service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2015

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

BEAUGENCY

Sommaire

1 Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 8
1.3 Les indicateurs de performance 9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 10
1.4 Les évolutions réglementaires 12
1.5 Les perspectives 13

2 Présentation du service 15

2.1 Le contrat 17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 18
2.2.1 La gestion de crise 18
2.2.2 La relation clientèle 19
2.3 L'inventaire du patrimoine 20
2.3.1 Le système d'assainissement 21
2.3.2 Les biens de retour 22

3 Qualité du service 25

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte 26
3.1.1 La pluviométrie 26
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte 26
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement 31
3.1.4 La conformité du système de collecte 32
3.2 Le bilan clientèle 33
3.2.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 33
3.2.2 Le nombre de clients assainissement collectif 34
3.2.3 Les volumes assujettis à l'assainissement 34
3.2.4 La relation clients 35
3.2.5 La mesure de la satisfaction client 38
3.2.6 Le prix du service de l'assainissement 41

4 Comptes de la délégation et patrimoine 43

4.1 Le CARE 45
4.1.1 Le CARE 46
4.1.2 Le détail des produits 47
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration 48
4.2 Les reversements 56
4.2.1 Les reversements à la collectivité 56

5 Votre délégataire 57

5.1 Notre organisation 60
5.1.1 L'entreprise régionale 60
5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale 62
5.2 La relation clientèle 63
5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients 63
5.2.2 La gestion des courriers 63
5.2.3 Le site internet et l'information client 63
5.2.4 L'entité de gestion client 65
5.3 Notre système de management 66
5.4 Notre démarche développement durable 70
5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité 72

5.5 Nos offres innovantes 73
5.5.1 Notre organisation VISIO 73
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 76
5.6 Nos actions de communication 77
5.6.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale 77
5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ Eau France 80

6 Glossaire 81

7 Annexes 93

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire 95
7.2 Annexe 2 : La sécurité pour les postes de relèvements 114
7.3 Annexe 3 : La sécurité pour les stations d'épuration 116

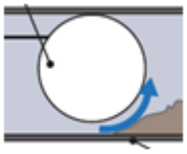
1 | synthèse de l'année

Copyright : Félix Ledru

1.1 L'essentiel de l'année

- ✓ Renouvellement du poste Croque Motte avec une télégestion en septembre 2015.

1.2 Les chiffres clés



10 désobstructions de réseau et branchement

13,3 km de réseau eaux usées

30,8 km de réseau unitaire

2 883 clients assainissement collectif

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, 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 apparait 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 septembre.

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Pour mémoire, les données produites par la collectivité sont :

- le nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées
- l'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif
- le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées

Pour mémoire, les données produites par la Police de l'eau sont :

- la conformité de la collecte des effluents
- la conformité de la performance des ouvrages
- la conformité des équipements d'épuration

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	**Indicateur**	**2015**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	2 883	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	30,84	km	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	13,31	km	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	28	Valeur de 0 à 120	B

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées 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.

Cet indicateur est évalué sur une échelle de 0 à 120.

Détails du calcul	Points
PARTIE A : Plan des réseaux (15 points)	
0 point : absence de plan de réseau	
10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes, et s'ils existent des points d'auto surveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement	10
5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux	5
TOTAL PARTIE A	**15**
PARTIE B : Inventaire des réseaux (30 points)	
10 points : * Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que 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 et des inventaires	10
1 à 5 points supplémentaires : informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux	3
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 renseignée.	
TOTAL PARTIE B	**13**
TOTAL PARTIE A + B	**28**
PARTIE C : Informations complémentaires (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	
1 à 5 points supplémentaires : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux.	
10 points supplémentaires : localisation et description des ouvrages annexes	
10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements	
10 points supplémentaires : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre branchements pour chaque tronçon du réseau	
10 points supplémentaires : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux	
10 points supplémentaires : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau	
10 points supplémentaires : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	
TOTAL PARTIE C	**0**
CUMUL DES POINTS	**28**
FIABILITE	**B**

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « *eau* » et « *assainissement* » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « *Brottes* » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable, …) est jointe en annexe.

1.5 Les perspectives

- ✓ Les parties ont convenu de se concerter pour équilibrer le contrat notamment dans les dépenses d'énergie et de curage sous-traité.

- ✓ Gestion du pluvial via un bassin ➔ en cours de construction ; livraison prévue courant 2016.

2 | présentation du service

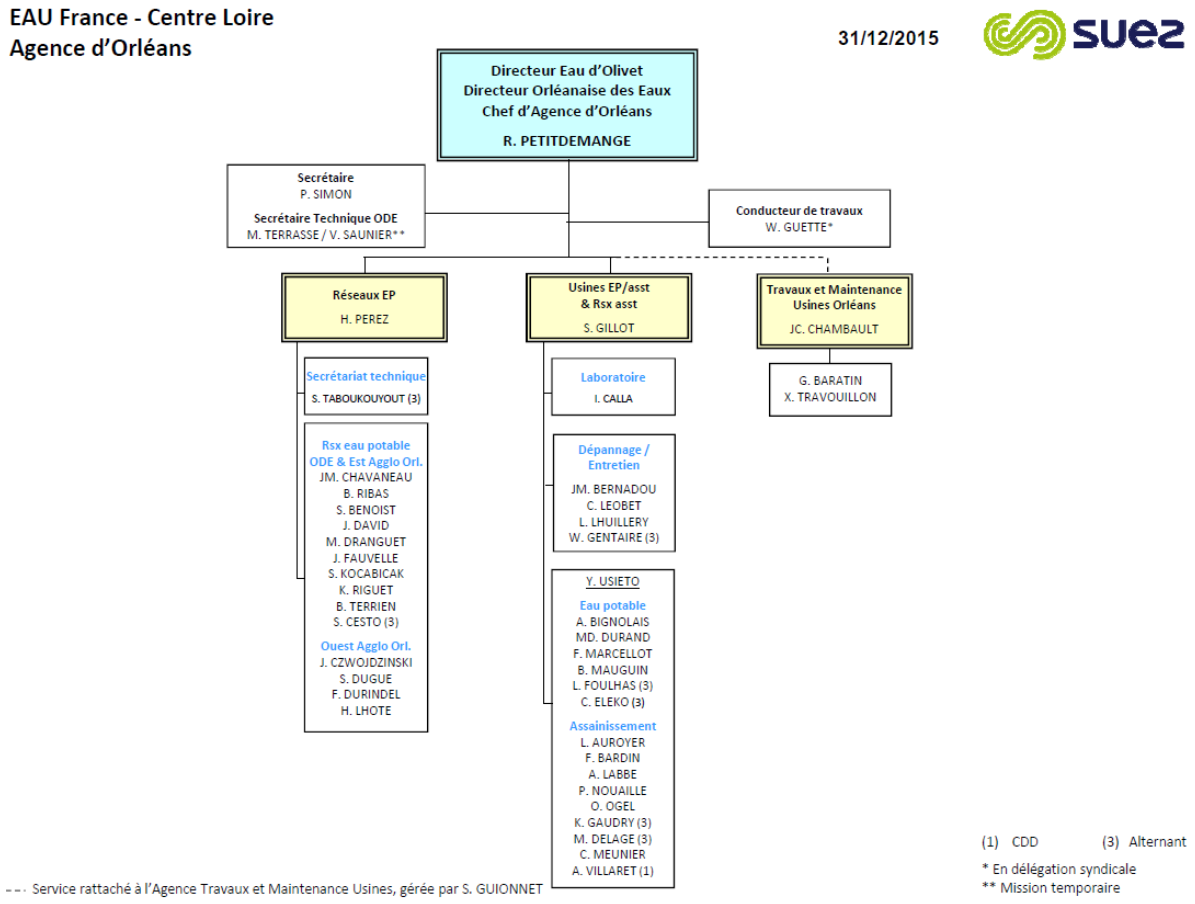
Copyright : William Daniels

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	01/01/2013	31/12/2024	Affermage
Avenant n°01	31/12/2014	31/12/2024	Réforme Construire sans Détruire

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat



2.2.1 La gestion de crise

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

- Unités mobiles de traitement,
- 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.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

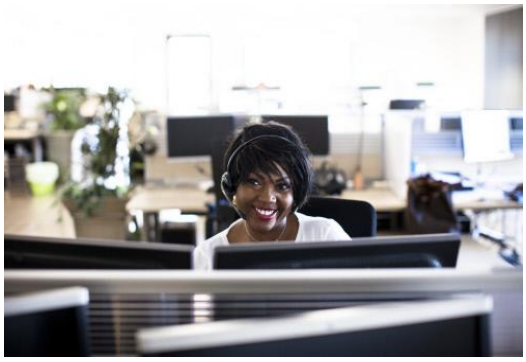
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

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.

2.2.2 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Le Centre de Relation Clientèle est joignable du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures aux numéros suivants :



Pour toute demande ou réclamation : 0977 408 408 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 129 (appel non surtaxé)

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

26, Rue de la Chaude Tuile – 45000 ORLEANS du lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 13h30 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.

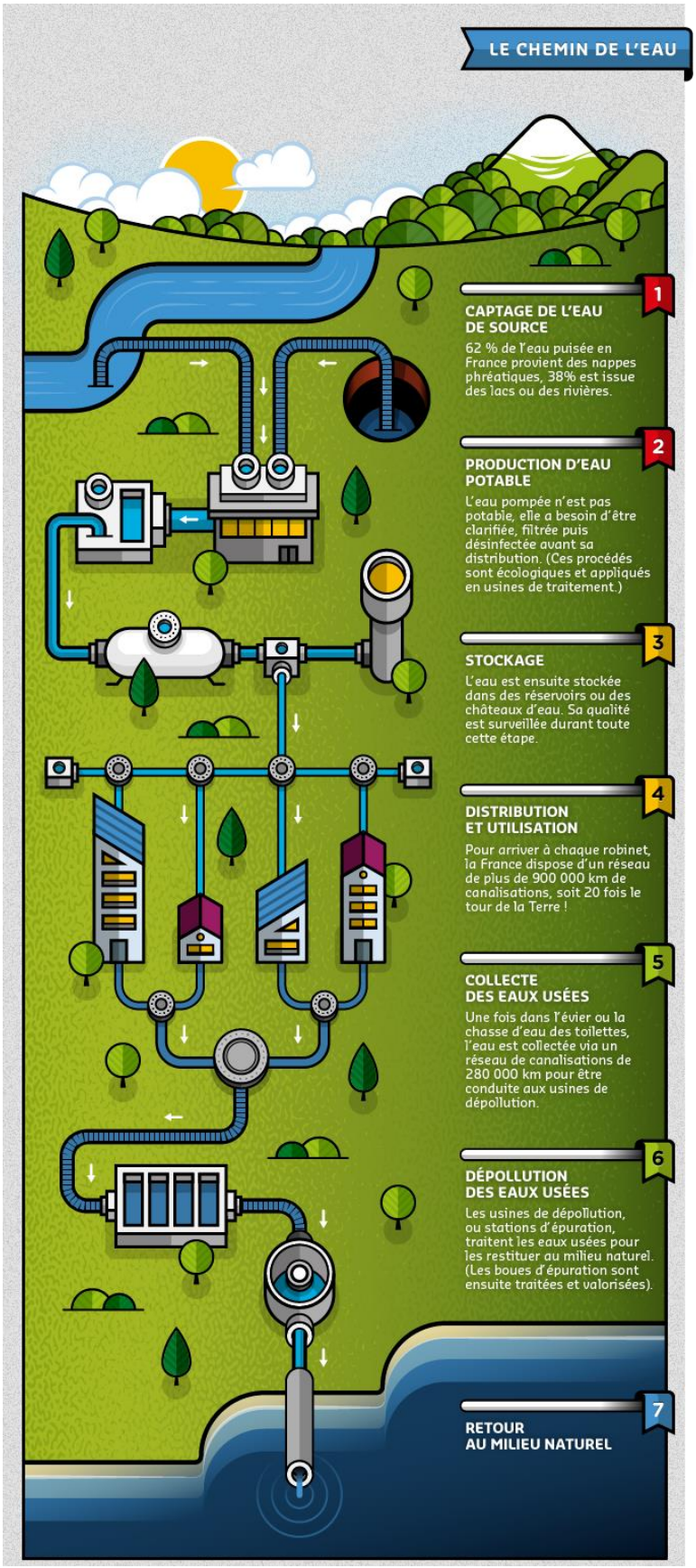
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	**Désignation**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	13 518,2	13 676,3	1,2%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	13 164,3	13 306,5	1,1%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	30 409,5	30 440,3	0,1%
BEAUGENCY	Linéaire refoulement (ml)	1 970,9	1 969,8	- 0,1%
TAVERS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	10,7	10,7	0,0%
TAVERS	Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	397,8	397,8	0,0%
Linéaire total (ml)		**59 471,3**	**59 801,3**	**0,6%**

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	**Ecoulement**	**Acier**	**Amiante ciment**	**Béton**	**Ciment**	**Fonte - Grès**	**PVC PE**	**Autres**	**Inconnu**	**Total**
Eaux pluviales	Gravitaire	-	-	169	12 324	-	1 076	-	117	**13 687**
Eaux pluviales	Refoulement	-	-	-	-	-	112	-	-	**112**
Eaux usées	Gravitaire	-	-	-	9 625	-	3 204	-	478	**13 307**
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	-	1 761	-	-	**1 761**
Unitaire	Gravitaire	-	-	-	30 619	-	142	-	-	**30 761**
Unitaire	Inconnu	-	-	-	77	-	-	-	-	**77**
Unitaire	Refoulement	-	-	-	-	-	98	-	-	**98**
Total		**-**	**-**	**169**	**52 645**	**-**	**6 392**	**-**	**595**	**59 801**

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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

*les regards réseau comprennent le nombre de regards visitables, non apparents et les boites de branchement.

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	**Désignation**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
BEAUGENCY	Avaloirs	560	570	1,8%
BEAUGENCY	Branchements publics eaux usées	2 907	3 040	4,6%
BEAUGENCY	Ouvrages de prétraitement réseau	2	2	0,0%
BEAUGENCY	Regards réseau	1 651	1 674	1,4%
TAVERS	Avaloirs	2	2	0,0%
TAVERS	Regards réseau	10	10	0,0%
VILLORCEAU	Regards réseau	1	1	0,0%

- **LES POINTS DE REJET AU MILIEU NATUREL**

Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés dans le tableau suivant.

