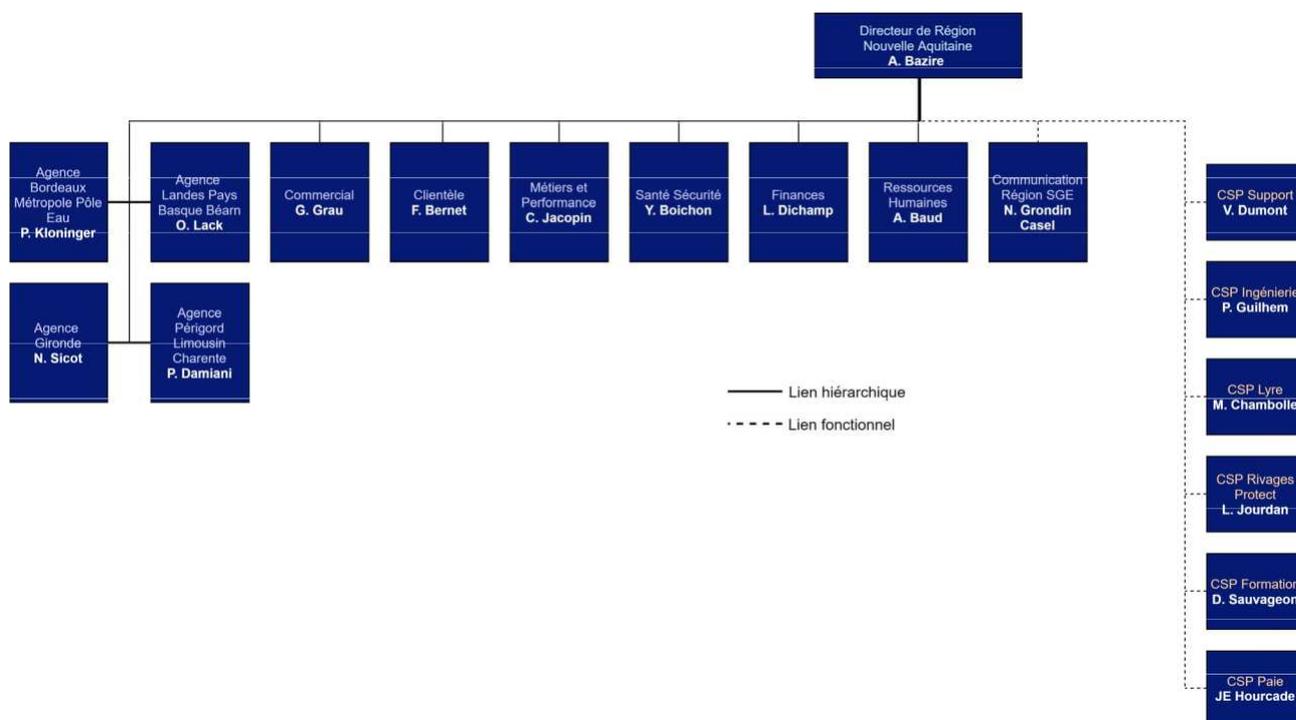
Depuis le 1^{er} janvier 2017, La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

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

UNE ORGANISATION TERRITORIALE DE PROXIMITÉ

AGENCE GIRONDE	AGENCE LANDES - PAYS BASQUE - BEARN	AGENCE PÉRIGORD - CHARENTE - LIMOUSIN
Basée à Blérancq et quelques points d'ancrage dans les Landes et les Pyrénées Atlantiques, elle offre à ses clients une réponse de proximité et son expertise.	Implantée sur la ville de Périgueux et quelques points d'ancrage en Charente et en Charente Maritime, l'agence est proche des installations de traitement.	Basée à Blérancq et quelques points d'ancrage dans les Landes et les Pyrénées Atlantiques, elle offre à ses clients une réponse de proximité et son expertise.
Des ressources humaines et matérielles mobilisées pour un service exploitation efficace, au nord comme au sud : équipes usines et réseaux.	16 contrats eau 16 contrats assainissement	53 collaborateurs.
150 collaborateurs. 53 contrats d'eau 57 contrats d'assainissement, 191 395 clients eau pour 7 200 km de réseau.	6 000 km réseau eau 135 000 clients assainissement, 1 800 km de réseau.	69 176 clients eau pour 4 548,1 km réseau eau 56 275 clients assainissement 726,5 km de réseau.
105 330 clients assainissement 2 147 km de réseau.		
	<p>AGENCE BORDEAUX-MÉTROPOLE</p> <p>SUEZ et sa filiale, la Société de Gestion de l'Assainissement de la Cub, disposent d'une organisation et de moyens techniques spécifiques pour répondre aux deux enjeux de l'eau et de l'assainissement : fournir une eau de qualité 24h/24, protéger l'environnement en assurant le traitement des eaux usées et gérer les eaux pluviales urbaines. Certifié ISO 9001, OSHAS 18001, ISO 140001</p> <p>770 collaborateurs.</p> <p>273749 clients eau. 3 201 km de réseau d'eau potable (dont 54 km d'aqueducs).</p> <p>281 270 clients en assainissement. 4 246 km de réseau de collecte.</p>	

5.1.3 Nos moyens humains

1 300 collaborateurs répartis dans :

- 4 Agences territoriales : Gironde, Périgord Périgord Limousin Charente, Landes Pays Basque et Bordeaux Métropole
- l'Agence clientèle
- la Direction et des services supports,
- le LyRE, centre de recherche et d'innovation situé au cœur du campus bordelais.

DES MOYENS INTEGRES

Les services " support " :

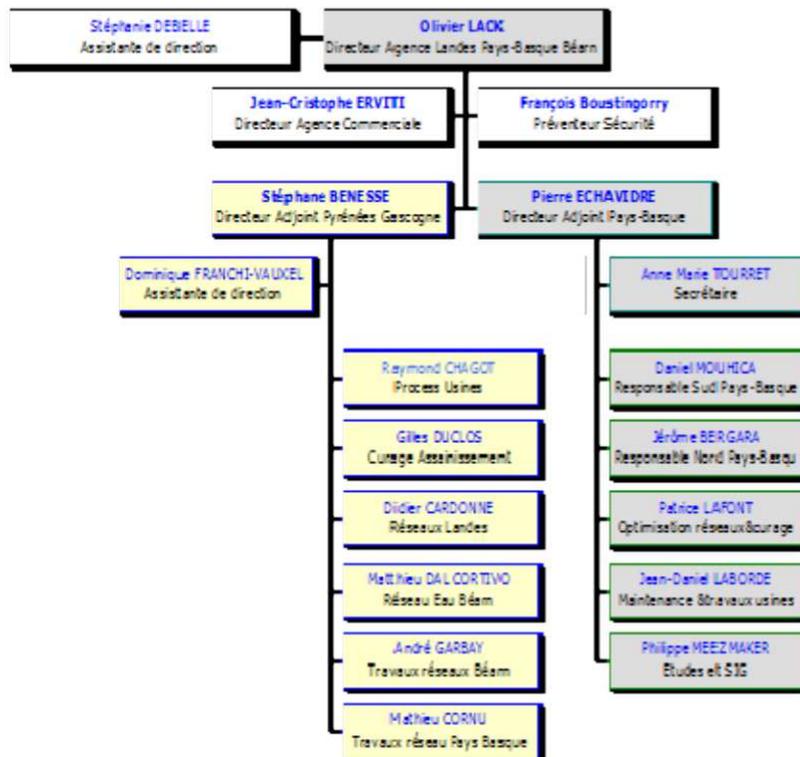
expertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et Management de la Qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines... ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes

L'agence LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN, implantée à Biarritz, emploie 180 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.



Elle est composée :

- 1 directeur d'agence
- 2 directeurs adjoints
- 1 assistante de direction
- 1 préventeur sécurité
- 4 responsables secteurs
- 5 responsables process
- 3 responsables travaux réseaux
- 1 responsable maintenance usine et travaux usine
- 1 responsable SIG



Olivier LACK
Directeur Agence Landes-Pays-Basque-Béarn

5.1.4 Nos moyens matériels

1 parc de 68 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 10 fourgons atelier ;
- ✓ 2 camions benne 6,5 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 13 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 19 tonne grue ;
- ✓ 1 camion 19 tonnes poly-bennes + 2 bennes ;
- ✓ 1 camion 6 x 4 26 tonnes équipé pour les travaux de réfection de voirie ;
- ✓ 1 chargeuse (700 L);
- ✓ 1 mini pelle équipée de treuils extracoupe® + remorques ;
- ✓ 1 mini pelle 5 tonnes pour terrassement mécanique en masse ;
- ✓ 10 compresseurs ;
- ✓ 3 fourgons équipés notamment pour les inspections télévisées, pour les tests à la fumée, au colorant et d'étanchéité mais également pour la recherche de fuites ;

4 accueils clientèle (Biarritz, Lons, Artix, Soorts-Hossegor)

1 centre de pilotage VISIO basé à Biarritz : plateforme dédiée à la gestion des interventions et au pilotage des usines et des réseaux d'eau et d'assainissement

1 réseau de surveillance des équipements télécontrôle

1 astreinte 24h/24 de 17 techniciens piloté par le télécontrôle (pour toute l'agence : 10 agents de réseaux, 7 électromécaniciens ou process, 2 agents de maîtrise) ;

En période de crise, mobilisation de 45 personnes sur le Centre Equipements informatiques



5.1.5 Nos moyens logistiques

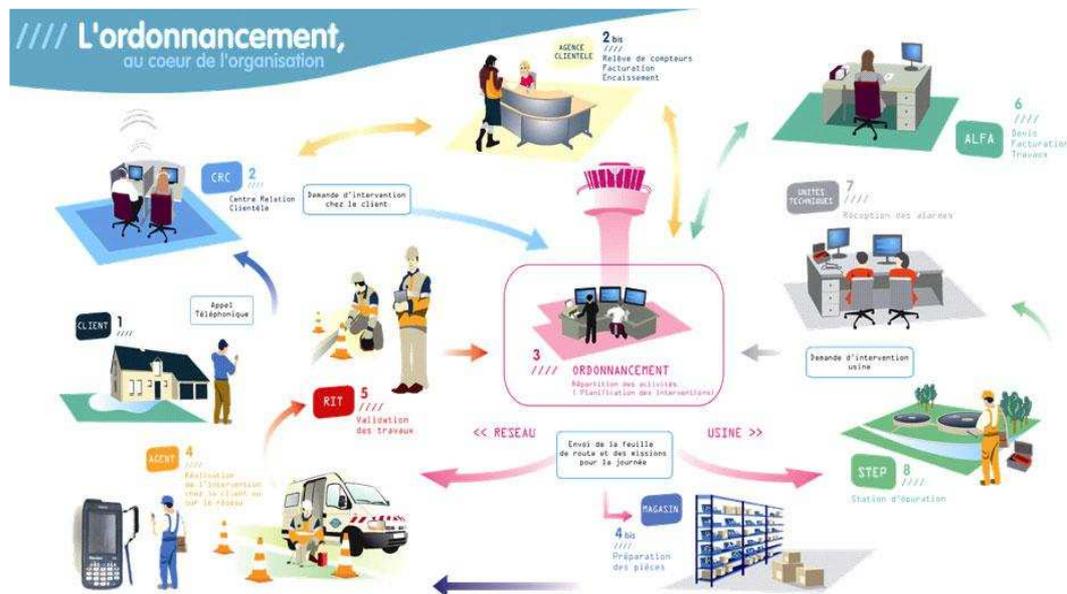
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