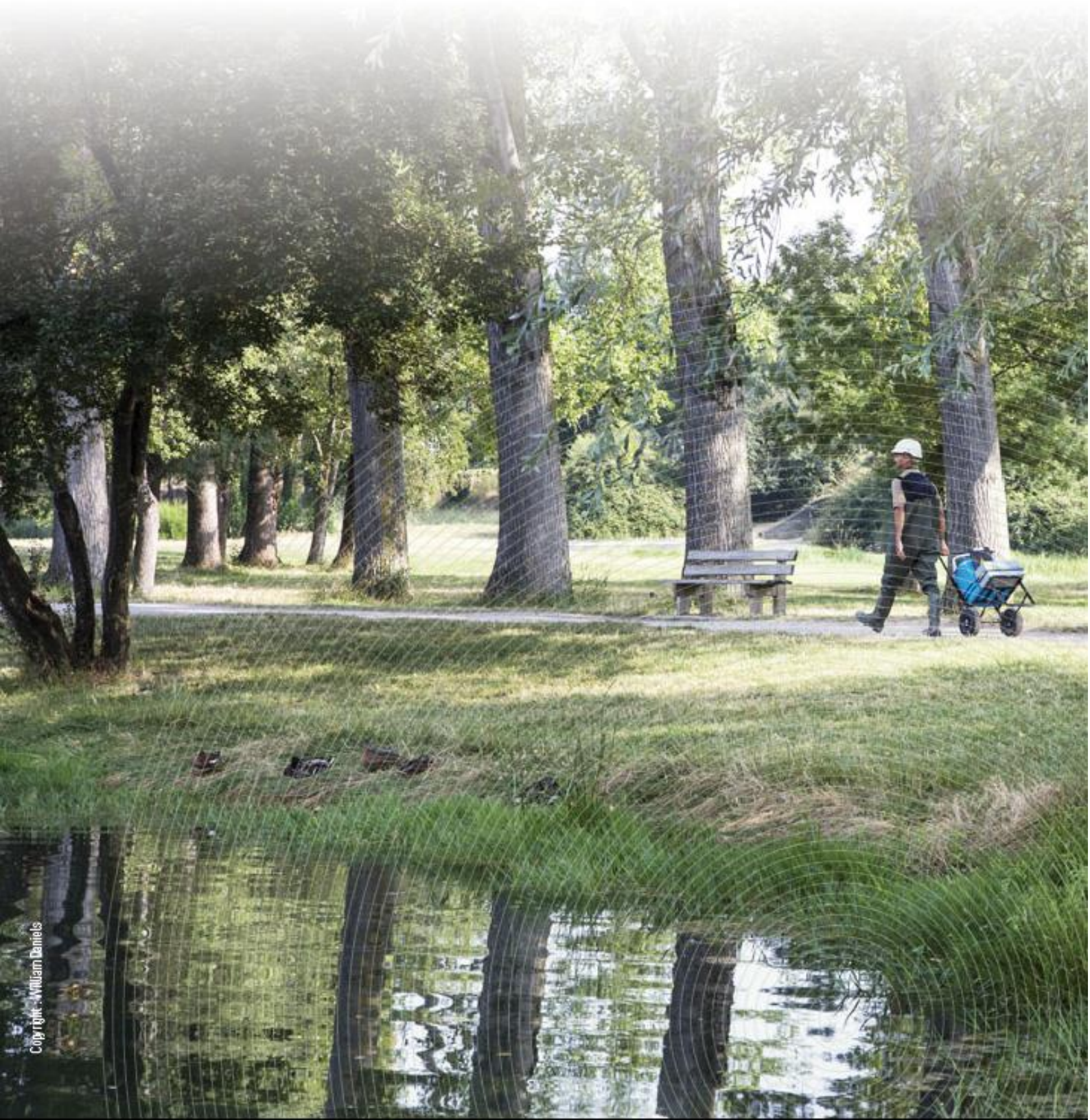
Inventaire des rejets au milieu naturel		
Commune	**Site**	**Année de mise en service**
BEAUGENCY	DO chemin des Barchelins - caves	
BEAUGENCY	DO De Croque-Motte	
BEAUGENCY	DO Fontaine appia	
BEAUGENCY	DO Rue de Iles	
BEAUGENCY	DO rue des Marais	
BEAUGENCY	DO Rue du ru	

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Inventaire des installations de relevage				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Débit nominal**	**Unité**
BEAUGENCY	PR AVENUE D'ORLEANS BERTRAND FAURE (Forecia)	1999	14,4	m³/h
BEAUGENCY	PR BASSE VERNON			
BEAUGENCY	PR CAMPING BEAUGENCY			
BEAUGENCY	PR CLOS SAINT MICHEL Eau Usée			
BEAUGENCY	PR CLOS ST MICHEL Eau pluviale			
BEAUGENCY	PR FONTAINE AUX CLERCS			
BEAUGENCY	PR GARAMBAULT ST- JEAN			
BEAUGENCY	PR LE COLOMBIER			
BEAUGENCY	PR LES CHAUSSEES			
BEAUGENCY	PR Rue Croque Mottes			
BEAUGENCY	PR RUE DES MARAIS			

3 | qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

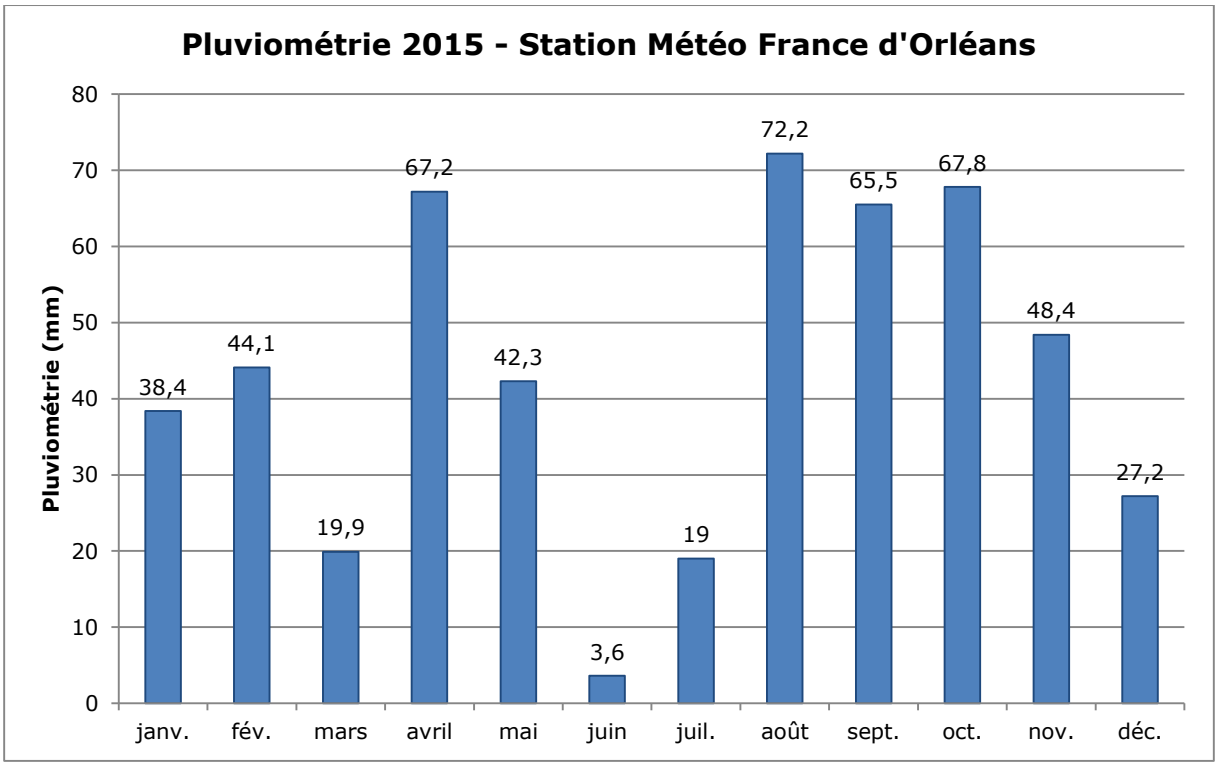
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, …) : curage, désobstructions, inspections télévisées, … Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 La pluviométrie

Le tableau suivant détaille l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

Source : Météo France

- **LA PLUVIOMETRIE MENSUELLE**



3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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

Nos Actions

En amont du traitement des DT/DICT, SUEZ EAU FRANCE s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	**Nombre au 31/12/2015**
RDICT	36
RDT	35
RDT-RDICT conjointe	44

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

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

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

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	**Type d'inspection réseau**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
BEAUGENCY	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	2 750	574	- 79,1%

Curage préventif (Ouvrages)			
	2014	**2015**	**N/N-1 (%)**
Nombre d'avaloirs curés	-	61	0,0%

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau.

Répartition par communes du curage préventif réseau				
Commune	**Intervention**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	2 134	3 230,28	51,4%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 114	2 197,14	3,9%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	0	3 014,78	0,0%
Total	Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	4 248	8 442,2	98,7%
Total	Taux de curage préventif (%)	7,4%	14,6%	97,6%

Répartition par communes du curage curatif				
Commune	**Réseaux Types**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	0	1 707,93	0,0%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	0	1 623,59	0,0%
BEAUGENCY	Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	0	1 664,99	0,0%
Total	Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	4 996,51	0,0%
Total	Taux de curage curatif (%)	0,0%	8,6%	0,0%

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	**Types**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Curatif	0	1 707,93	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	2 134	3 230,28	51,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	0	1 623,59	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	573,55	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	2 114	1 623,59	- 23,2%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Curatif	0	1 664,99	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	0	3 014,78	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		4 248	8 442,2	98,7%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	4 996,51	0,0%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

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

Répartition par communes des désobstructions			
BEAUGENCY	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
Désobstructions sur réseaux	3	10	233,3%
Désobstructions sur branchements	6	0	- 100,0%
Désobstructions sur avaloirs	-	0	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,1	0,2	231,4%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0,0%

TAVERS	2014	2015	N/N-1 (%)
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0	0,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0,0%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

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

Enquêtes de Conformité Branchements	
	2015
Nombre de contrôle raccordement pour vente	-
Nombre de contrôles raccordement hors vente	-
Nombre d'enquêtes sur branchement	3
Total enquêtes et contrôles branchements	3

- **LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)	
Groupe	2015
Nombre de branchements réparés	2
Nombre de canalisations réparées	1
Nombre d'ouvrages réparés	-

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont basés sur des KWh facturés. Cela engendre parfois des variations selon les périodes et les modes de facturation (relevé ou estimation) :

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)			
Site	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
PR AVENUE D'ORLEANS BERTRAND FAURE (Forecia)	251	716	185,3%
PR BASSE VERNON	1 264	1 111	- 12,1%
PR CAMPING BEAUGENCY	495	446	- 9,9%
PR CLOS SAINT MICHEL Eau Usée	2 742	543	- 80,2%
PR FONTAINE AUX CLERCS	58	153	163,8%
PR GARAMBAULT ST- JEAN	2 083	965	- 53,7%
PR LE COLOMBIER	2 246	1 845	- 17,9%
PR LES CHAUSSEES	824	1 143	38,7%
PR Rue Croque Mottes	501	1 251	149,7%
PR RUE DES MARAIS	690	838	21,4%
Total	11 154	9 011	- 19,2%

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

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

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 :

Rappel réglementation :

> « La périodicité des vérifications est fixée à un an, le point de départ de cette périodicité étant la date de la vérification initiale. Toutefois, le délai entre deux vérifications peut être porté à deux ans par le chef d'établissement si le rapport précédent ne présente aucune observation ou si, avant l'échéance, le chef d'établissement a fait réaliser les travaux de mise en conformité de nature à répondre aux observations contenues dans le rapport de vérification. Le chef d'établissement informe l'inspecteur du travail par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des éléments prouvant qu'il n'y a pas de non-conformité ou que les non-conformités ont été levées. Cet envoi doit comprendre, le cas échéant, l'avis des membres du CHSCT ou des délégués du personnel ».

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	**Nombre de curages**	**Nombre de débouchages**
PR AVENUE D'ORLEANS BERTRAND FAURE (Forecia)	3	-
PR BASSE VERNON	3	-
PR CAMPING BEAUGENCY	5	-
PR CLOS SAINT MICHEL Eau Usée	6	-
PR CLOS ST MICHEL Eau pluviale	1	-
PR FONTAINE AUX CLERCS	2	-
PR GARAMBAULT ST- JEAN	6	-
PR LE COLOMBIER	3	-
PR LES CHAUSSEES	1	-
PR Rue Croque Mottes	3	-
PR RUE DES MARAIS	3	-
Total	36	-

Les contrôles réglementaires		
Site	**Type de contrôle**	**Libellé équipement**
PR CAMPING BEAUGENCY	Contrôle réglementaire électrique	Armoire générale BT
PR CLOS SAINT MICHEL Eau Usée	Contrôle réglementaire électrique	Armoire générale BT
PR Rue Croque Mottes	Contrôle réglementaire électrique	Armoire générale BT

3.1.4 La conformité du système de collecte

- **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

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

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

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.
Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).
Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée.

3.2 Le bilan clientèle

3.2.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de sa prestation et afin de mieux servir ses clients, l'activité Eau France de SUEZ a lancé un programme ambitieux destiné à refondre ses outils de gestion clientèle afin de les regrouper dans un outil unique.

Cette décision, plaçant plus que jamais les clients au cœur de la stratégie de notre entreprise, fut le point de départ d'un vaste chantier de plusieurs années mobilisant l'ensemble des services de SUEZ Eau France (clientèle, informatique, comptabilité, ressources humaines, formation, ...).

Odyssée est ce nouveau Système d'Information Clients SUEZ.

Par le déploiement de ce nouveau logiciel clientèle intégrant notamment toutes les normes de compatibilité du marché en matière de communication et d'interopérabilités, SUEZ ambitionne :

- 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 disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (centre de relation clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise 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.

Pendant cette phase transitoire, et malgré le soin apporté à la préparation de cette opération (formation des équipes, tests sur simulateurs, correction des bugs informatiques révélés par les sites-pilotes,..), il est possible que certains clients constatent des délais de réponses par téléphone ou par courrier plus longs que d'habitude ou des erreurs dans la transposition de leurs dossiers clients (arrêt des prélèvements mensuels par exemple). Nous tenons à vous assurer que l'ensemble des équipes est mobilisé pour limiter au maximum d'éventuels désagréments, tel que des retards dans la production de facturation.

En complément, nous vous informons que le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle, a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies. Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

Suite à la modification des définitions d'extractions de données, nous attirons votre attention sur le fait que certains chiffres peuvent différer légèrement des années antérieures.

3.2.2 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif	
Désignation	**2015**
Collectivités	38
Particuliers	2 766
Professionnels	79
Total	2 883

3.2.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**N/N-1 (%)**
Volumes assujettis (m³)	392 900	368 840	367 211	379 201	808 281	113,2%

Volumes assujettis à l'assainissement	
BEAUGENCY	**2015**
Volumes assujettis (m³)	808 281

Commentaire : nous constatons une variation des volumes suite à des hausses de consommation chez certains de nos clients mais aussi à des régularisations d'estimation sur des compteurs difficilement accessibles.

3.2.4 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

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

copyright : William Daniels

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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

> Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,
- Le service Conso direct.

> Campagnes d'e-mailing et de SMS

Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

1) **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et 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 télérelevé)
   d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
   e. La dépose d'index en ligne

2) **Informer sur le service de l'eau dans la commune** :
   a. La qualité de l'eau
   b. Les bons gestes pour préserver les ressources
   c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, …)

3) **Informer l'usager de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :**
   a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur télérelevé). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
   b. Actions sur le compteur : relève, changement, installation de la télérelève
   c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
   a. Information sur la gestion des données personnelles
   b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
   c. Enquêtes de satisfaction

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par Eau France (e-facture, mensualisation,…).

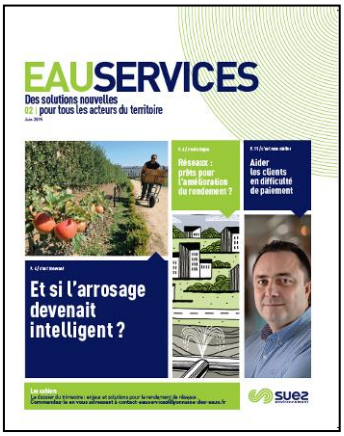
> Afficadres Véhicules

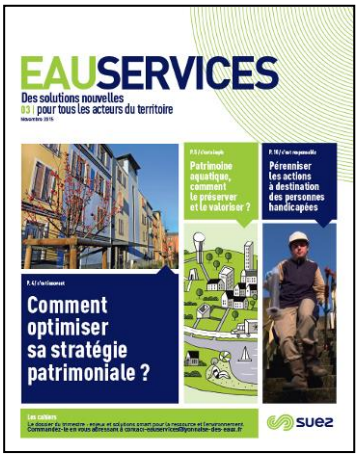
Une campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

> Magazines Eau services

3 parutions en 2015

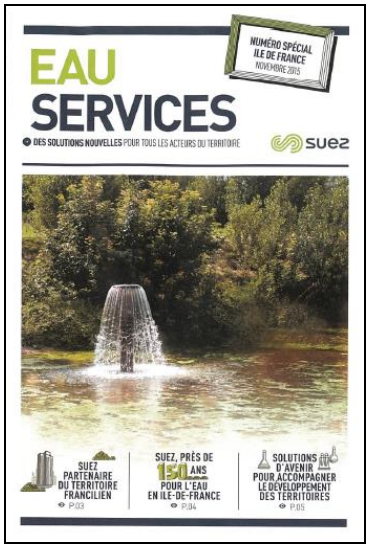
Juin
Parution du magazine Eau Services n°2
Sujet principal : l'amélioration du rendement





Novembre
Parution du magazine Eau Services n°3
Sujet principal : le smart au service de la ressource

Parution spéciale Eau Services Ile-de-France sur les solutions d'avenir pour accompagner le développement des territoires.



+ la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

Relation client	
Désignation	**2015**
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,059
Nombre de réclamations écrites FP2E	29

3.2.5 La mesure de la satisfaction client

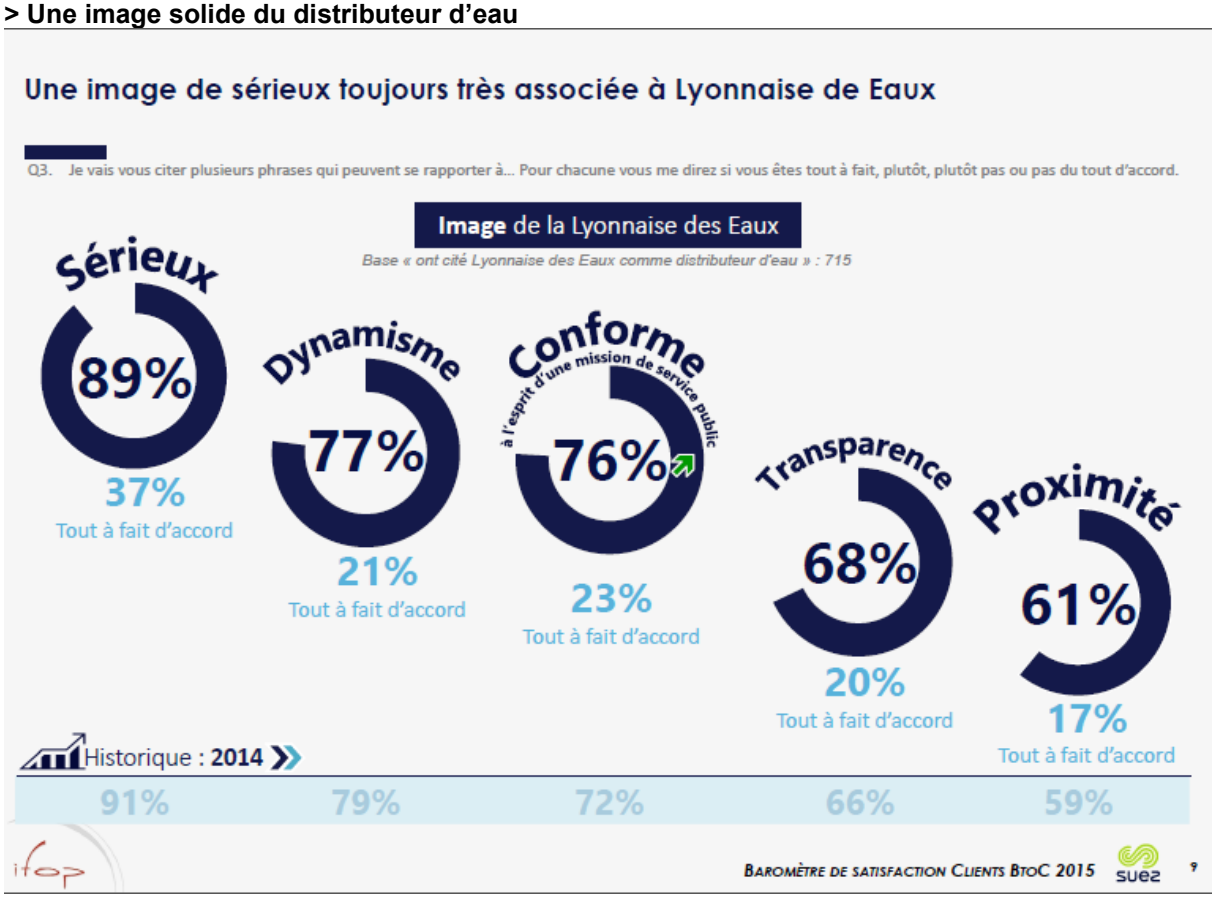
SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

> La méthodologie
Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

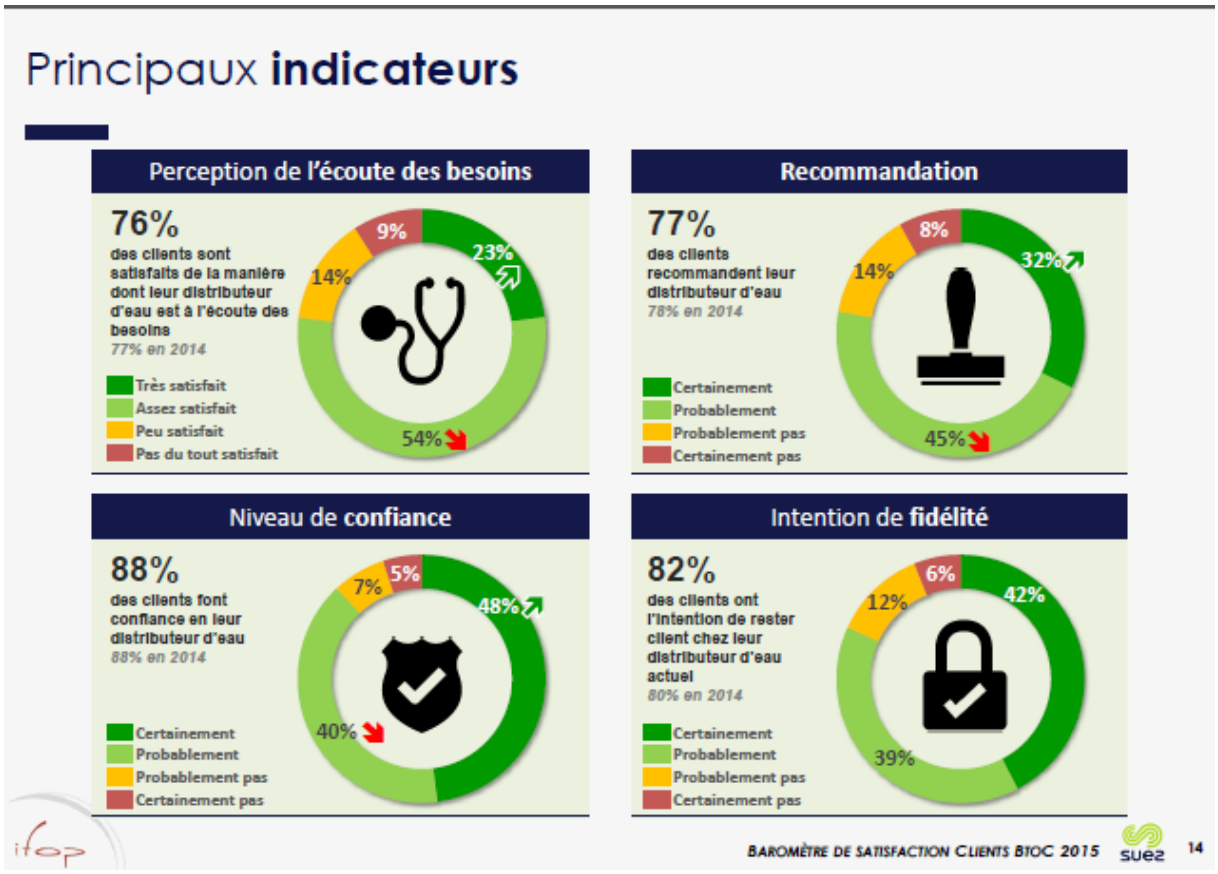
> Une image solide du distributeur d'eau



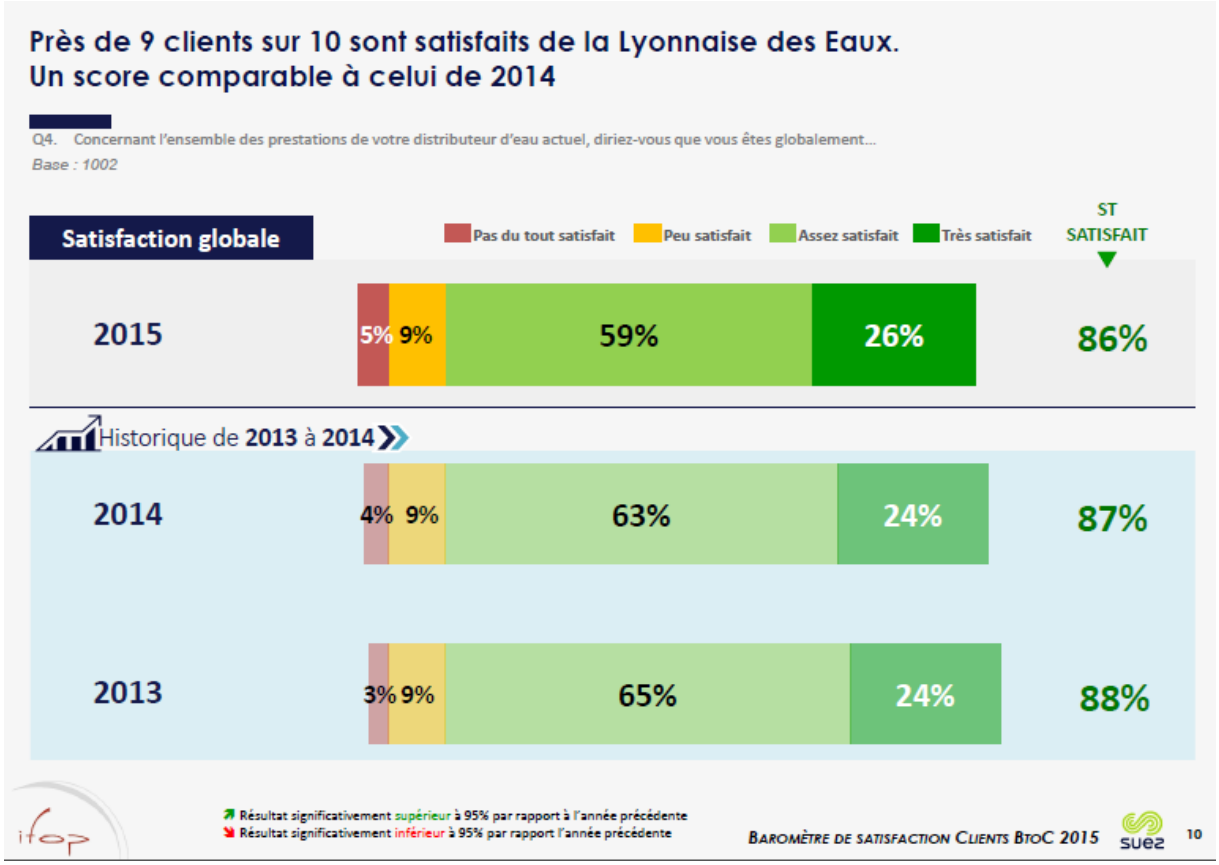
L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, SUEZ Eau France souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.



> La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes



Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

3.2.6 Le prix du service de l'assainissement

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

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

A la suite de la création par le gouvernement du dispositif de Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE), l'INSEE a décidé de modifier le calcul de l'indice ICHT-E relatif au coût de la main d'œuvre (Indice du Coût Horaire du Travail – Eau, Assainissement, Déchets, Dépollution) et d'imputer l'effet du CICE sur cet indice. Parallèlement, l'INSEE continue à calculer et à publier l'indice d'origine sous la rubrique ICHT-E hors CICE.

Afin de maintenir les conditions et l'économie du contrat signé avec la Collectivité, Lyonnaise des Eaux applique l'indice d'origine dans la formule d'indexation contractuelle.
Dans le cas où la Collectivité le souhaite, un échange de courriers permet d'apporter des précisions utiles, qui pourront être intégrées dans un prochain avenant.

Volume	**120**	**m3**						
Type de client: particulier (compteur diam 15)				**Beaugency**				
Type de facturation : semestrielle				**Service de l'assainissement**				
Échéance : Mai - Novembre								
	Quantité en m3	Prix unitaire m3 HT 2015	**Montant 120m3 HT**	Prix unitaire m3 HT 2016	**Montant 120m3 HT**	**Variation**	**Délibérations**
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES							
Abonnement							
Part Lyonnaise des Eaux			**15,40**		**15,40**	0,00%	
Collecte et traitement							
Part Lyonnaise des Eaux Traitement	120	0,5165	**61,98**	0,5165	**61,98**	0,00%	
Part Lyonnaise des Eaux Collecte	120	0,2156	**25,87**	0,2156	**25,87**	0,00%	
Part Commune de Beaugency	120	0,4300	**51,60**	0,4300	**51,60**	0,00%	25/04/2014
Surtaxe syndicale SIVU	120	0,2200	**26,40**	0,2200	**26,40**	0,00%	23/11/2012
Sous Total 'collecte et traitement'		1,3821	**181,25**	1,3821	**181,25**	0,00%	
ORGANISMES PUBLICS							
Modernisation des réseaux de collecte	120	0,1900	**22,80**	0,1900	**22,80**	0,00%	
Sous Total 'organisme public'		0,1900	**22,80**	0,1900	**22,80**	0,00%	
Montant HT		1,5721	**204,05**	1,5721	**204,05**	0,00%	
Montant TVA à 10 %		0,1572	**20,41**	0,1572	**20,41**	0,00%	
Montant TTC		1,7293	**224,46**	1,7293	**224,46**	0,00%	

Actualisation	2015	2016			**Prix m3 TTC**		**Prix m3 TTC**		
Kpf asst		1,02973			**1,8705**		**1,8705**	0,00%	
K asst	1,02216	1,02973							
K SIVU	1,02742	1,04327		Assainissement	1,8705	Assainissement	1,8705	0,00%	
Part Assainissement									
part fixe					**15,40**		**15,40**	0,00%	
part variable					**165,85**		**165,85**	0,00%	
%Part fixe					**8,50%**		**8,50%**	0,00%	

4 | comptes de la délégation et patrimoine

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

A - BEAUGENCY

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

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

en milliers d'€uros	2014	2015	Ecart en %
PRODUITS	**456,33**	**489,96**	**7,4%**
Exploitation du service	140,16	157,02	
Collectivités et autres organismes publics	316,16	332,88	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	
Produits accessoires	0,01	0,06	
CHARGES	**527,70**	**510,32**	**-3,3%**
Personnel	102,56	73,40	
Energie électrique	12,23	8,62	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	39,34	36,62	
Impôts locaux et taxes	1,49	1,65	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	32,35	34,91	
• télécommunication, postes et télégestion	4,70	4,28	
• engins et véhicules	12,83	10,96	
• informatique	14,34	14,82	
• assurance	0,29	0,39	
• locaux	0,70	1,06	
Frais de contrôle	5,74	2,60	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,66	
Contribution des services centraux et recherche	4,78	5,36	
Collectivités et autres organismes publics	316,16	332,88	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	1,89	-0,56	
• fonds contractuel	8,10	8,32	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,13	1,22	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1,93	4,65	
Résultat avant impôt	**-71,37**	**-20,36**	**71,5%**
RESULTAT	**-71,37**	**-20,36**	**71,5%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

A - BEAUGENCY

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

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

Détail des produits

en milliers d'€uros	2014	2015	Ecart en %
TOTAL	**456,33**	**489,96**	**7,4%**
Exploitation du service	140,16	157,02	12,0%
• Partie fixe	45,87	46,89	
• Partie proportionnelle	81,09	96,87	
• Pluvial	13,20	13,26	
• Aides au fonctionnement	0,00	0,00	
Collectivités et autres organismes publics	316,16	332,88	5,3%
• Part Collectivité	246,06	259,16	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	70,10	73,72	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	0,0%
Produits accessoires	0,01	0,06	
• Autres produits accessoires	0,01	0,06	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

ENTREPRISE REGIONALE CENTRE LOIRE

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

- 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

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 Lyonnaise des Eaux France en 2015 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1.L'Entreprise Régionale 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 Lyonnaise des Eaux France.