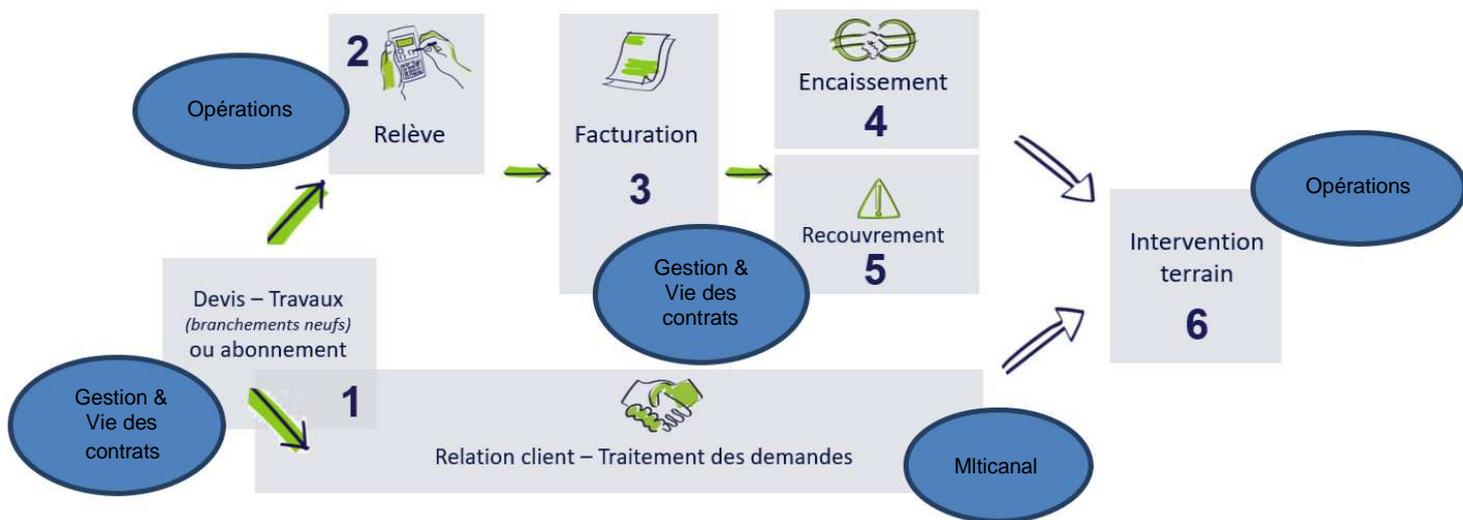
SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brotttes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique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

- 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.
- 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- **Informers 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 xxxxxxxxxx@suez.com

Soit par internet sur www.touturmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

Soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408 (appel non cartonné)



53921770
Relevez les chiffres sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

Référence client :

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

- Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.touturmoneau.fr)
- Fuite d'eau : contactez votre plombier
- Nous allons intervenir



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

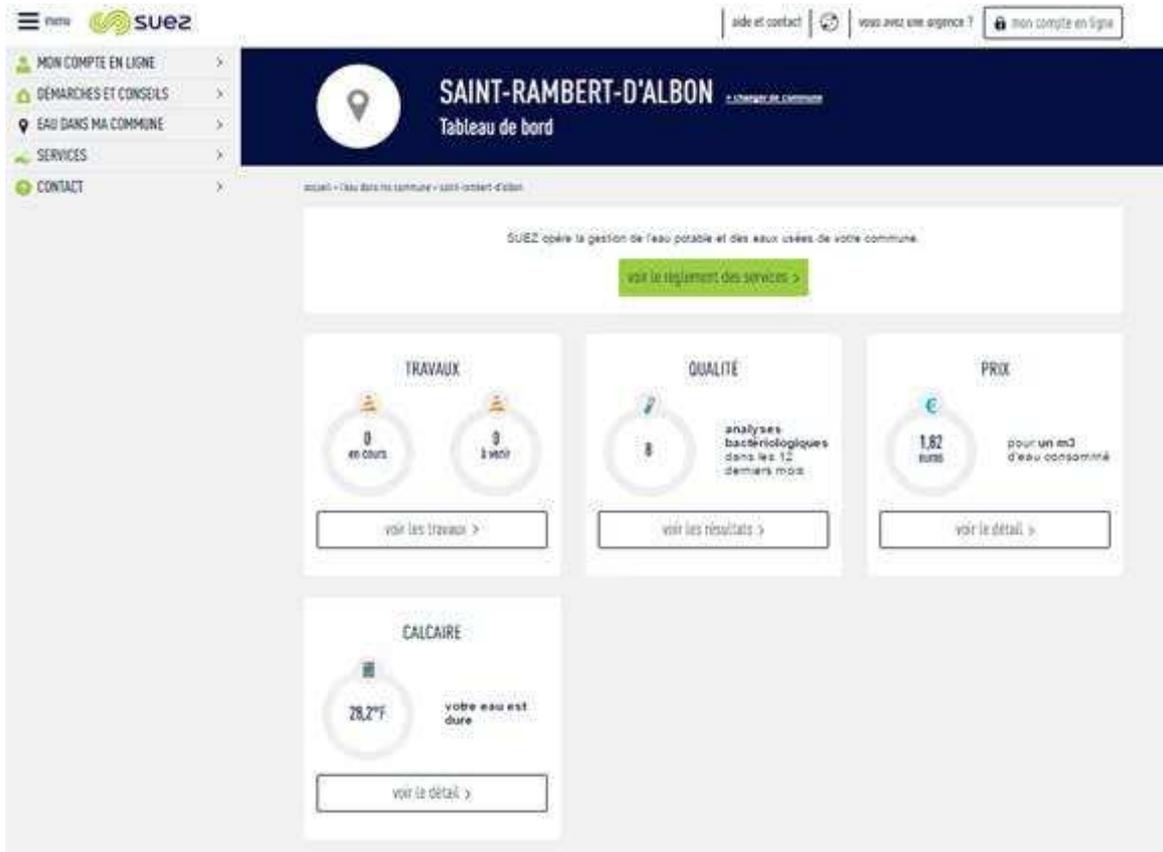
SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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 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, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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



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

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



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

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

une gestion autonome de leur contrat :

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


[aide et contact](#) | [vous avez une urgence ?](#) | bienvvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

MON COMPTE EN LIGNE

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

DÉMARCHES ET CONSEILS >
EAU DANS MA COMMUNE >
SERVICES >
CONTACT >

TABLEAU DE BORD

Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (nr. client 95-9750137476)
 01 Rampe D Alton - Rue De L Ouest

MON SOLDE

-21,53€

Aucune facture à payer

[choisir la mensualisation >](#)

MES FACTURES

11/02/2016

Montant : 104,66€
Référence : N° 78703001658

[voir toutes mes factures >](#)

[afficher ma dernière facture >](#)

MA CONSOMMATION

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

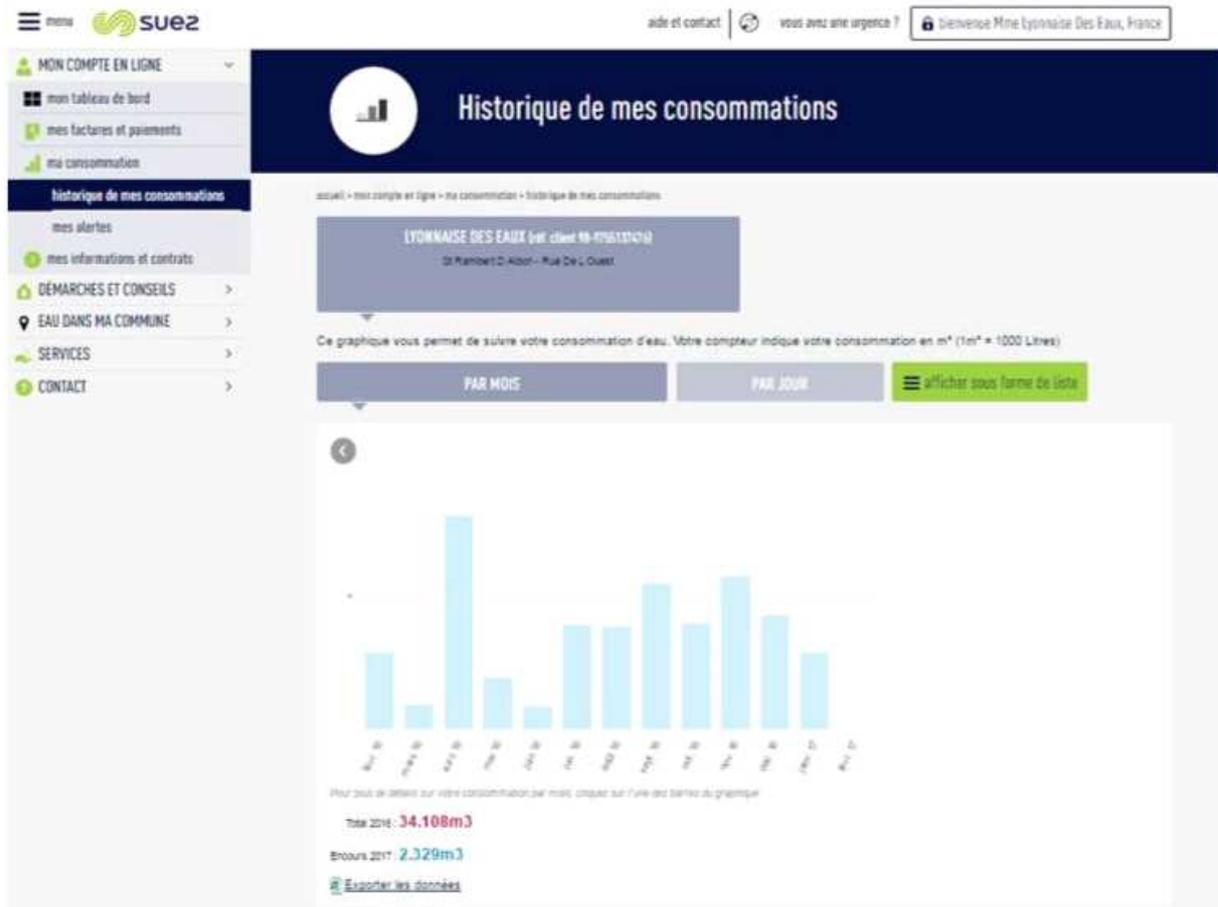
[paramétrer mes alertes >](#)

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 transcripateur 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, 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 recto/verso 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'Etat.

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix	34 % du prix	20 % du prix
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.
<ul style="list-style-type: none"> Captage et transport à la source Traitement et contrôle de la qualité de l'eau Distribution jusqu'à vos robinets 	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des eaux usées Traitement en station d'épuration Retour en milieu naturel 	<ul style="list-style-type: none"> Taxes de modernisation Solaires 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

Recevez-vous sur www.toutsurmoneau.fr

Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant www.toutsurmoneau.fr ou raccourci sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

<p>Je suis ma consommation</p> <p>Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique diagnostics et conseils ou grâce à l'alerte fuite par email et/ou par sms* :</p> <ul style="list-style-type: none"> Je valide mes notifications dans la rubrique mes comptes en ligne Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies. Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation. 	<p>J'échelonne mes dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> Je clique pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget. J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel. Je me rends dans la rubrique mes comptes en ligne
<p>Je surveille mes installations et mon compteur</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans la rubrique diagnostics et conseils Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.) 	<p>Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance. Je m'informe dans la rubrique services

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsurmoneau.fr

Je trouve des réponses et des solutions :

- actualités générales et spécifiques à ma commune,
- gestion de mon compte et suivi de ma consommation,
- modes de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement,
- des gestes simples et utiles,
- dépannage, assistance et assurance.

Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier.

Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne.**

Je profite de services accessibles à tous

ACCES
Clients sourds ou malentendants : service client gratuit, ACCES propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (lignes d'info sur toutsurmoneau.fr).

HandiCapZéro
Clients aveugles et malvoyants : service gratuit, HandiCapZéro 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).