2.L'Entreprise Régionale 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 entreprises régionales.

- 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 l'Entreprise Régionale.

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

1.Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées 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.

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

2.Eléments affectés sur une base technique

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

- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques.

3.Charges indirectes

a.Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale 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 l'entreprise régionale. 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 6,5% 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 droits 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 Lyonnaise des Eaux France.

b.La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.
- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

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 entreprises régionales, 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 l'entreprise régionale, 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 entreprises régionales.

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 .
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 <u>charge calculée en fonction d'un barème interne</u> 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).
  La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans sauf disposition contractuelle spécifique.

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

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux 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 2,85%.

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 -0,1% (0,39% 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 théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le taux applicable est de 33,33%.

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
-	14/04/2015	108 610,46
-	29/10/2015	48 796,99
		157 407,45

5 | votre délégataire

SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE…) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ.** Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ sera déployée sur les supports clients particuliers à partir de septembre 2016.

Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

L'Entreprise Régionale CENTRE LOIRE a été créée en janvier 2011 et regroupe :

5 agences territoriales et leurs secteurs opérationnels :

Agence d'AUXERRE et ses secteurs, 74 rue Guynemer - 89000 AUXERRE

- ✓ **Secteur Avallonnais Tonnerrois**
- ✓ **Secteur de la Nièvre**

Agence de CHATEAUROUX et son secteur, 52 boulevard de la Vrille - 36000 CHATEAUROUX

- ✓ **Secteur d'Issoudun**

Agence de MONTARGIS et son secteur, 213 rue du Christ - 45200 AMILLY

- ✓ **Secteur du Giennois**

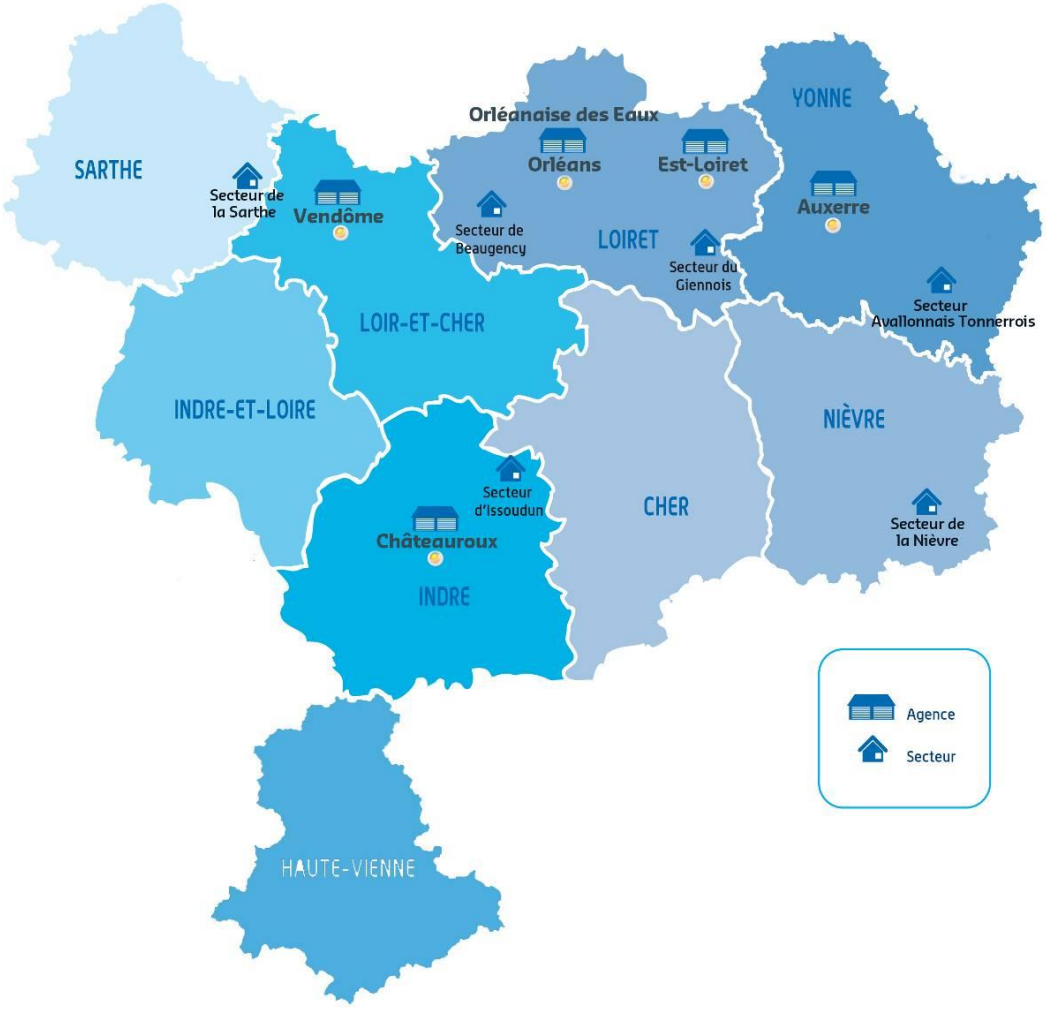
Agence d'ORLEANS et son secteur, 26 rue de la Chaude Tuile - 45000 ORLEANS

- ✓ **Secteur de Beaugency**

Agence de VENDOME et ses secteurs, 1 rue du Dr Faton Prolongée - 41100 VENDOME

- ✓ **Secteur Sarthe**

IMPLANTATION DE L'ENTREPRISE REGIONALE CENTRE LOIRE



Chiffres clés de l'Entreprise Régionale CENTRE LOIRE

Nombre de collaborateurs : **408**

L'Entreprise Régionale Centre Loire propose aux collectivités et industriels de la région une offre de services soutenue par une démarche d'assurance qualité et des solutions spécifiques aux besoins de chacun dans les domaines de la distribution d'eau potable et de l'assainissement :

- La gestion et l'entretien des installations et des réseaux de distribution des collectivités et des industriels
- La gestion du patrimoine (usines de traitement, forages et équipements)
- La réalisation de travaux sur l'ensemble du territoire régional (extensions de réseaux, branchements et renouvellements)
- Les prestations de services (facturation, relève des compteurs et abonnements)

Les services supports : Direction Technique, Direction performance, Ressources Humaines, Communication… sont des directions partagées aux agences territoriales

Un service clientèle avec accueil physique sur le site de chaque agence territoriale et sur certains secteurs.

5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France
20 194 contacts clients du centre ont été traités en 2015

Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance
80,4% des clients du Centre Régional se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients
90,57% des courriers ont eu une réponse dans les 7 jours calendaires

5.2.2 La gestion des courriers

Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France.

5.2.3 Le site internet et l'information client

Le site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr accueille plus de 150 000 visiteurs uniques chaque mois. Il a été élu site de l'année 2015 dans la catégorie Entreprises d'utilité publique. Il a récolté la plus haute moyenne avec 8,25/10 pour le design, la navigation et le contenu proposé.

Son conseiller virtuel, Olivier, a reçu la médaille d'argent du concours des conseillers virtuels, « Mister Client 2015 », au Salon Stratégie Client. Il a été évalué avec une trentaine d'autres conseillers virtuels, selon plusieurs critères comme la facilité d'utilisation, la qualité et la pertinence des réponses apportées et la simplicité d'accès.

Le site www.lyonnaise-des-eaux.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- l'eau dans leur commune : qualité, travaux en cours et pour les 5 prochains jours, prix, parcours de l'eau etc.

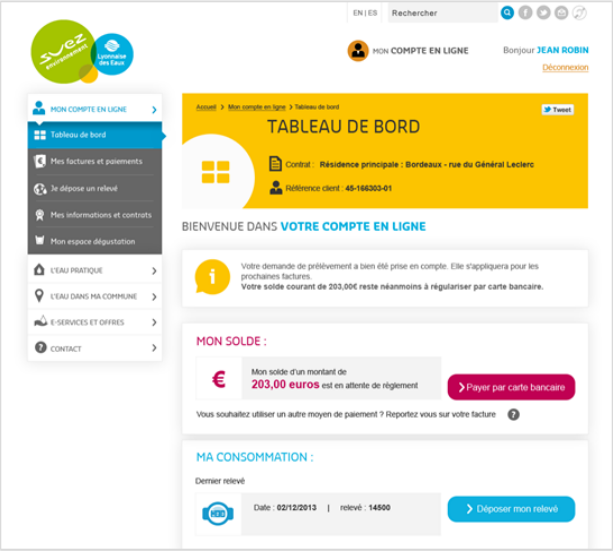
- Des conseils pour faciliter leurs démarches, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture,

« 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).
- 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 plus de 50 000 utilisateurs chaque mois. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le Chat : un canal particulièrement innovant qui propose une conversation directe en ligne avec un conseiller clientèle,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.



5.2.4 L'entité de gestion client

Les Agences Gestion Clients (AGC) sont en charge :

- de la facturation ;
- de l’encaissement ;
- du recouvrement amiable et contentieux.

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. L'activité Eau France de 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.

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance
selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 05 Janvier 2016
Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

cofrac

1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03

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 maitriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de 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.

Un premier périmètre composé de plusieurs Entreprises Régionales a obtenu la certification en 2015. Le déploiement de cette certification nationale de l'énergie se poursuivra en 2016.
La démarche repose 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 des 70 principaux sites en 2015 au niveau national pour identifier des gisements de performance.
Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) 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 Entreprises Régionales. 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.

Lloyd's Register
LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site :
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante :

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; suivi des appareils étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation No : FQA 9915316/B

Première approbation : 02 Décembre 2015
Certificat en cours : 02 Décembre 2015
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Emis par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 001

LRQA France, 1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03 France
Au nom et pour le compte de LRQA Ltd, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom
Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA.
L'utilisation du logo d'accréditation UKAS désigne l'accréditation par rapport aux activités couvertes par le Certificat d'Accréditation Numéro 001

POUR ALLER PLUS LOIN

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

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, Lyonnaise des Eaux structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :
- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020. Faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements sera évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation seront rendus publics.

Engagement n°1
Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

Engagement n° 2
Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

Engagement n° 3
Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

Engagement n° 4
Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

Engagement n° 5
Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

Engagement n° 6
Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

Engagement n° 7
Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

Engagement n° 8
Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9
Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10
S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11
Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12
Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ – Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit en faveur de la biodiversité** sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est **engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité** en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif recherché est celui de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.

VISIO

Surveiller, réagir, anticiper et optimiser

Ce regroupement permet d'obtenir une vision complète et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

De plus ces outils « SMART » offrent l'avantage d'être complètement transparents pour la collectivité qui a ainsi accès une vision 360° de son service.

Quelques chiffres :

- 6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Béziers (34), Montargis (45),
- 27 495 km de réseaux télé surveillés et 3 308 installations télé surveillées.

UN REGROUPEMENT DES FONCTIONS CLÉS POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

Le centre de pilotage 360° est constitué de cinq pôles d'activités :

L'ordonnancement réseau et clientèle :

Ce pôle regroupe l'ensemble des ordonnanceurs dédiés aux interventions sur les réseaux ainsi qu'aux domiciles des clients. Ce sont eux qui qualifient, planifient et affectent les interventions aux équipes en fonction des demandes des clients et collectivités et des besoins du service, en évaluant leur degré d'urgence et les contraintes liées à chaque demande.

L'ordonnancement usine :

Les ordonnanceurs dédiés aux usines ont pour principales missions l'organisation des interventions de maintenance préventive et curative, et la planification des activités d'exploitation courante des usines d'eau et d'assainissement.

Regroupées sur une plateforme unique, les équipes d'ordonnancement peuvent ainsi optimiser les temps de trajet grâce à un mapping, suivre en temps réel les interventions, contrôler leur traçabilité et leur réalisation et partager ces informations avec les collectivités.

La logistique :

Les magasins concentrent et mettent à disposition des agents l'ensemble des pièces nécessaires aux interventions sur les réseaux et installations. Ils garantissent le bon approvisionnement du matériel et la sécurisation des interventions par le stockage de pièces exceptionnelles.

Le télécontrôle et le pilotage des installations :

Les équipes du télécontrôle garantissent le bon fonctionnement en veillant sur l'ensemble des réseaux et usines 24h/24h à partir des capteurs présents sur les installations et rapatriés via les systèmes informatiques de supervision. Elles gèrent et analysent les alarmes provenant des sites, suivent les interventions des agents sur le terrain en heures non ouvrées (services d'astreinte), et anticipent via des systèmes intelligents l'impact d'évènements externes (pollution, épisodes orageux,...) sur le fonctionnement du service.

L'Infocentre :

L'Infocentre est le garant de la maîtrise de la donnée. Ce service rassemble les experts métiers qui contrôlent et analysent les données opérationnelles afin d'optimiser les interventions et le fonctionnement des installations et mettre toutes ces informations à disposition des Collectivités.

Le regroupement de ces cinq pôles d'activité permet d'obtenir une vision complète et en temps réel de l'ensemble du service, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

Centre Loire, votre centre VISIO

SUEZ a organisé son activité Eau France en 15 entreprises régionales, au plus près des territoires. Le Centre VISIO Centre-Loire dessert le département de la Nièvre, l'Yonne, le Loiret, l'Indre, la Haute-Vienne, le Cher, le Loir-et-Cher, l'Indre-et-Loire et une partie de la Sarthe.

Il permet de suivre les services d'eau et d'assainissement confiés par les collectivités, soit 8 200 km de réseau et 1 400 installations télésurveillées. Les outils de collecte de données ont été déployés au travers de nos contrats de délégation de service public avec nos collectivités clientes afin de permettre la gestion hydraulique du réseau d'eau potable par la surveillance en continu du rendement de réseau grâce à l'outil AQUADVANCED HYDRAULIQUE.
Enfin, grâce à VISIO nous assurons la télésurveillance de toutes les installations qui nous sont confiées.
Le déploiement des centres VISIO se poursuivra jusqu'à fin 2016 afin que la totalité du territoire national puisse en bénéficier.

CHIFFRES CLÉS DU CENTRE VISIO CENTRE LOIRE

85 Délégations de Service Public en eau

400 collaborateurs

81 Délégations de Service Public en assainissement

235 prestations de service

215 000 clients eau et assainissement

535 000 habitants desservis

8 200 KM de réseaux

1 400 ouvrages télésurveillés

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs…), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".