* En cas de non-paiement à échéance pour le dépannage de compteur consommateur. ** Gratuit. C'est un service gratuit qui est activé depuis le compte en ligne.
** Service réservé aux clients à qui pour le dépannage de compteur consommateur. (0977 408 408)



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

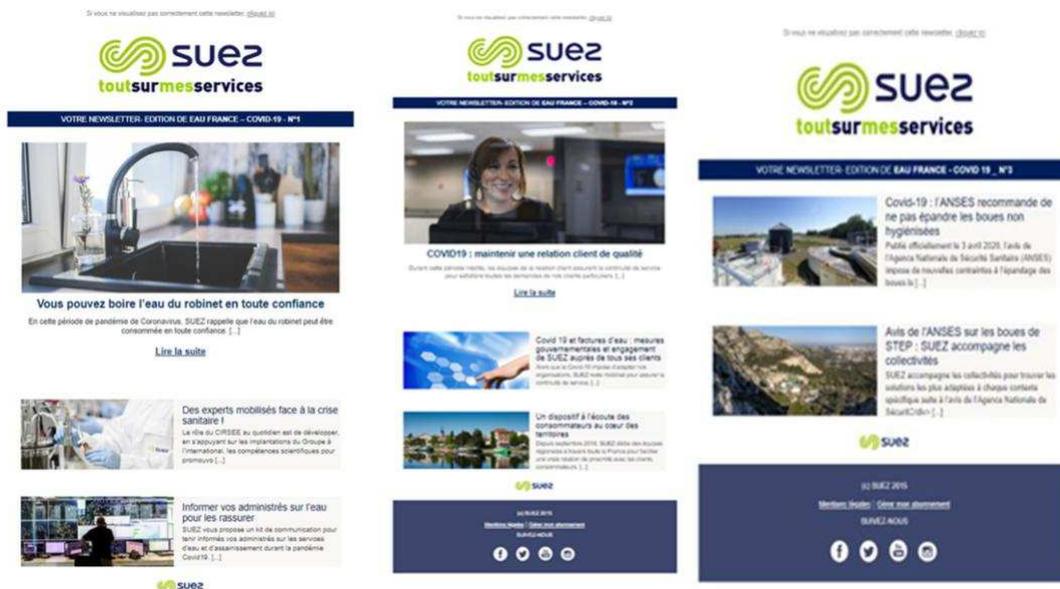
Juin 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #8 : Rencontre avec François Sauvadet, Président du Conseil Départemental de Côte d’Or et Président des Comités de Bassins ; L’agence de l’eau Seine-Normandie soutient les collectivités pour relancer leurs investissements : rencontre avec Patricia Blanc, directrice 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 national évalue :

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l’expérience client
- les recommandations

- la qualité des services
- 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 »



✓ Bonne attitude
✓ Réponses claires

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



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 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.

SUEZ s'engage auprès de vous !
CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<p>1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relation en ligne 24/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et votre compte en ligne. • 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. • Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondre.
<p>2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
<p>3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<p>4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle. • Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.
---	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<p>5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.).
<p>6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<p>7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition : <ul style="list-style-type: none"> - conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.
<p>8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

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 Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :
la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs

Planification des activités

- Identifier les risques et les besoins (ressources)

- Planifier la maîtrise des risques

Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités

- Gérer la documentation

- Définir les règles de réalisation de l'activité

- Enregistrer la preuve de réalisation des activités

- Former (acquisition des compétences nécessaires)

- Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)

Vérifier et contrôler les activités

- Planifier et réaliser le contrôle et l'audit

- Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration

Décider des objectifs et cibles de l'entreprise

- Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,

- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,

- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,

- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de

- l'eau, préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,

- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,

- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

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.



POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)...en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 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.

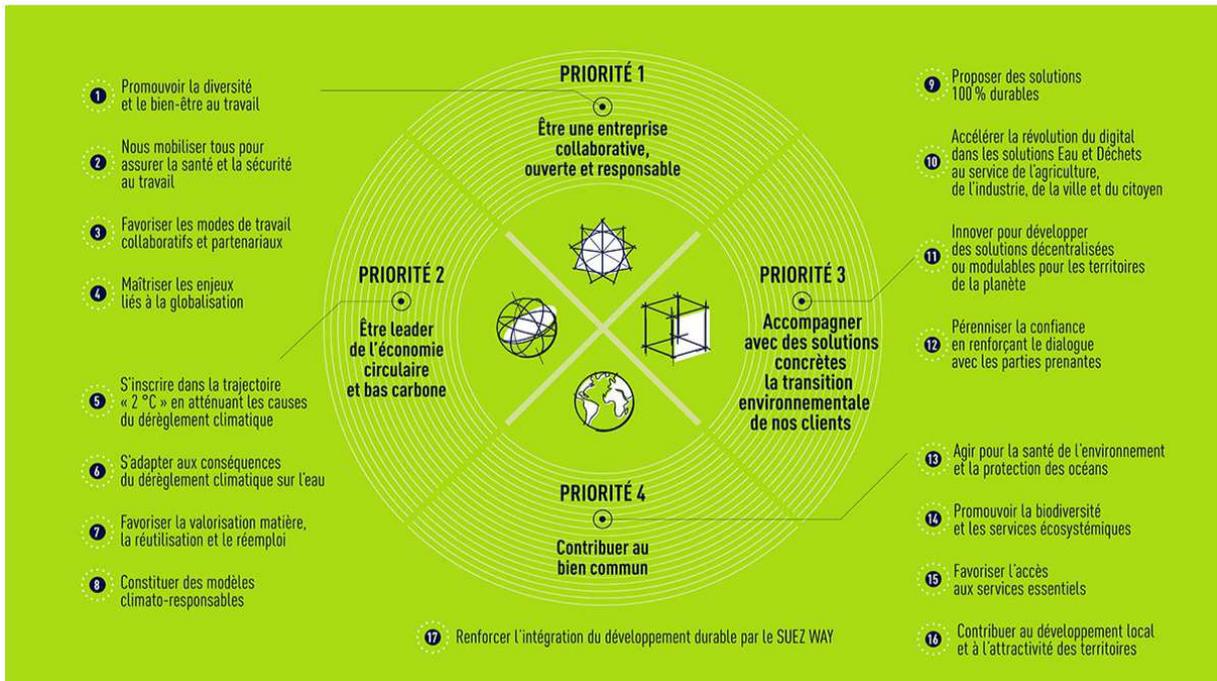
NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

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^e 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.



MUSÉUM
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 prioritaires¹ :

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

¹ <https://www.agenda-2030.fr/actualites/feuille-de-route-de-la-france-pour-lagenda-2030-368#scrollNav-1>

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
1 Promouvoir la diversité et le bien-être au travail	ODD 4, 5, 8 	8 Constituer des modèles climato-responsables	ODD 8, 9, 11 	14 Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques	ODD 15
2 Nous mobiliser tous pour assurer la santé et la sécurité au travail	ODD 8 	9 Proposer des solutions 100 % durables	ODD 9, 12, 17 	15 Favoriser l'accès aux services essentiels	ODD 3, 6, 7, 11, 17
3 Favoriser les modes de travail collaboratifs et partenariaux.	ODD 16 	10 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 	16 Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires	ODD 4, 8
4 Maîtriser les enjeux liés à la globalisation	ODD 4, 8, 16 	11 Innovier pour développer des solutions décentralisées ou modulaires pour les territoires de la planète	ODD 9, 11, 13, 17 		
5 S'inscrire dans la trajectoire « 2 °C » en atténuant les causes du dérèglement climatique	ODD 7, 9, 11, 12 	12 Pérenniser la confiance en renforçant le dialogue avec les parties prenantes	ODD 16 		
6 S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau	ODD 6, 9, 11, 13 	13 Agir pour la santé de l'environnement et la protection des océans	ODD 6, 9, 12, 14 		
7 Favoriser la valorisation matière, la réutilisation et le réemploi	ODD 6, 7, 9, 12 				

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'évènements 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 la 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 votre Région

COMMUNICATION : VOUS ACCOMPAGNER

Des actions d'information et de communication peuvent être déployées pour expliquer le cycle de l'eau domestique aux différents publics de votre territoire et rendre ainsi visible l'action de votre collectivité en tant qu'autorité organisatrice. A titre d'exemple, nous pouvons au cas par cas et en fonction des besoins :

- ✓ vous fournir des éléments clés en main pour vos différents supports : journal municipal, site internet, réseaux sociaux comme twitter et facebook,
- ✓ vous accompagner dans l'organisation
 - d'inauguration d'un nouveau site ou d'un site modernisé,
 - de visites techniques avec les élus de votre collectivité (si les sites respectent les préconisations de sécurité),
- ✓ organiser ou participer à des manifestations destinées au grand public comme les journées de l'innovation ou du patrimoine,
- ✓ insérer dans les factures, un encart d'information sur le thème de la préservation de l'eau sur le plan qualitatif et quantitatif (éco-gestes) par exemple.

Aujourd'hui la communication digitale via les réseaux sociaux est devenue un incontournable de la communication pour toucher une audience importante. Développer les messages portant sur les services d'eau et d'assainissement devient alors une nécessité pour valoriser les activités. En tant que délégataire, nous pouvons définir avec vous, les thématiques à traiter via ce média et vous transmettre des éléments adaptés à ce support : vignettes, gif, vidéos courtes, carrousels....

Par ailleurs, le groupe SUEZ développe également des campagnes digitales à l'échelle France. A titre d'exemple, SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec **#çaPlagePourToi**. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.



5.6.2 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^{er} 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 ...

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>



| Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

Abandon de créance

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

Abonné domestique ou assimilé

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

Abonnement

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

Assainissement non collectif (ANC) ou autonome

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

Assainissement collectif

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

Autorité organisatrice

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

Avaloir

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

B

Branchement assainissement

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

C

Certification ISO 9001

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

Certification ISO 14001

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

Collecteur

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

Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

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

Commission départementale Solidarité Eau

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

Curage

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

D

DBO5

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

DCO

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

Désobstruction

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

E

Eaux pluviales

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

Eaux résiduaires ou eaux usées

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

Eaux usées domestiques

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

Échantillon

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

Enquête de conformité

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

les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).

les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

Equivalent-habitant (EqHab)

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

H

Habitant

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

Habitant desservi

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

I

Inspection télévisée

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

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

ISDND

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

M

MES

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

Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

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

N

NK

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

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

Nombre d'abonnements

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

Nombre d'habitants

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

O

Ouvrage assainissement

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

Ouvrages de prétraitement

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

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

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

P

pH

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

Prélèvement

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

Prétraitement

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

P total

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

PO₄

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

Réclamation

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

Réseau de collecte des eaux pluviales

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

Réseau de collecte des eaux usées

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

Réseau séparatif

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

Réseau unitaire

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

Réseau de rejet industriel

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

Réseau de trop-plein

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

S

Service

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

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

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

Système d'assainissement

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

Système de collecte

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

T

Traitement des boues

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

Traitement des eaux usées

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

V**Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

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

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu

récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

le niveau de connaissance du réseau et des branchements.

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

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

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

les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.

5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :

existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.

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

de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué

chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

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

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

10 points supplémentaires : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.

de 1 à 5 points supplémentaires : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

10 points supplémentaires : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).

10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.

10 points supplémentaires : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).

10 points supplémentaires : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).

10 points supplémentaires : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.

10 points supplémentaires : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20 points : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).

10 points : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).

20 points : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.

30 points : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.

10 points : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.

10 points : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

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

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

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

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

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

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



| Annexes

7.1 Annexe 1 : 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 ≥ 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 :

- Les boues extraites avant le début d'exposition à risques pour le covid-19 ;
- 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) ;
- 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 AGEC. 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 magasins de vente au détail, ainsi que les déchets comparables provenant des usines de transformation de denrées alimentaires ;

Elle précise également :

« Art. L. 541-21.-I.-Les déchets collectés séparément afin de faire l'objet d'une opération de préparation en vue de la réutilisation, de recyclage ou d'autres opérations de valorisation ne sont pas mélangés avec d'autres déchets ou matériaux ayant des propriétés différentes.

Le I de l'article L. 541-21-1 du code de l'environnement est ainsi modifié :

1° La première phrase du premier alinéa est remplacée par trois alinéas ainsi rédigés :

« Les personnes qui produisent ou détiennent des quantités importantes de déchets composés majoritairement de biodéchets sont tenues de mettre en place un tri à la source de ces biodéchets et : «-soit une valorisation sur place ;

«-soit une collecte séparée des biodéchets pour en permettre la valorisation et, notamment, favoriser un usage au sol de qualité élevée. » ;

A compter du 1er janvier 2023, cette obligation s'applique aux personnes qui produisent ou détiennent plus de cinq tonnes de biodéchets par an.

Cette obligation s'applique également à tous les producteurs de biodéchets conditionnés dans des emballages, y compris si ces emballages sont non compostables. Leurs modalités de gestion et de valorisation sont précisées par décret.

Les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne peuvent être considérés comme recyclés que lorsque ce traitement génère du compost, du digestat ou un autre résultat ayant une quantité similaire de contenu recyclé par rapport aux intrants, qui doit être utilisé comme produit, matière ou substance recyclés. A compter du 1er janvier 2027, les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne sont considérés comme recyclés que si, conformément au présent article L. 541-21-1, ils ont été triés à la source.

Arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 modifié 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413404>

Ce texte entraîne soit des modifications de nature calendaire soit de nouvelles obligations. On peut les résumer à cinq thèmes principaux :

L'obligation pour les maîtres d'ouvrage d'étendre la réalisation de l'Analyse des Risques de Défaillance (ARD) au système de collecte

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage de stations d'épuration de capacité nominale supérieure à 200 équivalents habitants (EH) de réaliser avant leur mise en service « une analyse des risques de défaillance (ARD), de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles » sur le périmètre de la station.

Cette étude vise à étudier la fiabilité d'une station d'épuration vis-à-vis du respect de ses objectifs de traitement épuratoire. Elle permet donc de repérer les équipements à risque pouvant impacter la qualité du rejet en cas de dysfonctionnement (et par conséquent la qualité du milieu et les usages à l'aval) et de proposer des mesures pertinentes pour maîtriser ces risques.

Pour toutes les stations d'épuration de capacité supérieure à 2 000 EH, les maîtres d'ouvrage devaient réaliser cette ARD au plus tard pour le 31/12/2017.

Désormais, l'ARD doit être étendue au périmètre du système de collecte. Elle reste de la responsabilité du maître d'ouvrage.

Cette nouvelle ARD étendue au système de collecte doit être transmise au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

	CBPO du système d'assainissement (kgDBO ₅ /j)		
	< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ < 600 (2000EH ≤ < 10000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
ARD du système d'assainissement	Réhabilitation ou renouvellement STEU	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic périodique qui s'inscrit dans une démarche plus engageante de la part des collectivités

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de moins de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic périodique du système d'assainissement, avec une mise à jour 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 ₅ /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120≤-<600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant 14/10/2020	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 ₅ /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120≤-<600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant 14/10/2020			31/12/2020
	Depuis 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'État 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

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=QuJM9hZxhF>

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 : entre 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 (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 m³/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)² 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

² 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.

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>

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=

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^{er} 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=

« 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 [1 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 évènements 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. R512-46-25 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 R512-66-1 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 AGEC 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

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 articles 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

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 Nm³/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 Nm³/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/jorfext000042007747/>

La 1^{ère} 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 (Sradet) 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 2nde 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 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=

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° 2019-2022 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^{er} 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	Taux IS avec contribution sociale de
	3,3%*	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€.

7.2 Annexe 2 : liste des gros consommateurs > 1000 m³

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64041	ARESSY	6 RUE DU VILLAGE	9 254
64041	ARESSY	11 RUE DES CRETES	1 153
64041	ARESSY	RUE DES SOURCES	2 606
64041	ARESSY	6 RUE DU VILLAGE	1 215
64041	ARESSY	1 RUE DES PYRENEES	1 146
64129	BILLERE	RUE CAPLANNE	1 596
64129	BILLERE	4 RUE LOUIS BARTHOU	1 229
64129	BILLERE	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	4 329
64129	BILLERE	3 RUE CAPLANNE	6 874
64129	BILLERE	RUE LAFITTE	6 509
64129	BILLERE	19 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 129
64129	BILLERE	90 ROUTE DE BAYONNE	1 310
64129	BILLERE	34 A AVENUE DE LONS	1 026
64129	BILLERE	23 ROUTE DE BAYONNE	3 128
64129	BILLERE	22 AVENUE DU TONKIN	3 064
64129	BILLERE	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	5 084
64129	BILLERE	22 AVENUE LALANNE	1 167
64129	BILLERE	AVENUE LALANNE	2 267
64129	BILLERE	3 RUE DES TAMARIS	1 566
64129	BILLERE	34 B AVENUE DE LONS	1 588
64129	BILLERE	13 AVENUE SAINT JOHN PERSE	1 304
64129	BILLERE	2 RUE DU BARON D ESTE	1 289
64129	BILLERE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 738
64129	BILLERE	13 B AVENUE DU CHATEAU D ESTE	1 092
64129	BILLERE	RUE GENSEMIN	5 981
64129	BILLERE	52 ROUTE DE BAYONNE	3 800
64129	BILLERE	AVENUE DU BARON SEGUIER	6 421
64129	BILLERE	RUE DES MIMOSAS	2 283
64129	BILLERE	6 RUE DU GAI SAVOIR	1 010
64129	BILLERE	2 RUE HENRI IV	3 455
64129	BILLERE	24 AVENUE DU TONKIN	2 877
64129	BILLERE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 994
64129	BILLERE	15 AVENUE SAINT JOHN PERSE	1 695
64129	BILLERE	7 RUE DE LA PLEIADE	1 057
64129	BILLERE	34 C AVENUE DE LONS	1 189
64129	BILLERE	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	1 780
64129	BILLERE	91 AVENUE JEAN MERMOZ	2 767
64129	BILLERE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 504
64129	BILLERE	7 ROUTE DE BAYONNE	1 080
64129	BILLERE	20 RUE DU GOLF	8 784

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64129	BILLERE	17 RUE DE LA PLAINE	2 053
64129	BILLERE	RUE DU GOLF	3 262
64129	BILLERE	60 CHEMIN DU LACAOU	3 959
64129	BILLERE	5 AVENUE SAINT JOHN PERSE	3 912
64129	BILLERE	3 RUE DES CHENES	1 020
64129	BILLERE	AVENUE DE VERDUN	3 414
64129	BILLERE	11 RUE DES ENTREPRENEURS	2 112
64129	BILLERE	45 AVENUE BEZIOU	3 740
64129	BILLERE	RUE DU SABOTIER	2 288
64129	BILLERE	57 AVENUE DU CHATEAU D ESTE	1 449
64129	BILLERE	16 AVENUE DU BARON SEQUIER	3 161
64129	BILLERE	28 RUE DE GALAS	2 871
64129	BILLERE	AVENUE DE VERDUN	3 088
64129	BILLERE	5 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 280
64129	BILLERE	15 ROUTE DE BAYONNE	2 445
64129	BILLERE	RUE DES MIMOSAS	5 825
64129	BILLERE	AVENUE DU TONKIN	4 230
64129	BILLERE	RUE DES MIMOSAS	1 705
64129	BILLERE	ALLEE MONTESQUIEU	3 857
64129	BILLERE	12 AVENUE DE LONS	4 976
64129	BILLERE	61 CHEMIN DU LACAOU	7 843
64129	BILLERE	AVENUE DE VERDUN	1 344
64129	BILLERE	9 AVENUE BEZIOU	6 427
64129	BILLERE	6 RUE PILAR	1 031
64129	BILLERE	17 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 515
64129	BILLERE	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	3 251
64129	BILLERE	1 AVENUE SAINT JOHN PERSE	4 355
64129	BILLERE	14 IMPASSE DE LIGNE	1 407
64129	BILLERE	17 ROUTE DE BAYONNE	1 498
64129	BILLERE	56 ROUTE DE BAYONNE	2 237
64129	BILLERE	CHEMIN VIGNAU	1 714
64129	BILLERE	2 RUE DU GAI SAVOIR	2 475
64129	BILLERE	55 ROUTE DE BAYONNE	1 550
64129	BILLERE	9 RUE DE LA PLEIADE	1 054
64132	BIZANOS	CHEMIN LARRIBAU	1 671
64132	BIZANOS	RUE GEORGES CLEMENCEAU	3 315
64132	BIZANOS	45 RUE GEORGES CLEMENCEAU	3 104
64132	BIZANOS	7 RUE DE VERDUN	1 578
64132	BIZANOS	CHEMIN LARRIBAU	5 542
64132	BIZANOS	3 RUE DU 8 MAI 1945	1 920
64132	BIZANOS	AVENUE DE L YSER	3 276
64132	BIZANOS	22 BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	2 179
64132	BIZANOS	9 RUE GEORGES CLEMENCEAU	1 026
64132	BIZANOS	RUE DE LA CONCORDE	2 052
64132	BIZANOS	RUE PASTEUR	1 443

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64132	BIZANOS	28 RUE PASTEUR	1 046
64132	BIZANOS	BOULEVARD DE L AVIATION	3 187
64132	BIZANOS	19 CHEMIN LARRIBAU	3 204
64132	BIZANOS	7 IMPASSE DE LA FONTAINE	1 127
64132	BIZANOS	29 RUE DES 2 RIVES	1 267
64132	BIZANOS	16 AVENUE ALBERT 1ER	1 361
64132	BIZANOS	36 RUE GEORGES CLEMENCEAU	3 416
64139	BOSDARROS	CHEMIN D OSSAU	1 239
64139	BOSDARROS	4610 ROUTE DES PINDATS	1 282
64139	BOSDARROS	1201 ROUTE DE PIETAT	1 361
64139	BOSDARROS	768 CHEMIN DE BARBE	1 846
64139	BOSDARROS	309 CHEMIN DE LESQUERRE	1 102
64139	BOSDARROS	98 CHEMIN DE SAINTE COLOME	1 032
64139	BOSDARROS	6823 ROUTE DES PINDATS	1 287
64139	BOSDARROS	RN 134 BIS	3 546
64139	BOSDARROS	CHEMIN DE HAUT	2 734
64139	BOSDARROS	763 ROUTE DES PINDATS	3 663
64139	BOSDARROS	630 CHEMIN DE BRUGES	2 572
64230	GAN	16 RUE DU COMMANDANT CAZENDRES	1 063
64230	GAN	CHEMIN DE LINE	2 194
64230	GAN	33 RUE DE LA VILLEFRANCHE	2 898
64230	GAN	97 ROUTE DE LAROIN	1 307
64230	GAN	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 140
64230	GAN	ROUTE DE PAU	5 550
64230	GAN	ROUTE D OLORON	1 380
64230	GAN	111 CHEMIN DE CAMS	1 776
64230	GAN	44 AVENUE HENRI IV	3 384
64230	GAN	CHEMIN D ACOT	1 587
64230	GAN	CHEMIN DE LACAU	5 941
64230	GAN	53 AVENUE HENRI IV	5 646
64230	GAN	11 RUE DE LA TEULERE	2 586
64230	GAN	14 RUE CARREROT	3 803
64230	GAN	95 ROUTE DE LASSEUBE	1 253
64230	GAN	3 AVENUE DES PYRENEES	1 062
64230	GAN	175 ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 259
64230	GAN	RUE D OSSAU	1 662
64230	GAN	RUE PIERRE DE MARCA	4 021
64230	GAN	CHEMIN DE BERDOULOU	14 824
64230	GAN	37 AVENUE HENRI IV	1 400
64230	GAN	1 CHEMIN DE GUILLON	1 117
64237	GELOS	24 RUE JOSEPH LACAZE	1 020
64237	GELOS	CHEMIN DE LA SALIGUE	2 612
64237	GELOS	10 IMPASSE HENRI IV	1 058
64237	GELOS	AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	4 723
64237	GELOS	CHEMIN DE LA SALIGUE	1 070