Influx® constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced Hydraulique® et Aquadvanced Qualité® sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

Aquadvanced Energie® et Aquadvanced forage® sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

5.6 Nos actions de communication

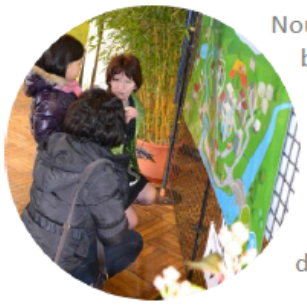
5.6.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale

COMMUNICATION DE PROXIMITE ET VISITE DE SITES

Le Service Communication et les Agences Territoriales de Centre Loire se mobilisent chaque année…

Suez – Activité Eau participe tout au long de l'année aux différents évènements organisés par les collectivités et autres acteurs (Associations, écoles…). Une présentation des métiers de l'eau et de l'assainissement à ses clients consommateurs est proposée tout en sensibilisant le grand public à la préservation de la ressource et à la consommation de l'eau du robinet comme boisson. Sur demande, certaines installations peuvent être visitées. Les installations sont présentées par un animateur de l'eau et/ou un responsable de site en suivant un parcours pédagogique bien précis.

S'INSCRIRE DURABLEMENT DANS LES PARTENARIATS AVEC DES ACTEURS RECONNUS



Nous nous appuyons par ailleurs sur des acteurs majeurs de la biodiversité et de l'environnement que nous accompagnons à long terme : Loiret Nature Environnement, Fédération pour la Pêche et la protection des milieux aquatiques…

Aux côtés de ces acteurs de la vie locale nous participons activement à la vie du territoire. Une véritable volonté partagée de sensibiliser le jeune public à nos thématiques ou encore de développer le sport dans la Cité […].

SENSIBILISER A L'EAU ET A L'ENVIRONNEMENT

Aux côtés des collectivités, des associations et des citoyens, Centre Loire met en place des actions de sensibilisation à l'eau et à l'environnement.

Les enfants d'aujourd'hui sont les acteurs de demain…

En sensibilisant dès l'école primaire aux enjeux de l'eau, Centre Loire contribue à former de futurs citoyens éco-responsables. Grâce à des supports pédagogiques distribués aux enseignants, comme « Explique-moi l'eau », réalisés en partenariat avec l'association France Nature Environnement, des ateliers sont organisés en classe. En complément, des visites guidées d'installations d'eau sont réalisées.

Raconter l'Eau dans la ville…

Suez part à la rencontre du public

Les salons et différentes actions du Développement Durable se positionnent comme les rendez-vous incontournables de Suez, acteur engagé en faveur de l'environnement. Notre entreprise considère que cela fait partie de notre rôle sociétal de nous impliquer dans ce type d'événements majeurs et saisie toutes les occasions pour mieux raconter l'histoire de l'eau. Les messagers de l'eau évoquent naturellement le petit cycle de l'eau (captage, potabilisation, distribution et épuration) mais élargissent également leur approche au grand cycle de l'eau (biodiversité, protection de la ressource…).

Le public vient à notre rencontre

Un voyage au cœur des installations pour les scolaires…

Côté animations, les enfants s'échangent les bons tuyaux !

Un programme varié et de multiples animations liées à notre cœur de métier destinés aux plus jeunes. Un atelier pédagogique invite spécialement les enfants à **challenger les papilles**… une invitation à reconnaître différentes flaveurs et à comprendre pourquoi l'eau peut avoir un goût ou une odeur différente selon les régions.

Quoi de mieux, que de voir de plus près ?

Une visite d'un site d'exploitation complète les animations afin de mieux comprendre le traitement des eaux et ses différents métiers.

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

L'année 2015 a été marquée par les événements suivants :

- **Forum emploi** à Montargis et Auxerre – Janvier
- **Salon de la Pêche** à Châteauroux - Février
- **2000 emplois 2000 sourires** à Orléans – Mars
- **Appartement pédagogique** à Auxerre et Orléans – Mars
- **Salon du Développement Durable** de Montargis – Avril
- **2 Randonnées au fil de l'eau** et **10 visites de la Station d'épuration** sur Montargis – Avril/Mai
- **Salon du Développement Durable** de Courtenay – Avril
- **Journées Energies** à Orléans – Avril
- **Challenge de l'Orléanais** (don pour la recherche en médecine) – Juin
- **Partenaire du Défi 41 sur Vendôme – Juillet / Août**
- **Challenge Interentreprises de Montargis** – Septembre
- **Cité 89** à Auxerre – Octobre
- **Sensibilisation / Journées Energies en collaboration avec le CCAS auprès des bénéficiaires du Secours Populaire** à Orléans – Novembre
- Les **Chemins et classes d'eau** – Tout au long de l'année sur le territoire Centre Loire

Le + : plus de **30 visites d'installations** sur tout le périmètre Centre Loire

Retour de l'année 2015 en images

5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

Du 30 novembre au 11 décembre 2015 s'est tenue la COP 21 qui a réuni plus de 196 Etats signataires pour parvenir à un accord majeur permettant de lutter efficacement contre le dérèglement climatique.

Pour les salariés de SUEZ qui travaillent au quotidien à la mise en place de solutions pour limiter les impacts sur le climat et préserver les ressources naturelles comme l'eau, la COP 21 a été une formidable opportunité pour sensibiliser le grand public aux enjeux environnementaux et obtenir des engagements clairs des Etats. Pour les parties prenantes de SUEZ, la protection de la ressource est une question de premier ordre. De nombreuses réalisations innovantes et respectueuses de l'environnement concrétisent cette prise de conscience ».

Retrouvez sur notre site http://www.suez-environnement.fr les innovations de SUEZ mises à l'honneur pour la COP21.

6 | glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

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

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

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

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

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

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

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

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

D

- **DBO5**
  Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

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

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

E

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

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

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

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

- **Enquête de conformité**
  Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :
  - les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
  - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

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

H

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

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

I

- **Inspection télévisée**
  L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.
  L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

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

M

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

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

N

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

  NGL = NK + NO2 + NO3

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

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

O

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

- **Ouvrages de prétraitement**
  Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).
  Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.
  Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "déssableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.
  Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

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

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

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

- **P total**
  Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO_4**
  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 D201.1)**
  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 collectifx100

- **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 plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

  L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :
  - les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
  - les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

  Partie A : plan des réseaux (15 points)
  - **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
  - **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

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

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

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.3)**

  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires 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 D204.3)**
  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 règlementaires 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 D205.3)**
  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 règlementaires 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 D206.3)**
  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 D207.0)**
  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 D251.1)**
  Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

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

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**
  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 D253.2)**
  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 D254.3)**
  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 D255.3)**
  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.

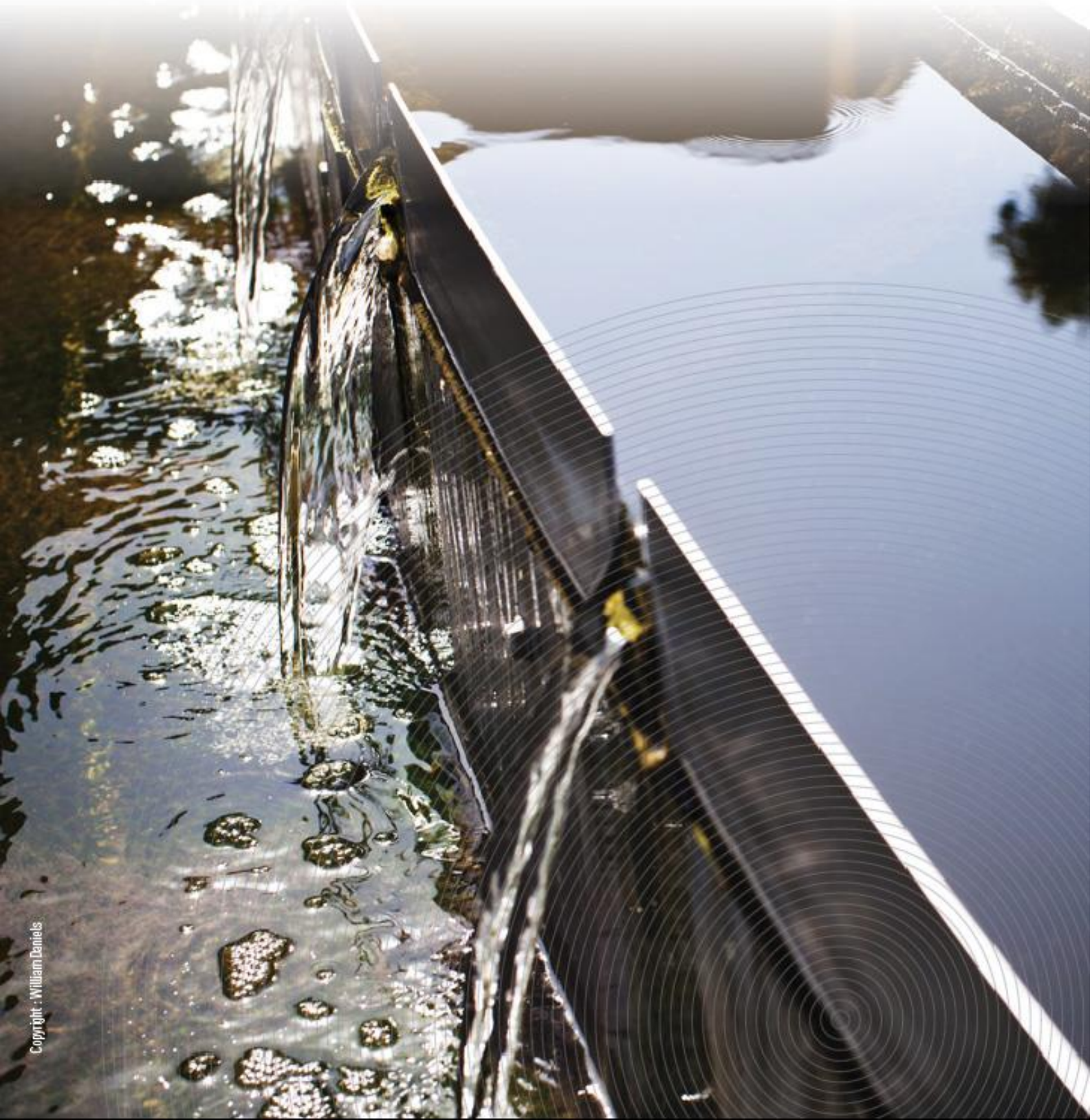
  A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)
  - **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes 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 D257.0)**
  Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

7 | annexes



7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »**

> Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics

L'ordonnance du 23 juillet 2015, publiée au Journal officiel du 24 juillet, procède à une refonte des dispositions régissant les marchés publics et les contrats de partenariat.

Elle entrera en vigueur au plus tard le 1er avril 2016, et devra être précisée par des décrets d'application.

Cette ordonnance a pour vocation de transposer les directives n°2014/24/UE et 2014/25/ du 26 février 2014 relatives, respectivement, aux marchés publics et aux marchés des entités opérant dans les « secteurs spéciaux » (eau, énergie, transports et services postaux). Elle simplifie également le droit applicable en matière de marchés publics et de contrats de partenariat, aujourd'hui contenu dans divers textes, dont principalement le Code des marchés publics, l'ordonnance du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au Code des marchés publics, l'ordonnance du 17 juin 2004 sur les contrats de partenariat et leurs décrets d'application.

I. Redéfinition organique

L'ordonnance opère une simplification en appliquant un même texte pour tous les « *acheteurs* ». Cette notion aligne la définition des pouvoirs adjudicateurs en droit interne sur celle de droit européen, de sorte à mettre fin à la situation dans laquelle un marché pouvait être un marché public au sens des directives sans pour autant être soumis au Code des marchés publics. Elle vise :

Les pouvoirs adjudicateurs, à savoir les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial (dont soit l'activité est financée majoritairement par un pouvoir adjudicateur ; soit la gestion est soumise à un contrôle par un pouvoir adjudicateur ; soit l'organe d'administration, de direction ou de surveillance est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par un pouvoir adjudicateur) et les organismes de droit privé dotés de la personnalité juridique constitués par des pouvoirs adjudicateurs en vue de réaliser certaines activités en commun ;

Les entités adjudicatrices, à savoir les pouvoirs adjudicateurs qui exercent une des activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'elles ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs, les entreprises publiques qui exercent une activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'ils ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs ou des entreprises publiques, les organismes de droit privé qui bénéficient, en vertu d'une disposition légalement prise, de droits spéciaux ou exclusifs ayant pour effet de leur réserver l'exercice d'une activité d'opérateur de réseaux

- Mais aussi les structures complètement privées, qui n'entreraient pas dans la définition d'un « pouvoir adjudicateur », qui bénéficieraient d'une subvention à plus de 50 % émanant précisément d'une structure soumise aux règles applicables en matière de marchés publics.

L'ordonnance précise que ces différentes entités seront soumises à des principes juridiques communs.

Le texte reprend également des exceptions prévues par les directives européennes relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

II Redéfinition matérielle

Tout d'abord, les « marchés publics » comprennent désormais, en tant que catégorie juridique, les marchés et les accords-cadres. Par ailleurs, les anciens « contrats de partenariat » deviennent des « marchés de partenariat » et, ce faisant, des marchés publics (ce qu'ils étaient déjà au regard du droit de l'Union européenne). Conséquence pratique, il devrait par exemple être possible d'avoir recours aux accords-cadres pour les marchés de partenariat.

Par ailleurs, tous les marchés publics passés par des personnes morales de droit public sont qualifiés de « contrats administratifs ». Il n'est donc plus nécessaire de se référer aux critères dégagés par la jurisprudence pour déterminer la nature des marchés passés par les établissements publics à caractère industriel et commercial et les personnes publiques *sui generis* (groupements d'intérêt public, Banque de France notamment).

III Principales innovations

- **Procédures**

La procédure de droit commun était jusqu'alors la procédure d'appel d'offre, qui n'autorisait pas la négociation. L'ordonnance du 23 juillet 2015 prévoit pour sa part d'assouplir les conditions de recours à la « procédure concurrentielle avec négociation » (article 42), qui correspond aux anciens marchés négociés avec publicité et mise en concurrence. Ces dernières seront précisées par le décret d'application.

Le concours de maîtrise d'œuvre n'est plus une procédure à part entière mais un simple mode de sélection (articles 8 et 42). L'ordonnance ne précise pas en revanche de quelle procédure il relèvera.

- **Obligation de recourir à une évaluation préalable**

L'article 40 de l'ordonnance prévoit qu'au-delà d'un seuil qui sera fixé par voie règlementaire, les marchés d'un certain montant seront soumis, avant le lancement de la procédure, à une évaluation « *ayant pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* ».

- **Obligation de dématérialisation**

La dématérialisation de l'ensemble des procédures en cas de dépassement du seuil européen est prévue à l'horizon 2018. Elle s'accompagnera de la création de formulaires d'avis de publicité simplifiés, standardisés et entièrement électroniques.

- **Recours étendu aux groupements de commande et centrales d'achat**

L'ordonnance prévoit que le groupement de commandes pourra être constitué avec des pouvoirs adjudicateurs ou des entités adjudicatrices d'autres Etats membres de l'Union européenne, à condition que ce choix n'ait pas été fait dans le but de se soustraire à l'application de dispositions nationales qui intéressent l'ordre public.

De même, elle étend le recours à des centrales d'achat situées dans un autre État membre de l'Union européenne.

- **Modification des conditions de recours aux marchés de partenariat**

Les conditions de recours aux marchés de partenariat sont modifiées :

- jusqu'ici, le recours au contrat de partenariat devait être justifié par l'urgence, la complexité technique, juridique ou financière du projet, ou l'efficience économique (le contrat de

partenariat doit présenter un bilan entre les avantages et les inconvénients plus favorable que les autres contrats de la commande publique) ;
- l'ordonnance « *Marchés* » supprime les conditions d'urgence et de complexité et ne conserve que le critère du bilan, assorti d'une condition de seuil qui sera fixé par le décret d'application.