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64237	GELOS	25 RUE LOUIS BARTHOUS	1 722
64237	GELOS	18 RUE LOUIS BARTHOUS	1 110
64237	GELOS	17 AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	1 448
64269	IDRON	13 CHEMIN DE L AVIATION	2 765
64269	IDRON	AVENUE PIERRE DE BELSUNCE	1 137
64269	IDRON	11 AVENUE DU BERN	61 616
64269	IDRON	19 AVENUE BEAU SOLEIL	1 236
64269	IDRON	37 CHEMIN CAM MARTY	1 451
64269	IDRON	CHEMIN DE MAZEROLLES	3 426
64269	IDRON	ROUTE DE L OUSSERE	1 878
64269	IDRON	48 ALLEE ANTOINE DE BOURBON	1 737
64269	IDRON	ALLEE ANTOINE DE BOURBON	3 480
64269	IDRON	3 ALLEE HENRI DE NAVARRE	1 813
64269	IDRON	ROUTE DE TARBES	1 086
64284	JURANCON	3210 ROUTE CHAPELLE DE ROUSSE	2 205
64284	JURANCON	PLACE DU BERNET	3 315
64284	JURANCON	AVENUE GASTON CANNOT	3 894
64284	JURANCON	1 RUE MATHIEU LALANNE	1 400
64284	JURANCON	1670 CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	1 872
64284	JURANCON	345 ROUTE DE LA VALLEE DE LAS HIES	5 623
64284	JURANCON	1 RUE MASSENET	1 180
64284	JURANCON	2 AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	2 584
64284	JURANCON	16 RUE MASSENET	1 888
64284	JURANCON	34 AVENUE HENRI IV	2 757
64284	JURANCON	CHEMIN DU VERT GALANT	1 318
64284	JURANCON	RUE DE L ARTISANAT	3 675
64284	JURANCON	1996 AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	2 280
64284	JURANCON	18 AVENUE HENRI IV	1 646
64284	JURANCON	8 RUE LOUIS BARTHOUS	1 817
64284	JURANCON	43 RUE HENRI IV	1 226
64284	JURANCON	1798 AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	1 826
64284	JURANCON	AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	1 805
64284	JURANCON	15 IMPASSE D OLY	1 525
64284	JURANCON	46 AVENUE HENRI IV	1 372
64284	JURANCON	1993 CHEMIN BEAUVALLON	1 237
64284	JURANCON	49 AVENUE HENRI IV	1 156
64284	JURANCON	15 B AVENUE DE GELOS	2 566
64284	JURANCON	RUE JEAN MOULIN	2 075
64284	JURANCON	27 RUE JOLIOT CURIE	1 297
64284	JURANCON	23 AVENUE GASTON CANNOT	1 392
64284	JURANCON	155 AVENUE RAUSKI	457 571
64284	JURANCON	1 IMPASSE D OLY	2 817
64284	JURANCON	1 AVENUE GEORGES GUYNEMER	3 148
64284	JURANCON	6 RUE JEAN MERMOZ	1 254
64335	LESCAR	RUE D ARSONVAL	3 537

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64335	LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	3 011
64335	LESCAR	RUE D ARSONVAL	8 293
64335	LESCAR	3 RUE THIMONNIER	1 447
64335	LESCAR	RUE D ARSONVAL	3 203
64335	LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 060
64335	LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	2 267
64335	LESCAR	RUE D ARSONVAL	19 656
64335	LESCAR	576 AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	14 460
64335	LESCAR	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	18 507
64348	LONS	6 AVENUE BARTHELEMY THIMONNIER	2 638
64348	LONS	RUE HENRI LAMARQUE	2 567
64348	LONS	ALLEE VICTOR HUGO	5 284
64348	LONS	RUE GEORGES LASSALLE	1 327
64348	LONS	RUE GEORGES LASSALLE	1 574
64348	LONS	56 CHEMIN SALIE	1 701
64348	LONS	123 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 320
64348	LONS	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	5 640
64348	LONS	163 AVENUE JEAN MERMOZ	3 104
64348	LONS	5 RUE DU CHATEAU	5 196
64348	LONS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	2 372
64348	LONS	3 PROMENADE SAINT JULIEN	4 857
64348	LONS	23 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 098
64348	LONS	BOULEVARD DE BRUXELLES	1 012
64348	LONS	20 ALLEE CASSIOPEE	1 947
64348	LONS	BOULEVARD BLERIOT	1 919
64348	LONS	1 IMPASSE CLEMENT ADER	1 089
64348	LONS	7 IMPASSE D OSSAU	6 556
64348	LONS	CHEMIN DU LANOT	1 230
64348	LONS	37 CHEMIN DES VIGNES	1 003
64348	LONS	2 ALLEE PEGASE	3 291
64348	LONS	6 AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	1 682
64348	LONS	21 B AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	1 325
64348	LONS	IMPASSE DU CARROUSEL	2 537
64348	LONS	AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	2 504
64348	LONS	RUE LARREGAIN	1 087
64348	LONS	ALLEE DES SORBIERS	9 676
64348	LONS	110 B BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 810
64348	LONS	45 AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	2 140
64348	LONS	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	1 011
64348	LONS	193 AVENUE JEAN MERMOZ	1 554
64348	LONS	MAIL DE COUBERTIN	1 246
64348	LONS	6 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	3 579
64348	LONS	0 AVENUE DE L HIPPODROME	1 191
64348	LONS	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 646
64348	LONS	2 AVENUE DES ECUREUILS	1 194

Liste des gros consommateurs > 1 000 m ³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64348	LONS	129 AVENUE DU TONKIN	1 293
64348	LONS	11 AVENUE DES FRERES LUMIERE	1 052
64348	LONS	121 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 949
64348	LONS	42 AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	1 183
64348	LONS	115 AVENUE DES MARTYRS DU PONT LONG	2 426
64348	LONS	MAIL DE COUBERTIN	21 343
64348	LONS	RUE DE STRASBOURG	4 888
64348	LONS	RUE LARREGAIN	6 210
64348	LONS	177 AVENUE JEAN MERMOZ	1 361
64348	LONS	10 AVENUE LOUIS JOSEPH GAY LUSSAC	3 177
64348	LONS	CHEMIN DU TAEI	5 136
64348	LONS	BOULEVARD BLERHOT	2 048
64348	LONS	55 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 305
64348	LONS	AVENUE DE L HIPPODROME	1 694
64348	LONS	RUE DE STRASBOURG	2 727
64348	LONS	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	2 671
64348	LONS	RUE LEPINE	1 414
64348	LONS	15 RUE GEORGES LASSALLE	2 178
64348	LONS	AVENUE DENIS PAPIN	1 849
64348	LONS	CHEMIN BARRAQUE	1 214
64348	LONS	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	11 953
64348	LONS	MAIL DE L HIPPODROME	4 636
64348	LONS	22 ALLEE D ENGHEN	2 718
64348	LONS	MAIL DE COUBERTIN	2 327
64348	LONS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 536
64348	LONS	61 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	4 761
64348	LONS	1 RUE DE LA MAIRIE	1 169
64348	LONS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 109
64348	LONS	CHEMIN DES VIGNES	1 748
64348	LONS	2 MAIL DE L HIPPODROME	1 029
64348	LONS	3 AVENUE DU GRAND PRIX	3 316
64348	LONS	21 AVENUE DES ECUREUILS	2 799
64348	LONS	5 AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 084
64373	MAZERES LEZONS	70 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	2 964
64373	MAZERES LEZONS	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	4 558
64373	MAZERES LEZONS	RUE LOUIS BARTHOU	1 821
64373	MAZERES LEZONS	24 RUE DU FER A CHEVAL	1 527
64373	MAZERES LEZONS	1 ROUTE DES PINDATS	6 819
64373	MAZERES LEZONS	22 RUE DU FER A CHEVAL	1 355
64373	MAZERES LEZONS	28 RUE DU FER A CHEVAL	1 271
64405	MORLAAS	15 RUE BARATNAU	2 457
64405	MORLAAS	AVENUE DU 19 MARS 1962	6 662
64405	MORLAAS	CHEMIN DE TAPIA	3 716
64405	MORLAAS	6 RUE DE L AYGUELONGUE	1 493
64405	MORLAAS	CHEMIN DE GRABASSE	5 493

Liste des gros consommateurs > 1 000 m³			
Code Insee	Commune	Site	Total
64405	MORLAAS	CHEMIN DE FRANCOY	3 505
64405	MORLAAS	CHEMIN DE GRABASSE	3 362
64405	MORLAAS	6 PLACE DE LA HOURQUIE	1 342
64405	MORLAAS	RUE DE LA BASTIDE	2 399
64405	MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	3 005
64405	MORLAAS	14 CHEMIN DU BASACLE	1 816
64405	MORLAAS	8 RUE DE LA FONTAINE	2 996
64405	MORLAAS	9 RUE PIERRE BOURDIEU	4 514
64405	MORLAAS	RUE DE LA BASTIDE	1 427
64405	MORLAAS	AVENUE DU 19 MARS 1962	1 197
64467	RONTIGNON	2 ROUTE DU HAMEAU	5 727
64467	RONTIGNON	RUE DES PYRENEES	1 916
64520	SERRES MORLAAS	4 CHEMIN MARQUE DEHENS	1 064
64520	SERRES MORLAAS	CHEMIN DE COUSTALE	1 552
64550	UZOS	6 ROUTE DES PINDATS	1 545
64550	UZOS	RUE DES ARTISANS	2 630
64550	UZOS	9 ROUTE DE PIETAT	2 154
Total			1 313 967

7.3 Annexe 3 : détail des interventions réseau

Nombre de fuites réseau réparées en 2020			
N°	Rue	Commune	Date de réalisation
*	CHEMIN LAPASSADE	BOSDARROS	09/01/2020
1	RUE DE LA FONTAINE	MORLAAS	15/01/2020
6	CHEMIN DE LASSEGUE	LONS	17/01/2020
17	RUE DU FRONTON	BILLERE	18/01/2020
17	RUE DU FRONTON	BILLERE	18/01/2020
37	AVENUE DE LONS	BILLERE	19/01/2020
1	RUE DE LA FONTAINE	MORLAAS	20/01/2020
16	ROUTE DE NAY	UZOS	22/01/2020
*	COTEAUX DE GUINDALOS	GELOS	22/01/2020
21	ROUTE DE NAY	NARCASTET	27/01/2020
*	CHEMIN DES VIGNES	ARESSY	06/02/2020
20	AVENUE DES ARROUTUROUS	IDRON	18/02/2020
1410	CHEMIN PRIM	BOSDARROS	21/02/2020
91	RD 217 COTEAUX	ST FAUST	05/03/2020
3	IMPASSE D OLY	JURANCON	07/03/2020
1201	ROUTE DE PIETAT	BOSDARROS	09/03/2020
*	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	12/03/2020
*	-	BIZANOS	18/03/2020
*	RUE DU PUYMORENS	BILLERE	18/05/2020
*	CHEMIN DU VIEUX MOULIN	BOSDARROS	18/05/2020
7	RUE PROSPER LOUSTAU	MAZERES LEZONS	22/05/2020
*	CHEMIN SERROT	GAN	27/05/2020
*	ROUTE DE TARBES	BIZANOS	28/05/2020
34	AVENUE DES LAVANDIERES	BIZANOS	10/06/2020
*	CHEMIN DES VIGNES	ARESSY	18/06/2020
*	CHEMIN LABENDALESTE	BOSDARROS	18/06/2020
1790	CHEMIN LABAU	BOSDARROS	24/06/2020
*	AVENUE RAUSKI	JURANCON	25/06/2020
*	CHEMIN DE BASCOU	SERRES MORLAAS	26/06/2020
*	AVENUE HENRI IV	GAN	30/06/2020
3	AVENUE DES PYRENEES	BIZANOS	02/07/2020
*	AVENUE DES PYRENEES	GAN	07/07/2020
*	RUE JEANNE D ALBRET	MORLAAS	08/07/2020
23	CHEMIN DE LABIELLE	ARESSY	09/07/2020
*	ROUTE DE LEE	IDRON	27/07/2020
151	AVENUE JEAN MERMOZ	BILLERE	04/08/2020
*	ROUTE DU VILLAGE / RD285	BOSDARROS	10/08/2020
*	ROUTE DE NAY	BOSDARROS	18/08/2020
1764	CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	JURANCON	18/08/2020
47	ROUTE DE TARBES	BIZANOS	26/08/2020
1764	CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	JURANCON	31/08/2020
24	RUE DES MESANGES	LONS	02/09/2020

Nombre de fuites réseau réparées en 2020			
N°	Rue	Commune	Date de réalisation
10	AVENUE SIMIN PALAY	GELOS	03/09/2020
5	PLACE JOFFRE	BIZANOS	03/09/2020
32	AVENUE DES LAVANDIERES	BIZANOS	08/09/2020
6	RUE VIRGILIO PENA	BILLERE	15/09/2020
63	CHEMIN DE CAMS	GAN	15/09/2020
18	RUE DES CRETES	ARESSY	21/09/2020
.	CHEMIN DOUS BALENS	MORLAAS	21/09/2020
44	RUE DE LA PLAINE	BILLERE	22/09/2020
6	RUE DU STADE	UZOS	22/09/2020
*	ALLEE ALBIZIAS	BOSDARROS	22/09/2020
63	ROUTE DE NAY	GAN	25/09/2020
15	AVENUE DE BEAUMONT	IDRON	29/09/2020
573	CHEMIN VIGNATS	JURANCON	30/09/2020
*	CHEMIN DE LUS (DOMAINE LUS)	GAN	01/10/2020
10	CHEMIN DE COUPETE	MORLAAS	05/10/2020
1	IMPASSE DU PIC DU MIDI	ARESSY	08/10/2020
3	RUE DES TAMARIS	BILLERE	14/10/2020
573	CHEMIN VIGNATS	JURANCON	16/10/2020
1507	CHEMIN DU COUDAY	LAROIN	21/10/2020
63	ROUTE DE NAY	GAN	22/10/2020
11	AVENUE MONTFLEURY	GELOS	26/10/2020
17	RUE DES ROSIERS	BILLERE	28/10/2020
*	RUE IRATY	BILLERE	02/11/2020
1509	CHEMIN DU COUDAY	LAROIN	03/11/2020
64	AVENUE DES PYRENEES	GAN	09/11/2020
2	RUE GASTON PHOEBUS	MAZERES LEZONS	16/11/2020
*	CHEMIN LATERAL	BILLERE	19/11/2020
*	RUE DU BOURG NEUF	MORLAAS	19/11/2020
90	ROUTE DE NAY	GAN	21/11/2020
1131	CHEMIN DE CAZET	BOSDARROS	24/11/2020
*	CHEMIN VIGNAU	JURANCON	27/11/2020
.	RUE LAFITTE	BILLERE	30/11/2020
1509	CHEMIN DU COUDAY	LAROIN	02/12/2020
8	RUE JACQUES PREVERT	GAN	03/12/2020
2920	CHEMIN DE REBENACQ	BOSDARROS	04/12/2020
252	CHEMIN DE RAPATOUT	BOSDARROS	04/12/2020
*	RD 24	BOSDARROS	09/12/2020
4	RUE FRANTZ TOUSSAINT	JURANCON	09/12/2020
*	RUE DE LA LINIERE	BILLERE	11/12/2020
115	AVENUE RAUSKI	JURANCON	11/12/2020
*	AVENUE F ET IRENE JOLIOT CURIE	LONS	16/12/2020
12	RUE DU LYS	BILLERE	21/12/2020
1161	CHEMIN PRIM	BOSDARROS	22/12/2020
*	CHEMIN PRIM	BOSDARROS	24/12/2020
*	AVENUE BEAU SOLEIL	BIZANOS	30/12/2020

7.4 Annexe 4 : bilan ARS 2020

7.5 Annexe 5 : plan de renouvellement

7.6 Annexe 6 : détail de l'évolution du patrimoine

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
ARESSY	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
ARESSY	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	1	0,0%
ARESSY	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	18	-	18	18	18	0,0%
ARESSY	Vannes	54	55	55	55	55	0,0%
ARESSY	Vidanges, purges, ventouses	6	6	6	6	6	0,0%

ASSAT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
ASSAT	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type compteur	2	2	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type pression	1	1	1	1	1	0,0%
ASSAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	46	-	47	47	47	0,0%
ASSAT	Vannes	115	115	124	127	127	0,0%
ASSAT	Vidanges, purges, ventouses	14	15	16	18	18	0,0%

BILLÈRE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BILLÈRE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type compteur	9	9	9	9	9	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	50	50	50	61	61	0,0%
BILLÈRE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	115	-	122	123	123	0,0%
BILLÈRE	Vannes	453	464	466	471	475	0,8%
BILLÈRE	Vidanges, purges, ventouses	36	39	40	40	46	15,0%

BIZANOS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BIZANOS	Equipements de mesure de type compteur	8	7	7	7	7	0,0%
BIZANOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	85	-	87	87	87	0,0%
BIZANOS	Régulateurs débit	1	1	1	1	1	0,0%
BIZANOS	Vannes	243	245	247	251	261	4,0%
BIZANOS	Vidanges, purges, ventouses	14	14	17	18	21	16,7%

BOSDARROS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BOSDARROS	Détendeurs / Stabilisateurs	29	29	29	29	29	0,0%
BOSDARROS	Equipements de mesure de type compteur	13	11	11	11	11	0,0%
BOSDARROS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	41	-	39	39	39	0,0%
BOSDARROS	Vannes	151	151	152	153	156	2,0%
BOSDARROS	Vidanges, purges, ventouses	73	74	74	76	76	0,0%

BUZY	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BUZY	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	1	0,0%
BUZY	Vannes	3	9	9	9	9	0,0%
BUZY	Vidanges, purges, ventouses	3	3	3	3	3	0,0%

GAN	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
GAN	Détendeurs / Stabilisateurs	52	52	53	50	50	0,0%
GAN	Equipements de mesure de type compteur	15	17	17	16	16	0,0%
GAN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	107	-	107	108	108	0,0%
GAN	Vannes	493	499	506	504	505	0,2%
GAN	Vidanges, purges, ventouses	147	155	155	157	162	3,2%

GELOS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
GELOS	Détendeurs / Stabilisateurs	9	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	48	-	49	49	49	0,0%
GELOS	Vannes	180	186	188	188	191	1,6%
GELOS	Vidanges, purges, ventouses	30	29	29	31	31	0,0%

IDRON	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
IDRON	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
IDRON	Equipements de mesure de type compteur	5	4	3	3	3	0,0%
IDRON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	92	-	93	94	94	0,0%
IDRON	Vannes	279	277	278	281	285	1,4%
IDRON	Vidanges, purges, ventouses	12	12	12	12	14	16,7%

JURANÇON	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
JURANÇON	Détendeurs / Stabilisateurs	19	19	19	20	21	5,0%
JURANÇON	Equipements de mesure de type compteur	11	10	10	10	10	0,0%
JURANÇON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	91	-	94	95	95	0,0%
JURANÇON	Vannes	351	348	355	358	368	2,8%
JURANÇON	Vidanges, purges, ventouses	42	44	46	48	51	6,3%

LAROIN	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LAROIN	Détendeurs / Stabilisateurs	5	5	5	5	5	0,0%
LAROIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3	-	3	3	3	0,0%
LAROIN	Vannes	13	13	13	13	13	0,0%
LAROIN	Vidanges, purges, ventouses	15	15	15	15	15	0,0%

LASSEUBE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LASSEUBE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
LASSEUBE	Vannes	5	5	7	7	7	0,0%
LASSEUBE	Vidanges, purges, ventouses	7	6	6	6	6	0,0%

LASSEUBETAT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LASSEUBETAT	Détendeurs / Stabilisateurs	4	4	4	4	4	0,0%
LASSEUBETAT	Vannes	13	14	14	14	14	0,0%
LASSEUBETAT	Vidanges, purges, ventouses	8	7	7	7	7	0,0%

LESCAR	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LESCAR	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	1	2	100,0%
LESCAR	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	12	-	4	4	4	0,0%
LESCAR	Vannes	13	16	16	16	18	12,5%
LESCAR	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	1	0,0%

LONS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LONS	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	1	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type compteur	11	11	11	11	11	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	4	4	4	5	5	0,0%
LONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	251	-	253	254	254	0,0%

LONS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LONS	Vannes	683	689	694	694	700	0,9%
LONS	Vidanges, purges, ventouses	33	33	34	35	36	2,9%

MAZÈRES-LEZONS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type compteur	8	10	12	12	12	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	37	-	38	38	38	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Vannes	154	157	167	171	172	0,6%
MAZÈRES-LEZONS	Vidanges, purges, ventouses	23	22	22	26	26	0,0%

MEILLON	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
MEILLON	Equipements de mesure de type compteur	-	-	-	-	1	0,0%
MEILLON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	16	-	18	18	18	0,0%
MEILLON	Vannes	78	79	82	82	82	0,0%
MEILLON	Vidanges, purges, ventouses	17	17	18	18	18	0,0%

MORLAÀS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
MORLAÀS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	4	3	3	4	4	0,0%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	13	13	0,0%
MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	102	-	103	104	104	0,0%
MORLAÀS	Vannes	318	323	326	330	333	0,9%
MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	25	24	29	30	28	- 6,7%

NARCASTET	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
NARCASTET	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	24	-	24	24	24	0,0%
NARCASTET	Vannes	55	54	53	55	55	0,0%
NARCASTET	Vidanges, purges, ventouses	13	13	12	13	13	0,0%

PARDIES-PIÉTAT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
PARDIES-PIÉTAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	2	-	2	2	2	0,0%

PARDIES-PIÉTAT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
PARDIES-PIÉTAT	Vannes	9	9	9	9	9	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	2	0,0%

PAU	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
PAU	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
PAU	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	-	-	-	-	1	0,0%
PAU	Vannes	8	25	24	24	23	- 4,2%
PAU	Vidanges, purges, ventouses	2	3	3	3	3	0,0%

RÉBÉNACQ	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
RÉBÉNACQ	Vannes	1	4	4	4	4	0,0%

RONTIGNON	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
RONTIGNON	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	6	6	6	0,0%
RONTIGNON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	15	-	15	15	15	0,0%
RONTIGNON	Vannes	62	62	62	62	62	0,0%
RONTIGNON	Vidanges, purges, ventouses	9	12	12	12	12	0,0%

SAINT-FAUST	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-FAUST	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vannes	2	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	1	0,0%

SERRES-MORLAÀS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SERRES-MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	23	-	23	23	23	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vannes	66	66	65	65	66	1,5%
SERRES-MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	8	7	7	7	10	42,9%

UZOS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
UZOS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
UZOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	25	-	24	24	24	0,0%
UZOS	Vannes	63	65	65	65	68	4,6%

UZOS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
UZOS	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	5	150,0%

Commune	Site	Année de mise en service
ARESSY	Comptage Meillon (SECTO)	2015
ASSAT	Comptage Assat Ader (achat/vente Pays de Nay)	2015
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	2015
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 286	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 287	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 288	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 289	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 290	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 291	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 347	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 348	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 349	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 350	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 351	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 352	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 353	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 354	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 355	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 356	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 357	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 358	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 359	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 360	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 361	2010
BILLÈRE	Comptage Direct Golf (SECTO)	2010
BILLÈRE	Comptage Gensemin (SECTO)	1980
BILLÈRE	Comptage Golf (SECTO)	1981
BILLÈRE	Comptage Jardins de Billère (SECTO)	1988
BIZANOS	Comptage Beau Soleil (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Beaumont (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Henri IV (SECTO)	1981
BIZANOS	Comptage Larribau (SECTO)	1981
BIZANOS	Comptage Tooley (SECTO)	2007
BOSDARROS	Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Bosdarros Bénacq (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Malaganne Bourg (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Malaganne Pindats (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Piétat (SECTO)	2015
BOSDARROS	Régulateur Betere Cassagne n° 40	-
GAN	Comptage Gan Bourg (SECTO)	2015
GAN	Comptage Larrouy Miqueu (SECTO)	2015
GAN	Comptage Monplaisir (SECTO)	2015
GELOS	Comptage Foix (SECTO)	1982
GELOS	Comptage Pasteur (SECTO)	1982
GELOS	Comptage Ribet (SECTO)	1982
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Béarn)	2005
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	2005

Commune	Site	Année de mise en service
IDRON	Comptage Tio pépé (SECTO)	2007
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Béarn)	2005
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	2005
IDRON	Compteur client - Fabre API 1	2015
IDRON	Compteur client - Fabre API 2	2015
JURANÇON	Capteur AVERTIR 312	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 313	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 314	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 316	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 318	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 319	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 320	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 321	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 322	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 323	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 324	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 325	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 326	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 327	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 328	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 329	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 330	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 331	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 332	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 333	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 334	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 335	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 336	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 337	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 338	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 339	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 340	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 341	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 342	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 343	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 344	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 345	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 346	2010
JURANÇON	Comptage achat Laroin	2005
JURANÇON	Comptage Bagnol (SECTO)	1983
JURANÇON	Comptage Passerelle Golf (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Passerelle Siamelap (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Soubacq (SECTO)	2007
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	2007
JURANÇON	Comptage vente Laroin	2005
JURANÇON	Compteur client - Fromagerie des Chaumes	1982
JURANÇON	Régulateur Four dou Paysaa n°11	-