L'évaluation préalable et l'étude de soutenabilité financière demeurent de mise.

- **Généralisation de l'allotissement**

L'article 32 de l'ordonnance consacre une obligation générale d'allotissement, alors qu'actuellement les entités soumises à l'ordonnance du 6 juin 2005 ne sont pas soumises à une telle obligation. Cette mesure a pour objectif de faciliter l'accès des PME à la commande publique.

Parallèlement, l'ordonnance revient sur l'interdiction de faire des « enchères » : désormais, il sera possible aux soumissionnaires de "*présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus*".

L'obligation d'allotir est également quelque peu relativisée par la consécration des marchés globaux.

- **Limitation de la sous-traitance**

La sous-traitance peut désormais être limitée par le pouvoir adjudicateur quant à son étendue alors qu'en l'état du droit, seule la sous-traitance totale est interdite.

En outre, le pouvoir adjudicateur a la possibilité « *d'exiger que certaines tâches essentielles [du marché] soient effectuées directement par le titulaire* » et non par le sous-traitant (article 62).

Enfin, des dispositions particulières sont prévues en cas de montant anormalement bas des prestations sous-traitées :
- lorsque le montant des prestations sous-traitées semble anormalement bas, l'acheteur doit en effet exiger que l'opérateur économique lui fournisse des précisions et justifications sur le montant de ces prestations ;
- si, après vérification des justifications fournies par l'opérateur économique, l'acheteur établit que le montant des prestations sous-traitées est anormalement bas, il doit rejeter l'offre lorsque la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, ou ne doit pas accepter le sous-traitant proposé lorsque la demande de sous-traitance est présentée après le dépôt de l'offre, dans des conditions fixées par voie réglementaire.

- **Clause d'indemnisation**

L'une des nouveautés remarquables de la réforme concerne les modalités d'indemnisation en cas de remise en cause judiciaire du contrat. Ces modalités peuvent désormais faire l'objet d'une clause particulière réputée divisible. La clause peut ainsi servir de fondement à l'indemnisation même si le contrat est annulé. L'indemnisation comprend « *les dépenses engagées conformément au contrat* » dont, et c'est une nouveauté, les frais financiers, à condition que soient mentionnées dans les annexes du marché les clauses liant le titulaire aux établissements bancaires.

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « *Concessions* » transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « *Marchés* », l'ordonnance « *Concessions* » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP.

Toutefois, les délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance *« Concessions »*. En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraine pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats. En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « *Sapin* ».

I <u>Aspects procéduraux</u>

- **Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »**

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « *Sapin* ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

- **Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la commune. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II Eléments liés à l'exécution du contrat

- **Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit en vigueur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée de supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement.
De même, en matière d'eau potable et d'assainissement, l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

- **Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou dans les cas où le nouveau cocontractant dispose des capacités nécessaires initialement demandées.

- **Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

- **Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 modifiant certains seuils relatifs aux marchés publics

> Décret n°2015-1904 du 30 décembre 2015 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

Deux décrets sont venus modifier respectivement les seuils de dispense de procédure (marchés de gré à gré) et ceux au-delà desquels s'applique la procédure formalisée :

- A compter du 1er octobre 2015, le seuil de dispense de procédure est relevé de 15 000 euros à 25 000 euros.
- A compter du 1er janvier 2016, les seuils de procédure formalisée des marchés publics sont relevés à :
  - 135 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
  - 209 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
  - 418 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité.
  - 5 225 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concessions.

❖ PUBLICATION DU DOCUMENT UNIQUE DE MARCHE EUROPEEN

> Règlement UE n°2016/7 du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen

Le document unique de marché européen (DUME), prévu à l'article 59 de la directive « marchés publics » (directive 2014/24/UE) a été publié au JOUE le 6 janvier 2016. Il est entré en vigueur le 26 janvier 2016, et devra être utilisé par tous les Etats membres à compter de la date d'entrée en vigueur du texte transposant la directive « marchés publics ».

Le DUME a pour but de faciliter la phase de candidature pour les entreprises, notamment en supprimant l'obligation de produire un nombre important de certificats ou autres documents relatifs aux critères d'exclusion et de sélection des marchés publics. Ces derniers sont remplacés par une déclaration sur l'honneur présentée selon un formulaire type. Le DUME sera également réutilisable à l'occasion d'autres consultations, à la condition toutefois que les informations initialement fournies demeurent exactes et pertinentes.

On notera que lorsque les marchés sont divisés en lots et que les critères de sélection varient selon les lots, un DUME devrait être rempli pour chaque lot (ou pour chaque groupe de lots partageant les mêmes critères de sélection).

❖ RESPECT DE L'OBLIGATION D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES : INSCRIPTION D'UN PLAN DE MAINTIEN DANS L'ENTREPRISE LORSQUE CETTE OBLIGATION EST ACQUITTEE VIA UN ACCORD DE BRANCHE

> Décret n° 2014-1386 du 20 novembre 2014 relatif à la mise en œuvre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés par l'application d'un accord mentionné à l'article L. 5212-8 du code du travail

Les candidats aux marchés publics ainsi qu'aux contrats de délégation de service public doivent être en règle avec leurs obligations en matière d'emploi des travailleurs handicapés.

Tout employeur occupant au moins 20 salariés depuis plus de 3 ans est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph. Cette obligation impacte la capacité des entreprises à se porter candidats aux contrats de la commande publique.

En vertu de l'article L. 5212-8 du code du travail, les employeurs peuvent s'acquitter de leur obligation d'emploi de travailleurs handicapés en mettant en œuvre un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement en faveur des travailleurs handicapés. Ces accords sont agréés par l'autorité administrative. Afin d'être exonératoires, ils doivent prévoir un programme annuel ou pluriannuel comportant impérativement un plan d'embauche en milieu ordinaire.

Afin de développer les démarches préventives contre le risque de désinsertion professionnelle des salariés handicapés, le décret du 20 novembre 2014 rend obligatoire l'inscription d'un plan de maintien dans l'entreprise au sein des accords agréés au titre de l'obligation d'emploi.

Le décret est applicable aux accords mentionnés à de l'article L. 5212-8 du code du travail et signés à compter du 1er janvier 2015.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Cour d'appel de Paris, 17 septembre 2015, 14/08661

A l'occasion d'un litige opposant un père de famille au distributeur d'eau Veolia, la Cour d'appel de Paris a indiqué que le délégataire du service public de l'eau est toujours responsable de la qualité de l'eau, celle-ci étant une obligation de résultat et non de moyens. En cas de manquement à ses obligations, le délégataire est chargé de la réparation des dommages causés ; aussi Veolia a-t-elle été condamnée à indemniser l'usager au titre du préjudice de jouissance et du préjudice moral.

❖ LE COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL NE VAUT PAS ENGAGEMENT CONTRACTUEL

> TA Rennes, 16 octobre 2014, LDEF c/Commune de Sainte-Sève, n°1104069

A l'occasion d'un litige opposant la Lyonnaise des Eaux à la Commune de Sainte-Sève, le juge administratif a précisé qu'un compte d'exploitation prévisionnel ne présente qu'un caractère indicatif et ne saurait, en l'absence de toute stipulation contractuelle en ce sens, révéler la volonté des parties de conférer aux chiffres qu'il contient une valeur impérative.

En l'espèce, le contrat liant la commune à la société Lyonnaise des eaux mettait à la charge de cette dernière le renouvellement des branchements sans plus de précisions. Le compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat prévoyait en revanche un certain nombre d'opérations de branchement par année. En s'appuyant sur ces chiffres, la commune a émis un titre exécutoire contre la Lyonnaise des Eaux pour réclamer la valeur des opérations non réalisées, que le juge a annulé en estimant que ceux-ci n'avaient pas valeur impérative.

❖ REDEVANCES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC : PAS D'OBLIGATION SI LE DELEGATAIRE APPORTE UNE CONTREPARTIE AUTRE

> TA Grenoble, 24 novembre 2014, Société AB Environnement, n°1002358

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public de l'eau potable, la collectivité n'a pas l'obligation de mettre en place une redevance d'occupation du domaine public (RODP), dès lors que le délégataire participe à l'entretien, à la réparation et au renouvellement des installations. En effet, ce dernier participant dans cette mesure à la « *conservation du domaine* » public, il peut prétendre à l'exonération de RODP prévue par l'article L. 2125-1 du code général de la propriété des personnes publiques.

En l'espèce, le contrat exonérait le délégataire du paiement d'une RODP. Le tribunal administratif relève que cette exonération est justifiée par les obligations pesant sur le délégataire, couvrant l'entretien en bon état de fonctionnement, de conservation et d'aspect des ouvrages, leur réparation ainsi que le renouvellement des branches.

Le TA de Lille avait pu juger dans le même sens à l'occasion d'un jugement en date du 14 février 2012, *Préfet du Nord*, n° 1005777.

❖ LE CARACTERE DEFICITAIRE D'UN CONTRAT N'EMPECHE PAS L'INDEMNISATION DU DELEGATAIRE EN CAS DE RESILIATION

> Conseil d'Etat, 04 mai 2015, Société Domaine Porte des neiges, n°383208

En cas de résiliation anticipée par la collectivité d'un contrat de délégation de service public, le délégataire a droit à être indemnisé de la valeur non amortie des biens de retour. Ce droit vaut, quel que soit le motif de résiliation, même lorsque le contrat est déficitaire.

❖ SOULTE ANTICIPEE

> Conseil d'Etat, 13 février 2015, Communauté d'agglomération d'Epinal, n°373645

L'indemnisation du cocontractant de la valeur non amortie de l'ouvrage au terme du contrat lorsque la durée du contrat est inférieure à sa durée normale d'amortissement est un principe bien établi. Cette indemnisation est en pratique généralement qualifiée de « *soulte* ».

Dans cet arrêt du 13 février 2015, le Conseil d'Etat a également reconnu la possibilité pour les collectivités de verser cette indemnité avant le terme du contrat, y compris au début de son exécution, dès lors qu'elle correspond à la valeur nette comptable des biens remis.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ TRANSFERT OBLIGATOIRE DES COMPETENCES « EAU » ET « ASSAINISSEMENT » AUX INTERCOMMUNALITES A L'HORIZON 2020

> Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République

La loi NOTRe prévoit qu'à compter du 1er janvier 2020, l'eau et l'assainissement seront soustraits à la compétence des communes pour devenir des compétences obligatoires des communautés de communes et communautés d'agglomération. Elles restent des compétences optionnelles jusqu'à cette date.

Les compétences « eau » et « assainissement » devront faire l'objet de transferts globaux. Il ne sera ainsi plus envisageable pour les communes de ne transférer qu'une partie de leur service, alors qu'en matière d'assainissement, n'étaient souvent transférés que le transport et l'épuration, la collecte demeurant du ressort des communes.

Ses transferts auront des impacts différenciés sur les syndicats existants en fonction du nombre d'établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP) auxquels appartiennent les communes membres du syndicat à la date du transfert. La volonté du législateur est de maintenir les « *grands syndicats* », c'est-à-dire ceux dont les communes membres adhèrent par ailleurs à au moins trois EPCI-FP. Le transfert des compétences « eau » et « assainissement » aux EPCI-FP n'entraînera en effet pas le retrait des communes du syndicat mais l'application du principe de représentation-substitution.

En outre, la loi NOTRe impose aux préfets de département d'édicter, puis de mettre en œuvre avant le 31 décembre 2016, de nouveaux schémas de coopération intercommunal (SDCI). Les SDCI doivent tenir compte des objectifs de rationalisation de l'intercommunalité définis dans la loi. Par ailleurs, la loi attribue aux préfets de département des pouvoirs renforcés pour la mise en œuvre des modifications intercommunales prévues dans le SDCI.

❖ INTERDICTION DES COUPURES D'EAU et REDUCTION DE DEBIT

> Loi n°2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dite « loi Brottes »

> Conseil Constitutionnel, n°2015-470 QPC du 29 mai 2015, Société SAUR SAS

> Tribunal d'Instance de Limoges, ordonnance de référé du 6 janvier 2016, n°15-001264

En 2013, la « *loi Brottes* » a modifié l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Les difficultés d'interprétation du texte quant à l'interdiction des coupures d'eau ont donné lieu au dépôt d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) en 2015. Le Conseil Constitutionnel juge, d'une part, que le texte a pour effet d'interdire les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année et, d'autre part, que cette interdiction est conforme à la Constitution, en particulier en ce qu'elle est un moyen de mettre en œuvre l'objectif à valeur constitutionnel que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent.

Si le doute demeure quant à la possibilité de procéder à des réductions de débit, ce qui semble admis par l'alinéa 3 de l'article L. 115-3, il se pourrait qu'elle soit également interdite. Dans une ordonnance de référé, le Tribunal de Limoges l'a en effet jugée incompatible avec le droit à un logement décent. Cette décision, n'a pour l'heure pas été confirmée ni infirmée par les juridictions d'appel.

❖ SUPPRESSION DE LA TAXE POUR LA GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES ET DEFINITION DES OBLIGATIONS DES COLLECTIVITES AU TITRE DES EAUX PLUVIALES

> Loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015

> Décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines

Créée en 2006, la taxe sur la gestion des eaux pluviales avait un double objectif : inciter les propriétaires de grandes surfaces imperméabilisées à modifier leur comportement et fournir des ressources aux collectivités territoriales pour réaliser des investissements en matière de gestion des eaux de pluie. Or sa mise en œuvre s'est révélée trop couteuse et complexe pour être efficace. La loi de finances pour 2015 a donc supprimé cette taxe et abrogé la section 15 du code général des collectivités territoriales traitant de ce sujet.

Le décret du 20 aout 2015 est quant à lui venu préciser les obligations des collectivités au titre de la gestion des eaux pluviales. Il revient ainsi aux collectivités :

- de définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines en distinguant les parties formant un réseau unitaire avec le système de collecte des eaux usées et les parties constituées en réseau séparatif. Ces éléments comprennent les installations et ouvrages, y compris les espaces de rétention des eaux, destinés à la collecte, au transport et au stockage des eaux pluviales.
- d'assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages ainsi que le contrôle des dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics.

❖ RECOUVREMENT DES FONDS PUBLIC (SURTAXE) : SUPPRESSION DES REGIES DE RECETTES

> Loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises (art. 40 III.)

> Décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales

La loi du 20 décembre 2014 a créé un nouvel article L.1611-7-1 au CGCT, autorisant les collectivités à charger leurs gestionnaires des services publics de l'eau et/ou de l'assainissement du recouvrement de leurs créances (« *surtaxe* » ou « *part collectivité* » en matière d'eau et d'assainissement). Ce « *mandat* » est établi dans le contrat de délégation de service public ou le marché d'exploitation du service, après avis conforme du comptable public de la collectivité.

Cette loi est complétée par le décret du 14 décembre 2015, lequel prévoit notamment :

- la consultation préalable du comptable public (étant précisé que son avis est réputé conforme à l'expiration d'un délai d'un mois, et qu'un avis non conforme doit être motivé) ;
- la tenue d'une comptabilité séparée et la reddition annuelle des comptes ;
- le remboursement des recettes encaissées à tort.

La disposition bénéficie notamment aux prestations de facturation dans le cadre des marchés d'exploitation, en permettant d'éviter la constitution de régies de recettes. Elle permet également de clore le débat juridique qui pouvait exister sur la régularité des contrats de délégation de service public qui prévoient la perception de la surtaxe par le délégataire, ou encore la facturation du service de l'assainissement par le délégataire de l'eau potable (ou inversement).