Commune	Site	Année de mise en service
JURANÇON	Régulateur Soubacq n°9	-
LESCAR	Comptage Cap Ecologia (SECTO)	2015
LONS	Capteur AVERTIR 315	2010
LONS	Capteur AVERTIR 317	2010
LONS	Capteur AVERTIR 317	2010
LONS	Comptage achat Lescar	2005
LONS	Comptage Induspal (SECTO)	1980
LONS	Comptage vente Lescar	2005
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou (SECTO)	1982
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou Henri IV (SECTO)	2015
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	2005
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	2005
NARCASTET	Comptage Pont d'Assat (SECTO)	2015
PAU	Comptage achat Pau	2005
PAU	Comptage vente Pau	2005
UZOS	Régulateur Côte Lanabère n° 97	-

7.7 Annexe 7 : détail des recherches de fuites en 2020

Détail de recherches de fuites en 2020			
Commune	Adresse	Date	Linéaire ausculté
ASSAT	Secteur Meillon/Assat	07/01/2020	2 500
MORLAAS	Secteur Morlaas BS	10/01/2020	2 500
MORLAAS	Rue Saint Jacques de Compostelle	16/01/2020	50
MORLAAS	Secteur Morlaas BS	16/01/2020	2 000
RONTIGNON	Secteur Picou	20/01/2020	2 000
MAZERES LEZONS	Secteur Picou	20/01/2020	2 500
MAZERES LEZONS	Secteur Picou	24/01/2020	2 500
LONS	Impasse Clair Matin	27/01/2020	200
LONS	Chemin de la Palombière	27/01/2020	20
ARESSY	Chemin des Vignes	29/01/2020	300
ARESSY	Lot Campagne	05/02/2020	100
BOSDARROS	Secteur Lèbe	17/02/2020	2 000
ASSAT	Secteur Meillon/Assat	18/02/2020	3 000
BOSDARROS	Chemin Labendaleste	26/02/2020	150
SERRE-MORLAAS	Secteur Morlaas HS	28/02/2020	3 000
LONS	Secteur Jardin de Billère	11/03/2020	3 000
BILLERE	Secteur Gensemin	12/03/2020	3 000
GAN	Chemin de l'Oubangui	31/03/2020	20
BIZANOS	Rue de Verdun	31/03/2020	50
UZOS	Impasse des Erables	01/04/2020	20
GELOS	Rue du Poète	02/04/2020	20
IDRON	Chemin de Campagne	03/04/2020	20
MAZERES LEZON	Rue Louis Barthou	16/04/2020	200
LONS	Av d'Auteuil	02/05/2020	20
BILLERE	Secteur Direct Golf	11/05/2020	2 000
ASSAT	Lot de Bayne	11/05/2020	20
BIZANOS / IDRON	Secteur Beausoleil	11/05/2020	2 500
BILLERE	Secteur Golf	12/05/2020	2 000
BOSDARROS	Secteur Bénacq	12/05/2020	1 500
LONS	Boulevard Carles De Gaulle	13/05/2020	100
LONS	Allée Paul Gauguin	13/05/2020	50
BILLERE	Secteur Golf	14/05/2020	3 000
LONS	D834	15/05/2020	300
BILLERE	Secteur Direct Golf	18/05/2020	1 000
LONS	Av des Martyrs du Pont Long	19/05/2020	300
GAN	RD230	19/05/2020	400
GAN	RD 24	19/05/2020	1 000
BOSDARROS	RD 24	20/05/2020	1 000
BOSDARROS	RD 285	20/05/2020	1 000
BOSDARROS	RD 322	21/05/2020	1 000

Détail de recherches de fuites en 2020			
Commune	Adresse	Date	Linéaire ausculté
BOSDARROS	RD 936	21/05/2020	1 000
BILLERE	Secteur Golf	26/05/2020	4 000
IDRON	Rue du Hondais	27/05/2020	50
BOSDARROS	Chemin Labau	28/05/2020	50
ASSAT	Quartier Lous Mats	29/05/2020	50
LONS	Rue du Castagnet	01/06/2020	20
LONS	Rue de la Sablière	03/06/2020	50
BIZANOS	Secteur Touley	04/06/2020	2 500
GAN	Secteur Gan Bourg	09/06/2020	3 000
BOSDARROS	Chemin Labendaleste	12/06/2020	100
GAN	Secteur Lanot	15/06/2020	4 000
JURANCON / GAN	Route de Gan	19/06/2020	3 000
JURANCON	Secteur Stade	23/06/2020	3 000
LONS	Secteur Induspal	24/06/2020	2 500
LAROIN	Côte de Mercé	26/06/2020	50
GAN	Réservoir Miqueu	29/06/2020	50
BILLERE	Secteur Gensemin	29/06/2020	
GAN	Secteur Miqueu	30/06/2020	1 000
GAN	Secteur Miqueu	02/07/2020	2 000
BOSDARROS	RD936	06/07/2020	500
BILLERE	Secteur Gensemin	09/07/2020	
BILLERE	Secteur Gensemin	10/07/2020	500
ARUDY	Secteur St Michel Haut	13/07/2020	3 500
JURANCON	Rue Forbeth	21/07/2020	25
BIZANOS	Av des Lavandières	21/07/2020	30
BILLERE	Rue des Tulipes	21/07/2020	20
ASSAT	Lot de Bayne	22/07/2020	20
JURANCON	Secteur Chapelle de Rousse	23/07/2020	2 500
LAROIN	Chemin de Couday	23/07/2020	20
RONTIGNON	Secteur Picou	29/07/2020	3 000
JURANCON	Secteur Monplaisir	03/08/2020	3 000
JURANCON	Av des Vallée	03/08/2020	20
BILLERE	Secteur Golf	31/08/2020	3 500
BIZANOS	Route de Tarbes	31/08/2020	150
BIZANOS	Secteur Tooley	31/08/2020	1 000
BOSDARROS	Secteur Lèbe	03/09/2020	3 000
BOSDARROS	Secteur Batguzère Bourg	04/09/2020	2 500
GAN	Secteur Soubacq Bagnol	07/09/2020	1 500
LONS	Rue des Mésanges	09/09/2020	50
ARESSY	Impasse du Pic du Midi	10/09/2020	50
GAN	Secteur Larouy	11/09/2020	3 500
IDRON	Av Beaumont	17/09/2020	50
BILLERE	Secteur Gensemin	17/09/2020	
BILLERE	Secteur Gensemin	18/09/2020	
BILLERE	Secteur Gensemin	22/09/2020	2 000

Détail de recherches de fuites en 2020			
Commune	Adresse	Date	Linéaire ausculté
BILLERE	Secteur Gensemin	23/09/2020	2 000
BILLERE	Secteur Gensemin	24/09/2020	2 000
BIZANOS	Avenue Beau Soleil	25/09/2020	100
BIZANOS	Secteur Touley	25/09/2020	2 500
BOSDARROS	Chemin de Prim	28/09/2020	500
BOSDARROS	Chemin de Rébénacq	28/09/2020	100
BOSDARROS	Secteur Pardies Piétat	29/09/2020	3 500
GAN	Secteur Gan Bourg	07/10/2020	2 500
GAN	Secteur Gan Bourg	08/10/2020	3 000
GAN	Secteur Alliou Bellegarde	09/10/2020	2 000
GAN	Chemin de Cams	09/10/2020	50
GELOS	Secteur Pasteur	12/10/2020	3 500
JURANCON	Av Rauski	14/10/2020	3 000
JURANCON	Secteur Alliou	16/10/2020	3 000
LAROIN	Secteur Chapelle de Rousse	19/10/2020	3 000
LONS	Av Jolio Curry	21/10/2020	150
MORLAAS	Chemin Dou Balens	28/10/2020	50
UZOS	Rue du Stade	30/10/2020	50
BILLERE	Secteur Gensemin	02/11/2020	2 500
GELOS	Secteur Foix	03/11/2020	1 500
LONS	Rue des Tourterelles	03/11/2020	20
UZOS	Rue Las Caïres	06/11/2020	20
BILLERE	Rue Pasteur	16/11/2020	20
BOSDARROS	Secteur Bosdarros Pindats	17/11/2020	3 500
BIZANOS	Secteur Beausoleil	19/11/2020	3 000
BIZANOS	Chemin du Hourat	19/11/2020	30
BIZANOS	Rue Pasteur	20/11/2020	100
BIZANOS	Secteur Bouerner	24/11/2020	
GAN	Secteur Gan Bourg	25/11/2020	3 000
GAN	Secteur Gan Bourg	26/11/2020	3 500
GELOS / JURANCON	Secteur Foix / Ribet	27/11/2020	
GAN	Rue des Violettes	30/11/2020	50
GELOS	Secteur Alliou	30/11/2020	3 000
GELOS	Av Simin Palay	01/12/2020	50
MORLAAS	Rue Baratnau	01/12/2020	20
BILLERE	Secteur Gensemin	02/12/2020	
IDRON	Avenue Arrayo Park	03/12/2020	20
JURANCON	Secteur Stade	03/12/2020	3 000
JURANCON	Secteur Stade	04/12/2020	2 500
JURANCON	Secteur Ribet	04/12/2020	1 500
JURANCON	Secteur Touzet	11/12/2020	2 500
LONS	Av de Pau	15/12/2020	50
LONS	Rue des Palombes	16/12/2020	20
LONS	Rue des Pervenches	17/12/2020	20
BILLERE	Secteur Gensemin	17/12/2020	

Détail de recherches de fuites en 2020			
Commune	Adresse	Date	Linéaire ausculté
LONS	Impasse des Ecoles	18/12/2020	20
GELOS / JURANCON	Secteur Foix / Ribet	28/12/2020	
BIZANOS	Secteur Bouerner	29/12/2020	
Total linéaire ausculté (ml)			164 135

7.8 Annexe 8 : liste des dégrèvements en 2020

Les dégrèvements – Année 2020			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
ARESSY	Particulier	CHEMIN DU BROUILH	10
ARESSY	Particulier	CHEMIN DES VIGNES	206
ARESSY	Particulier	RUE DU VILLAGE	242
ASSAT	Particulier	CHEMIN DE RUCHELLE	45
ASSAT	Particulier	LOTISSEMENT DE RUCHELLE	81
ASSAT	Particulier	LOTISSEMENT DES BERGERONNETTES	164
ASSAT	Particulier	CHEMIN DES ARTIGUES	376
ASSAT	Particulier	CLOS MANDEVILLA	436
ASSAT	Particulier	CHEMIN DE COEYRET	1 305
BILLERE	Particulier	ALLEE DU ROND POINT	-67
BILLERE	Particulier	AVENUE DU TONKIN	41
BILLERE	Particulier	RUE IRATY	52
BILLERE	Particulier	IMPASSE JULES FERRY	78
BILLERE	Particulier	RUE DU BOIS D AMOUR	80
BILLERE	Particulier	ALLEE DES COQUELICOTS	130
BILLERE	Collectivité	IMPASSE ODEAU	138
BILLERE	Collectivité	23 AVENUE DE LONS	139
BILLERE	Particulier	AVENUE DU BARON SEGUIER	176
BILLERE	Particulier	AVENUE BELLEVUE	225
BILLERE	Particulier	AVENUE JEAN JAURES	248
BILLERE	Particulier	RUE GENSEMIN	254
BILLERE	Particulier	ROUTE DE BAYONNE	271
BILLERE	Particulier	RUE ANTOINE DE BOURBON	417
BILLERE	Particulier	AVENUE DU TONKIN	759
BILLERE	Professionnel	RUE DU GOLF	849
BILLERE	Collectivité	RUE DU GOLF	1 070
BILLERE	Particulier	AVENUE LALANNE	1 306
BILLERE	Particulier	RUE DU GOLF	1 371
BILLERE	Professionnel	8 RUE FARADAY	2 419
BIZANOS	Particulier	RUE DU MARECHAL FOCH	-56
BIZANOS	Particulier	RUE VICTOR HUGO	6
BIZANOS	Particulier	ALLEE DES AUGAS	12
BIZANOS	Particulier	RUE DE VERDUN	19
BIZANOS	Particulier	RUE SAINT BASILS	46
BIZANOS	Particulier	CHEMIN LARRIBAU	51
BIZANOS	Particulier	IMPASSE DE LA FONTAINE	53
BIZANOS	Particulier	RUE RENE OLIVIER	122
BIZANOS	Particulier	RUE DES FRERES COUSTE	216
BIZANOS	Particulier	AVENUE ALBERT 1ER	250
BIZANOS	Particulier	RUE DES RIVES	289