❖ MODALITES DE TRANSMISSION DU RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE

> Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 relatif aux modalités de transmission du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement

La loi NOTRe a décalé de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : il doit désormais être produit dans les neuf mois suivants la fin de l'exercice considéré. Elle a également introduit l'obligation, pour les collectivités de plus de 3 500 habitants, de saisir et de transmettre par voie électronique au système d'information SISPEA les indicateurs techniques et financiers devant figurer dans ces rapports.

Le décret du 29 décembre 2015 a été adopté pour l'application de ces dispositions. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016.

❖ MODALITES D'EXONERATION DES FRAIS LIES AU REJET DE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'EAU

> Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau

A partir du 1er avril 2015, le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement devra au préalable en informer par écrit le consommateur. Il lui indiquera dans ce courrier qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédents, d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement ou du centre communal d'action sociale ou s'il bénéficie, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ SUIVI SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

> Arrêté du 9 décembre 2015 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R1321.2, R1321.03, R1321.7, R1321.20, R1321.21 et R1321.38 du code de la santé publique (JO du 18 déc 2015) et arrêté du 9 décembre 2015 fixant les modalités de mesures du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine , y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles, et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique, dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application des articles R1321.10, R1321.15 et R1321.16 du CSP

Le premier arrêté fixe de nouvelles limites de détection pour une vingtaine de paramètres de radioactivité. Il modifie des points de détail pour être en conformité avec la directive 2013/51/Euratom.

Le second arrêté instaure un contrôle par les ARS du radon pour les eaux souterraines destinées à la consommation humaine, à une fréquence de 2 analyses par an pour un forage « classique » (ou 4 par an pour un groupement de 2 à 4 forages). Cependant, les ARS peuvent supprimer cette surveillance si les analyses passées ou le contexte géologique (absence de granit) montrent une absence de risque de présence de radon.

Ce paramètre ne faisait jusqu'alors pas partie du contrôle sanitaire.

> Directive 2015/1787 du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

La directive de l'Union européenne 2015/1787 du 6 octobre 2015 permet aux Etats d'adapter aux réalités locales les fréquences et paramètres du contrôle sanitaire de l'eau potable. Actuellement, les fréquences dépendent uniquement de la taille des zones de distribution (population, volume mis en distribution) et pour les paramètres sur la ressource, de l'origine de celle-ci (souterraine, superficielle). Dorénavant, les Etats peuvent autoriser la réduction de fréquence d'analyses de certains paramètres, voire supprimer leur suivi, sous réserve d'une analyse de risques crédible (incluant les données collectées au titre de la Directive Cadre sur l'Eau) et de résultats d'analyses sur l'eau potable durablement faibles (réduction de la fréquence d'analyses d'un paramètre si pendant au moins 3 ans toutes les valeurs sont inférieures à 60% à sa limite réglementaire, et suppression si elles restent inférieures à 30% de sa limite). Cette analyse de risque pourrait se concrétiser par une certification ISO 22 000. Les Etats ont un délai de 2 ans pour transposer cette directive.

> Arrêté du 24 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R1321-10, R1321.15 et R1321.16 du CSP (JO du 26-01-2016)

Ce texte transpose la directive 2013/39/UE modifiant la directive 2000/60/CE en ce qui concerne les substances prioritaires pour la politique dans le domaine de l'eau. Il modifie le programme d'analyse des ressources émanant d'eaux superficielles quand le débit atteint ou dépasse en moyenne 100m^3/jour en ajoutant certaines substances prioritaires. La première analyse doit être réalisée avant 2019.

> Instruction du 16/06/2015 relative au doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau pour l'usage « alimentation en eau potable » (BO MEDDE n° 2015/13 du 25 juillet 2015)

L'instruction précise les modalités de mise en œuvre du doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource pour l'usage « alimentation en eau potable » (AEP) en l'absence d'établissement du descriptif détaillé du réseau de distribution ou en situation de rendement insuffisant des réseaux (L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT).

Il est rappelé que cette sanction s'applique en cas de défaut d'établissement du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable avant le 31 décembre 2014. Il y alors doublement du taux applicable dès l'année de facturation 2015 au titre des prélèvements de l'année d'activité 2014.

Par ailleurs il est également rappelé que le plan d'actions en faveur de la réduction des pertes en eau du réseau de distribution d'eau potable doit être établi au plus tard au 31 décembre du second exercice suivant l'exercice pour lequel la valeur du rendement du réseau de distribution est inférieure à la valeur prescrite.

Pour illustrer le dispositif, des exemples sont donnés et la prise en compte de situations particulières est commentée.

ASSAINISSEMENT

❖ NOUVEL ARRETE ASSAINISSEMENT

> Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, JORF n°0190 du 19 août 2015 page 14457 , texte n° 2

> Note technique du 7 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5

Le nouvel arrêté relatif aux systèmes d'assainissement collectif, qui se substitue à celui en date de juin 2007, a été complété par une note technique en date du 7 septembre 2015. Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. La conformité du réseau de collecte sera désormais évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants : le nombre de jours de déversement devra être inférieur à 20 par an, ou la pollution déversée devra être inférieure à 5% de la pollution collectée durant l'année, ou le débit déversé devra être inférieur à 5% du débit collecté durant l'année. Ce critère d'évaluation, identique chaque année, sera fixé par arrêté préfectoral sur proposition du maitre d'ouvrage.

En cas de non-conformité de son système de collecte, le maitre d'ouvrage aura alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité. Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans (ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le Maitre d'Ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté). En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

Par ailleurs, les exigences en terme de surveillance en continue des réseaux sont renforcées mais la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure en continu est introduite. Les maitres d'ouvrage doivent également effectuer des diagnostics (un diagnostic tous les dix ans devra être effectué pour les systèmes en deçà de 10 000 eqh, au-delà un diagnostic permanent devra être mis en place dans un délai de 5 ans).

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépotage de matière de vidange, capacité minimale de stockage de boues en cas de valorisation sur les sols, etc …).

Cet arrêté est entré en vigueur le 1er janvier 2016. Cependant, les dispositions relatives à l'autosurveillance devront être effectivement mises en œuvre au 31 décembre 2015. Ce dernier point sera donc pris en compte pour l'évaluation de la conformité des systèmes sur l'année 2015.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ORGANISATION TERRITORIALE

1. Etablissements Publics Territoriaux de Bassin et Établissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux

> Décret n° 2015-1038 du 20 août 2015 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14769, texte n° 5

La loi a introduit les Établissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), comme nouvelles structures de gestion de l'eau à l'échelle des bassins versants. Elle précise également le rôle des Établissements Publics Territoriaux de Bassin (EPTB). Les EPAGE et les EPTB sont des syndicats mixtes pouvant exercer la compétence GEMAPI :

- un EPTB a pour vocation de « *coordonner* » et de « *faciliter* » la mise en œuvre des politiques de l'eau sur un bassin versant. Son périmètre peut regrouper plusieurs EPAGE, dont il assure alors la coordination ;
- un EPAGE a une vocation directement opérationnelle de maître d'ouvrage d'études et de travaux. Il doit assurer à la fois la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations sur son territoire de compétence.

Le décret du 20 août 2015 précise les conditions dans lesquelles sont fixés les périmètres des EPAGE et des EPTB.

2. Compétence GEMAPI

> Note technique du 6 octobre 2015 relative aux compétences des collectivités dans le domaine de l'eau et de la biodiversité dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (texte non publié)

> Instruction du Gouvernement du 21 octobre 2015 relative à l'attribution de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI) BOMEDDE du 10 novembre 2015

La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles attribue au bloc communal à compter du 1er janvier 2018 une compétence exclusive et obligatoire relative à la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations. L'instruction d'octobre 2015 demande aux Préfets d'accompagner les collectivités dans cette réforme.

Il s'agit pour les préfets d'organiser des réunions d'informations sur le nouveau dispositif et sur le fait qu'il ne conduit pas à une aggravation des responsabilités en cas de survenance de sinistres.

Précédemment la note technique, rappelant les enjeux et principes de la réorganisation territoriale, insistait sur l'importance d'anticiper l'entrée en vigueur des transferts de compétences dans deux domaines :

- L'attribution aux EPCI à fiscalité propre de la compétence GEMAPI, qui peut se mettre en place avec l'appui des comités de bassins ;
- Le transfert des compétences Eau Potable et Assainissement, à des EPCI à fiscalité propre au 1er janvier 2020, lequel transfert peut s'organiser avec l'appui des agents en charge du SISPEA. Une annexe II récapitule les différents schémas d'organisation territoriale avant et après la loi Notre en matière de compétence EP ou Assainissement.

3. Comités de bassins et SDAGE

> Arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17-05-2015).

Deux points à retenir :

- Désignation des bassins avec cartographie
- Liste en annexe des comités de bassins compétents pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

1. DCE - Programme de surveillance de l'état des eaux

> Arrêté du 27 juillet 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212-10, R212-11 et R212-18 du code de l'environnement

La modification de l'arrêté de 2010 a pour objet de mettre à jour les règles d'évaluation de l'état des eaux, notamment avec de nouveaux indices, des seuils harmonisés au niveau de l'Union européenne et une liste actualisée des polluants chimiques.

> Arrêté du 7 août 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement

L'arrêté du 25 janvier 2010 détermine le contenu des programmes de surveillance élaborés par chaque préfet coordonnateur de bassin en application de la DCE pour suivre l'état des masses d'eau.

Il définit les modalités de sélection des sites de surveillance, les paramètres suivis, la fréquence de suivi et les protocoles de prélèvement. Les programmes de surveillance sont mis à jour tous les six ans, conformément à la directive-cadre, en parallèle de la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés qui doivent aboutir d'ici à la fin 2015.

La modification de l'arrêté du 25 janvier 2010 a donc pour objectif de mettre à jour les modalités de surveillance en intégrant les nouvelles exigences de la directive relative aux substances, les avancées scientifiques et techniques tout en développant les synergies avec d'autres surveillances pour maîtriser les coûts de la surveillance.

> Arrêté du 7 septembre 2015 modifiant l'arrêté du 8 juillet 2010 établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R212.9 du code de l'environnement

Il s'agit par cet arrêté de compléter la liste des substances prioritaires et dangereuses conformément à l'évolution du droit communautaire et en précisant la date d'inscription de ces substances.

2. Protection des milieux aquatiques : Délimitation des zones vulnérables

> Décret n° 2015-126 du 5 février 2015 relatif à la désignation et à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

> Arrêté du 5 mars 2015 précisant les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux et de caractérisation de l'enrichissement de l'eau en composés azotés susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement

L'arrêté du 5 mars 2015 a été adopté en application du décret du 5 février 2015 relatif à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

Les masses d'eau superficielles dont la teneur en nitrates dépasse les 18 mg/l en percentile 90 sont considérées comme subissant ou susceptibles de subir une eutrophisation des eaux douces superficielles. En conséquence, les communes en intersection avec les bassins versants qui alimentent ces masses d'eaux sont désignées en tant que zone vulnérable.

Pour les eaux souterraines, les zones vulnérables sont désignées en fonction des masses d'eau. Dès qu'un point d'une masse d'eau présente une teneur en nitrates supérieure à 50 mg/l, la totalité de cette masse d'eau est considérée comme atteinte par la pollution par les nitrates. Les communes dont une partie du territoire est sus-jacent à la masse d'eau sont alors désignées comme zone vulnérable.

❖ **CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION**

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaitre les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ PREVENTION DES RISQUES : INTRODUCTION D'UNE EVALUATION DES PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT

> LOI n° 2015-1567 du 2 décembre 2015 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la prévention des risques

Désormais l'ANSES se voit confier une mission d'évaluer les impacts des produits réglementés sur la protection de l'environnement entendu comme regroupant les milieux, la faune et la flore. L'article L1313-1 du code de la santé publique est ainsi modifié (extrait) :

Elle contribue principalement à assurer la sécurité sanitaire humaine dans les domaines de l'environnement, du travail et de l'alimentation.

Elle contribue également à assurer :

- *la protection de la santé et du bien-être des animaux ;*
- *la protection de la santé des végétaux ;*
- *l'évaluation des propriétés nutritionnelles et fonctionnelles des aliments ;*
- *la protection de l'environnement, en évaluant l'impact des produits réglementés sur les milieux, la faune et la flore.*

De même, la loi introduit un nouvel article L522-5-1 du code de l'environnement donnant pouvoir au ministre de l'environnement, en cas de risque inacceptable pour l'environnement, d'interdire, de restreindre ou de fixer des prescriptions particulières concernant la mise sur le marché et l'utilisation d'un produit.

Logiquement, l'article L557-8 du code de l'environnement est également modifié pour prévoir que certains produits ou équipements peuvent être interdits ou restreints quant à leur commercialisation à des conditions d'âge ou selon les connaissances techniques des utilisateurs pour des motifs de santé, sécurité ou de protection de l'environnement.

❖ OCCUPATION DES SOLS ET URBANISME

1. Secteur d'information sur les sols pollués

> Décret n° 2015-1353 du 26 octobre 2015 relatif aux secteurs d'information sur les sols prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement et portant diverses dispositions sur la pollution des sols et les risques miniers

Ce décret définit la procédure d'élaboration des secteurs d'information sur les sols (SIS) prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement : ces secteurs comprennent les terrains où la connaissance de la pollution des sols justifie, notamment en cas de changement d'usage, la réalisation d'études de sols et de mesures de gestion de la pollution pour préserver la sécurité, la santé ou la salubrité publiques et l'environnement.

Ces secteurs d'information sur les sols renforcent la connaissance des tiers, acquéreurs potentiels ou locataires, de terrains pollués et seront intégrés aux documents d'urbanisme, C'est un nouvel outil utile à consulter lors de projets d'équipements nouveaux.

Le décret détaille ainsi le dispositif suivant :

- La liste des secteurs d'information avec les parcelles concernées est arrêtée par le préfet, par commune et avant le 1er janvier 2019 après consultation des collectivités compétentes en matière de documents d'urbanisme. Cette consultation comporte une note de présentation des informations disponibles sur les parcelles et des documents graphiques de délimitation du secteur. Les collectivités peuvent demander des modifications sur la base de document sur l'état des sols. Les propriétaires sont informés d'un tel classement par courrier du préfet. Une consultation du public est organisée dans les conditions fixées par l'article L. 120-1 du code de l'environnement.
- Cette liste est mise à jour par le préfet sur la base des informations reçues par les collectivités ou le propriétaire de la parcelle inscrite.

- Ces secteurs d'information sur les sols sont annexés aux documents d'urbanisme (article R.123-13 du code de l'urbanisme) et l'Etat reportera les secteurs d'information sur les sols dans un SIG qui regroupera toutes les bases de données déjà créées en matière de sites pollués.
- Le contenu du certificat d'urbanisme est complété. Il devra ainsi indiquer si le terrain est situé sur un SIS. L'obtention de ce document, avant tout projet est donc encore plus utile.

2. Réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme

> Décret n° 2015-836 du 9 juillet 2015 relatif à la réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme, JORF n°0158 du 10 juillet 2015

Ce décret modifie les délais dans lesquels des autorisations ou des avis relevant de législations connexes au droit de l'urbanisme doivent intervenir afin de respecter, au total, un délai maximum de cinq mois pour délivrer une autorisation d'urbanisme. Sont notamment concernés les délais applicables aux autorisations ou avis relatifs aux immeubles de grande hauteur ou aux établissements recevant du public.

❖ REGLEMENTATION ICPE

1. Simplification du régime des ICPE et dématérialisation

> Décret 2015-1614 du 9 décembre 2015 modifiant et simplifiant le régime des installations classées pour la protection de l'environnement et relatif à la prévention des risques

Ce texte facilite les échanges entre les services préfectoraux et les entreprises, réduit les délais et vise à constituer une base nationale unique des ICPE soumises à déclaration.