Les dégrèvements – Année 2020			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
BIZANOS	Particulier	ALLEE DU HONDAIS	313
BIZANOS	Particulier	AVENUE DE LA MARNE	360
BIZANOS	Particulier	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	559
BIZANOS	Particulier	AVENUE BEAU SITE	641
BIZANOS	Particulier	AVENUE DES LAVANDIERES	728
BIZANOS	Professionnel	RUE DE L AUBISQUE	764
BIZANOS	Particulier	AVENUE ALBERT ER	1 217
BOSDARROS	Particulier	CHEMIN DE REBENACQ	6
BOSDARROS	Particulier	ROUTE DE PIETAT	82
BOSDARROS	Particulier	ROUTE DES PINDATS	83
BOSDARROS	Particulier	CHEMIN MAUBEC	135
BOSDARROS	Particulier	CHEMIN DE BENACQ	428
BOSDARROS	Particulier	RUE PIERRE BIDAU	728
BUZY	Particulier	CHEMIN D OSSAU DIT LAMANET	48
BUZY	Particulier	ROUTE DE BELAIR	136
GAN	Particulier	AVENUE DES PYRENEES	8
GAN	Particulier	CHEMIN DE LAMANET	12
GAN	Particulier	IMPASSE DE L ARRAYO	12
GAN	Particulier	RUE DES LILAS	21
GAN	Particulier	CHEMIN D ALIOU	30
GAN	Particulier	CHEMIN SERROT	30
GAN	Particulier	ROUTE DE LASSEUBE	38
GAN	Particulier	RUE DE CORISANDE	121
GAN	Professionnel	30 AVENUE HENRI IV	156
GAN	Particulier	CHEMIN DE L OUBANGUI	168
GAN	Particulier	CHEMIN DE LARROUDE	238
GAN	Particulier	CHEMIN DE LACAU	286
GAN	Particulier	CHEMIN DU HAUT DE LABORDE	414
GAN	Particulier	CHEMIN LANNEGRAND	1 081
GELOS	Particulier	CHEMIN DE CAPDEROU	-110
GELOS	Particulier	AVENUE DE LA VALLEE HEUREUSE	7
GELOS	Particulier	ROUTE DES COTEAUX DE GUINDALOS	17
GELOS	Particulier	RUE JOSEPH LACAZE	49
GELOS	Professionnel	9 RUE EUGENE DAURE	50
GELOS	Particulier	AVENUE DU GABIZOS	61
GELOS	Professionnel	36 RUE MAGENDIE	130
GELOS	Particulier	RUE DES MIMOSAS	277
GELOS	Particulier	IMPASSE DES PYRENEES	458
GELOS	Particulier	RUE DES FRERES PEYROU	814
GELOS	Particulier	RUE EUGENE DAURE	878
IDRON	Particulier	RUE DU BOURG	-79
IDRON	Particulier	DOMAINE SAINT JEAN	-50
IDRON	Particulier	CHEMIN DU RECHOU	12
IDRON	Particulier	CHEMIN DU HOURAT	13
IDRON	Particulier	LOT LE CLOS DE LA SITTELLE	15

Les dégrèvements – Année 2020			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
IDRON	Particulier	AVENUE PIERRE DE BELSUNCE	16
IDRON	Particulier	ROUTE DE LEE	17
IDRON	Particulier	RUE DU BALAITOUS	23
IDRON	Particulier	RUE DES BERGERONNETTES	28
IDRON	Particulier	RUE DE LA BUTTE	138
IDRON	Particulier	LOTISSEMENT LE CLOS DE BEAUMONT	222
IDRON	Particulier	RUE DU LANNOT	565
IDRON	Particulier	RUE DES SEQUOIAS	696
IDRON	Particulier	AVENUE ARRAYO PARK	1 546
JURANCON	Particulier	RUE JEAN MERMOZ	-50
JURANCON	Particulier	CHEMIN BEAUVALLON	19
JURANCON	Particulier	RUE DU NEEZ	52
JURANCON	Particulier	RUE DU GAVE	56
JURANCON	Particulier	IMPASSE BERNADOTTE	91
JURANCON	Particulier	CHEMIN DU VERT GALANT	101
JURANCON	Particulier	AVENUE HENRI IV	103
JURANCON	Particulier	IMPASSE KREUZBURG	109
JURANCON	Particulier	AVENUE BERNADOTTE	112
JURANCON	Particulier	RUE DE GUINDALOS	144
JURANCON	Particulier	CHEMIN DE JOLY	175
JURANCON	Particulier	IMPASSE D OLY	177
JURANCON	Particulier	CHEMIN SOUBACQ	206
JURANCON	Particulier	RUE PAUL JEAN TOULET	269
JURANCON	Particulier	AVENUE BAGNELL	331
JURANCON	Professionnel	18 AVENUE RAUSKI	335
JURANCON	Particulier	RUE LOUIS BARTHO	468
JURANCON	Particulier	RUE JEAN DE LA FONTAINE	530
JURANCON	Particulier	CHEMIN DES ASTOUS	954
JURANCON	Particulier	CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	1 517
LAROIN	Particulier	CHEMIN DU COUDAY	422
LASSEUBETAT	Professionnel	49 CHEMIN LAUGA	91
LASSEUBETAT	Particulier	CHEMIN BROUCA	134
LASSEUBETAT	Particulier	CHEMIN DE JUNCALAS	149
LESCAR	Particulier	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	933
LESCAR	Professionnel	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	10 284
LONS	Particulier	AVENUE DES ECUREUILS	-77
LONS	Particulier	RUE NOUSTE HENRIC	12
LONS	Particulier	RUE DU MOURAX	18
LONS	Professionnel	ALLEE DES TOUYAS	28
LONS	Particulier	RUE DU SOUVENIR	37
LONS	Particulier	IMPASSE DU VERT GALANT	48
LONS	Particulier	ALLEE SAINT HUBERT	52
LONS	Particulier	ALLEE DES ACACIAS	66
LONS	Particulier	RUE DU HAMEAU DU LUY	79
LONS	Particulier	AVENUE DU PERLIC	87

Les dégrèvements – Année 2020			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
LONS	Particulier	AVENUE DIDIER DAURAT	89
LONS	Particulier	AVENUE DES LACS	118
LONS	Professionnel	36 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	141
LONS	Professionnel	RUE LARREGAIN	144
LONS	Particulier	AVENUE DU MOULIN	174
LONS	Particulier	17 AVENUE DIDIER DAURAT	186
LONS	Particulier	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	188
LONS	Professionnel	1 AVENUE MARCEL DASSAULT	223
LONS	Professionnel	24 CHEMIN D ESTIENI	306
LONS	Particulier	AVENUE DE PAU	421
LONS	Professionnel	55 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	422
LONS	Particulier	RUE REBEQUE	464
LONS	Particulier	CHEMIN DES VIGNES	650
LONS	Professionnel	167 B AVENUE JEAN MERMOZ	752
LONS	Particulier	ALLEE D ANSABERE	842
LONS	Professionnel	20 AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	851
LONS	Particulier	123 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	862
LONS	Collectivité	4 B RUE DES ECOLES	1 068
LONS	Professionnel	6 AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	3 148
MAZERES LEZONS	Particulier	ALLEE DES AIGRETTES	17
MAZERES LEZONS	Particulier	ROUTE DE LA VALLEE HEUREUSE	33
MAZERES LEZONS	Particulier	AVENUE DES PYRENEES	53
MAZERES LEZONS	Particulier	RUE LARRIAU	134
MAZERES LEZONS	Particulier	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	222
MAZERES LEZONS	Particulier	5 RUE DU 8 MAI 1945	819
MAZERES LEZONS	Particulier	ALLEE PICOU	962
MAZERES LEZONS	Particulier	RUE DE L AMITIE	1 052
MEILLON	Particulier	IMPASSE PRAT D OU REY	21
MEILLON	Particulier	RUE DU PIC DU MIDI	69
MEILLON	Particulier	CHEMIN DE PEYROUSE	199
MEILLON	Collectivité	RUE DU STADE	1 776
MEILLON	Particulier	IMPASSE LAVIGNE	1 793
MORLAAS	Particulier	CHEMIN LAHORE	-45
MORLAAS	Particulier	CHEMIN DU BROC	15
MORLAAS	Particulier	CHEMIN DE FRANCOY	26
MORLAAS	Particulier	PLACE SAINTE FOY	35
MORLAAS	Collectivité	PLACE DE LA HOURQUIE	72
MORLAAS	Particulier	RUE DES PALOMBIERES	81
MORLAAS	Particulier	RUE DU BOURG NEUF	99
MORLAAS	Particulier	RUE JEAN MARTIN CHARCOT	106
MORLAAS	Professionnel	CHEMIN DU BASACLE	109
MORLAAS	Particulier	RUE HENRI IV	165
MORLAAS	Collectivité	RUE BARATNAU	190
MORLAAS	Particulier	RUE GASTON IV LE CROISE	212
MORLAAS	Collectivité	10 PLACE SAINTE FOY	799

Les dégrèvements – Année 2020			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
MORLAAS	Particulier	RUE DES CORDELIERS	884
MORLAAS	Particulier	RUE DE LA BASTIDE	955
MORLAAS	Particulier	CHEMIN DE LA TOUR	1 671
NARCASTET	Particulier	CHEMIN SAINT AMBROISE	25
NARCASTET	Collectivité	2 CHEMIN LACARRAU	658
SERRES MORLAAS	Professionnel	19 ROUTE D ANDOINS	29
SERRES MORLAAS	Particulier	CHEMIN DE LAHITAU	265
SERRES MORLAAS	Particulier	CHEMIN DE COUSTALE	2 191
UZOS	Particulier	RUE DES AIGRETTES	14
UZOS	Particulier	RUE DES CERISIERS	45
UZOS	Particulier	RUE DU STADE	170
UZOS	Particulier	IMPASSE DES CHENES	178
UZOS	Particulier	CHEMIN DES HUMS	632
UZOS	Professionnel	RUE DES ARTISANS	722
Total			75 029

7.9 Annexe 9 : liste des abandons de créances en 2020

Code INSEE	Commune	Montant TTC de la subvention reçue	Montant TTC de Part Fermière abandonnée
64067	ASSAT	283,49 €	- €
64129	BILLERE	500,00 €	- €
64129	BILLERE	85,14 €	27,99 €
64129	BILLERE	500,00 €	- €
64129	BILLERE	500,00 €	- €
64129	BILLERE	225,29 €	22,89 €
64129	BILLERE	555,68 €	- €
64129	BILLERE	126,00 €	63,74 €
64132	BIZANOS	343,40 €	71,22 €
64132	BIZANOS	180,71 €	105,55 €
64230	GAN	160,00 €	116,81 €
64237	GELOS	102,49 €	58,03 €
64237	GELOS	124,36 €	34,18 €
64284	JURANCON	139,38 €	80,92 €
64284	JURANCON	74,13 €	49,00 €
64284	JURANCON	302,52 €	90,57 €
64284	JURANCON	182,00 €	82,57 €
64284	JURANCON	234,29 €	52,54 €
64284	JURANCON	183,25 €	170,93 €
64284	JURANCON	326,38 €	85,14 €
64284	JURANCON	350,00 €	88,19 €
64284	JURANCON	410,31 €	43,36 €
64348	LONS	111,25 €	38,10 €
64348	LONS	236,75 €	80,99 €
64348	LONS	281,85 €	60,95 €
64348	LONS	118,63 €	26,67 €
64348	LONS	274,61 €	107,84 €
64405	MORLAAS	71,23 €	23,99 €
64405	MORLAAS	142,20 €	- €
64405	MORLAAS	120,00 €	12,76 €
Total		7 245,34 €	1 594,93 €

7.10 Annexe 10 : suivi des indicateurs de performance

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	70 700	70 750	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	32 631	31 380	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	826,7	826,3	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,75537	1,76	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	76,33	72,47	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,87	0,64	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,14	7,16	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,64	5,67	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	42	44	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,001	0,001	Euros par m ³ facturés	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,03	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	7,48	8,83	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,5	1,76	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	Nombre	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

7.11 Annexe 11 : fiches d'intervention des lavages de réservoirs en 2020