A partir du 1er janvier 2016, les déclarations ICPE devront ainsi être transmises par voie électronique (articles R. 512-47 et suivants du Code de l'environnement). Un envoi sur support papier (en triple exemplaire) demeure cependant possible jusqu'au 31 décembre 2020. Le reste de la procédure ICPE passe, de la même façon, à l'ère électronique, avec une échappatoire papier jusqu'à fin 2020 : sont ainsi concernées la preuve du dépôt de la déclaration, la demande de modification des prescriptions applicables à l'installation, la déclaration du changement d'exploitant, la notification de l'arrêt définitif de l'exploitation, etc.

Cette nouvelle réglementation simplifie la procédure et accroît la transparence : une preuve de dépôt de la déclaration sera délivrée immédiatement par voie électronique et sera accessible sur le site Internet de la préfecture pendant une durée minimale de trois ans ; et les arrêtés de prescriptions générales applicables aux ICPE seront disponibles sur ce même site.

Le décret du 9 décembre modifie également le régime de l'enregistrement des ICPE, afin, précise la notice, « d'améliorer la participation du public, d'ajouter au contenu du dossier d'enregistrement les éléments exigés par la directive 2014/52/UE du 16 avril [concernant l'évaluation des incidences de certains projets sur l'environnement] et de simplifier le format du dossier de demande d'enregistrement». Mais ces nouveautés n'entreront en vigueur que le 16 mai 2017.

2. Dématérialisation de la déclaration ICPE

> Arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées

Cet arrêté qui entre en application au 1er janvier 2016 vise les exploitants d'ICPE soumis à déclaration et pour objet de fixer l'adresse internet à partir de laquelle les porteurs de projet peuvent effectuer leur déclaration en ligne, étant précisé qu'il est possible de conserver la transmission papier jusqu'au 31 décembre 2020. La déclaration est effectuée avec un formulaire homologué.

Les porteurs de projet pourront effectuer leurs déclarations en ligne sur le site https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises.

Les formulaires homologués, définis par cet arrêté et mis à disposition sur le site sont :

- pour la déclaration visée à l'art R. 512-47 du Code de l'environnement, le formulaire Cerfa n° 15271 ;
- pour la déclaration de modification visée au II de l'art R. 512-54 du Code de l'environnement, le formulaire Cerfa n° 15272 ;
- pour la notification de mise à l'arrêt définitif mentionnée à l'article R. 512-66-1 du Code de l'environnement, le formulaire Cerfa n° 15275 ;
- pour la déclaration de changement d'exploitant mentionnée à l'article R. 512-68 du Code de l'environnement, le formulaire Cerfa n° 15273 ;
- pour les indications mentionnées au II de l'article R. 513-1 du Code de l'environnement, le formulaire Cerfa n° 15274.

3. Transposition de la directive Seveso 3: refonte de la nomenclature ICPE

> Décret n°2014-285 du 3 mars 2014 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Le décret du 30 mars 2014, entré en vigueur le 1er juin 2015, a transposé la directive Seveso 3 et a modifié en profondeur la nomenclature ICPE en supprimant des rubriques, en créant d'autres rubriques fondées sur une approche danger résultant des substances présentes sur un site. Pour autant, le principe du bénéfice des acquis demeure dès lors qu'une déclaration de ces sites est transmise à la DREAL.

4. Assouplissement du régime de garanties financières

> Décret 2015-1250 du 7 octobre 2015 relatif aux garanties financières pour les ICPE (JORF du 9/10/2015)

Un allègement est introduit pour :

- les petites ICPE par un rehaussement du seuil à partir duquel des garanties financières sont exigées ;
- ces garanties peuvent être appelées dès l'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- il est possible de constituer des garanties financières auprès de la Caisse des dépôts et consignations ;
- il est possible de les regrouper en cas de multiples ICPE exploitées par un seul exploitant.

❖ SECURITE DES INTERVENTIONS : REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

1. Redevance guichet unique

> Arrêté du 24 juillet 2015 fixant le barème HT des redevances prévues à l'article L554.5 du code de l'environnement pour l'année 2015

Il s'agit du barème de la redevance de la réforme Construire sans détruire instaurée en vue de financer le guichet unique visé à l'article L554.5 du code de l'environnement ayant pour objet le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir les endommagements lors de travaux.

2. Contrôle de compétences des intervenants

> Arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux et modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux

Aux fins de s'assurer que le personnel dispose des compétences requises, cet arrêté a pour objet de renforcer le contrôle de leurs compétences en prévoyant des QCM. Il entre en vigueur au 1er janvier 2016. La réglementation définit 3 catégories de personnels concernés par l'AIPR (autorisation d'intervention, à proximité des réseaux), à partir de leur fonction réelle sur le terrain, chantier par chantier : « concepteurs », « encadrants » et « opérateurs ».

Pour obtenir leur attestation de compétences, les personnels concernés devront répondre à un QCM dont le but est d'attester des compétences requises.

Cet examen par QCM se fera sur une plateforme nationale d'examen par internet, gérée par le MEDDE (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie), et ne pourra être passé que dans un organisme de formation agréé par le MEDDE, et ce à compter du 1er janvier 2016.

EN RESUME :

- Pour délivrer l'AIPR Opérateur à un conducteurs d'engins : pas d'examen QCM si CACES en cours de validité jusqu'au 31/12/2018,
- Pour délivrer l'AIPR Opérateur travaux urgents : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire,
- Pour délivrer l'AIPR Encadrant (Conducteurs de travaux et Chefs de chantier) : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire.

❖ DECHETS ISSUS DE TRAVAUX SUR LA CHAUSSEE : LES ENROBES AMIANTES NE SONT PLUS ADMIS SUR LES INSTALLATIONS DE STOCKAGE DE DECHETS INERTES (ISDI)

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515-2516-2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté exclut l'admission des enrobés contenant amiantes et/ou goudron, au sein des ISDI et introduit une double procédure de vérification par l'exploitant de l'ICPE et le producteur de déchets de la nature des déchets susceptibles d'être admis. Les enrobés non amiantés et sans HAP peuvent être admis et il convient d'apporter la preuve de l'absence d'amiante dans lesdits enrobés.

❖ SECURITE DES SYSTEMES INFORMATIQUES APPLICABLES AUX OPERATEURS D'ACTIVITES D'IMPORTANCE VITALE

> Décret n° 2015-351 du 27 mars 2015 relatif à la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale et pris pour l'application de la section 2 du chapitre II du titre III du livre III de la première partie de la partie législative du code de la défense

Le décret précise les conditions et limites dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information ;
- sont qualifiés les systèmes de détection d'événements et les prestataires de service chargés de leur exploitation ou du contrôle des systèmes d'information ;
- sont proposées les mesures pour répondre aux crises majeures menaçant ou affectant la sécurité des systèmes d'information.

❖ NOUVEAU DISPOSITIF DE LA DEFENSE EXTERIEURE CONTRE L'INCENDIE

> Décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie

Ce décret a été publié après de longues années de réflexion, en application de la loi **de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de 2011**. Ce texte, qui donnera lieu à des arrêtés à venir, a le mérite de clarifier l'organisation du service public de défense contre l'incendie et son lien avec le service public d'eau potable. Il comporte :

1. Des définitions ;
   - Service incendie (Nouvel Art L2225-1 du CGCT à combiner avec l'art L2213.32 du CGCT) « assurer, en fonction des besoins résultant des risques à prendre en compte, l'alimentation

en eau des moyens des services d'incendie et de secours par l'intermédiaire de points d'eau identifiés à cette fin »

- Les ouvrages affectés à la défense incendie (art R 2225.1 du CGCT) dits « points d'eau incendie ». Il s'agit d'ouvrages publics ou privés utilisables en permanence par les SDIS pour en assurer l'alimentation en eau. Ceci inclut les bouches et poteaux d'incendie mais aussi d'autres prises d'eau naturelles ou artificielles.
- Les ouvrages/travaux/aménagements relevant du service public de défense extérieure contre l'incendie comprennent : les travaux de création et d'aménagement des points d'eau ; l'accessibilité/numérotation et signalisation; les moyens mis en œuvre pour garantir la pérennité et le volume d'approvisionnement ; gestion et maintenance des points d'eau;

2 Un assouplissement sous l'angle des compétences et une harmonisation de fonctionnement entre service public d'eau potable et service incendie ; la compétence de principe revient toujours au maire avec transfert de compétence possible à un EPCI à fiscalité propre (Art L5211-9-2 art modifié). Le périmètre d'intervention comprend des moyens de défense aux ouvrages d'approvisionnement (Art L2225-2 du CGCT nouvel article). Il est clairement précisé que le service public de défense incendie supporte les investissements requis pour son service (art L2225.2 et L2225.3 du CGCT) : les ouvrages de défense incendie ne doivent pas nuire au réseau d'eau en régime normal, ni altérer la qualité distribuée en eau potable

3 Un encadrement planifié des ouvrages et des obligations de contrôle ; un référentiel national a été publié sur le volet conception, implantation, accessibilité, caractéristiques techniques, signalisation, conditions de mise en service et de maintien en fonctionnement, contrôles techniques. Au niveau départemental, un schéma départemental des risques est maintenu mais un nouveau règlement de déploiement des moyens est instauré, un schéma communal de défense incendie doit identifier les risques et proposer les besoins en point d'eau incendie adéquats. Enfin des obligations de contrôle sont fixées pour les SDIS et les collectivités.

7.2 Annexe 2 : La sécurité pour les postes de relèvements

SECURITE DANS NOS METIERS D'ASSAINISSEMENT

Lors des audits ou remontées terrains, les conformités des accès (trappes, tampons, échelle d'accès,…) ne sont pas toujours aux normes vis-à-vis du code du travail et des recommandations de l'INRS.

Une attention particulière sera portée sur la sécurité de nos collaborateurs au cours de leurs activités quotidiennes. A ce titre, une étude des risques potentiels sera faite au niveau des accès en hauteur/profondeur.

Des audits seront réalisés, par le service « Qualité, Sécurité, Environnement », sur les sites et ouvrages d'exploitation en s'appuyant notamment sur la recommandation INRS ainsi que sur les préconisations des textes et réglementations liées au respect des règles de sécurité dans nos métiers.

LES POSTES DE RELEVEMENT :

Tampons et trappes d'accès au poste de relèvement :

Les réglementations et les normes applicables :

- INRS ED 968
- NF EN 124
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

Dimension des trappes et tampons (ED 968 § 3.7.5) :

Une section d'accès de dimension minimale 0,80 x 0,80 m ou de diamètre au moins égale à 0,80 m doit être prévue pour sécuriser les interventions des opérateurs dans les ouvrages espaces confinés.

Caractéristiques des trappes (ED 968 § 3.7.8) :

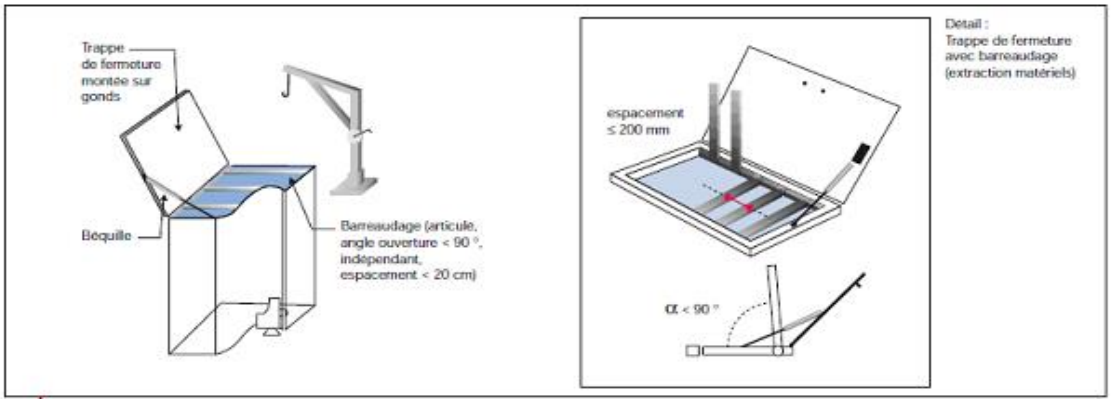
Le poids et les dimensions de trappes doivent permettre leurs manipulations par une seule personne.
Chaque trappe :

- est montée sur gonds (ou charnières) non oxydables.
- n'excède pas un 1m.
- possède une ou des poignées à 0,40m au plus du bord opposé aux gonds.

Elles doivent résister à des charges conformes à la norme (NF EN 124) pour les zones de circulations accessibles aux véhicules et piétons.

Système d'ouverture des trappes et de prévention des chutes de personnes :

Un système (du type béquille, compas ou vérins) permet de bloquer la trappe en position ouverte. Le blocage s'effectue dans le mouvement de l'ouverture, donc sans manœuvre particulière après ouverture de la trappe. De même pour la fermeture de la trappe. Le système doit être sûr et fiable pour éviter la chute de la trappe une fois bloquée en position ouverte.
Sous la trappe, un barreaudage protège les personnes des chutes dans la trémie. Les barreaux sont indépendants et leur angle d'ouverture est inférieur à 90° de telle façon qu'on ne puisse pas les laisser ouverts.



<u>Accès en sécurité à l'intérieur :</u>

Prévoir une **crosse amovible dépassant de 1 mètre** (ED 960 et 986) **de l'échelle** permettant l'amorce de la descente/sortie dans des conditions de sécurité.

Dans le cas d'un besoin fréquent de visualisation des équipements, il est recommandé de remplacer les trappes et tampons par des caillebotis en raison de leur légèreté, transparence et adhérence.

Rappels de quelques extraits des réglementations applicables :

<u>Code du travail et décret :</u>

- Article R4323-58 du code du travail concernant le travail en hauteur.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

<u>Normes applicables :</u>

- NF EN ISO 14122-3 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 3 : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes.

- NF E85-015 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.

- NF EN124 : Dispositifs de couronnement et de fermeture pour les zones de circulation utilisées par les piétons et les véhicules - Principes de construction, essais types, marquage, contrôle de qualité.

7.3 Annexe 3 : La sécurité pour les stations d'épuration

Sécurité dans nos métiers d'assainissement

Lors des audits ou remontées terrains, les conformités des accès (trappes, tampons, échelle d'accès,…) ne sont pas toujours aux normes vis-à-vis du code du travail et des recommandations de l'INRS.

Une attention particulière sera portée sur la sécurité de nos collaborateurs au cours de leurs activités quotidiennes. A ce titre, une étude des risques potentiels sera faite au niveau des accès en hauteur/profondeur.

Des audits seront réalisés, par le service « Qualité, Sécurité, Environnement », sur les sites et ouvrages d'exploitation en s'appuyant notamment sur la recommandation INRS N°ED 968 (conception des stations d'épurations) ainsi que sur les préconisations des textes et réglementations liées au respect des règles de sécurité dans nos métiers.

LES STATIONS D'EPURATION :

Tampons et trappes d'accès :

- Tampons et trappes d'accès
- Accès en sécurité à l'intérieur
- Système d'accroche

Les réglementations et les normes applicables :

- INRS ED 968
- NF EN 124
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

Dimension des trappes et tampons (ED 968 § 3.7.5) :

Une section d'accès de dimension minimale 0,80 x 0,80 m ou de diamètre au moins égale à 0,80 m doit être prévue pour sécuriser les interventions des opérateurs dans les ouvrages espaces confinés.

Caractéristiques des trappes (ED 968 § 3.7.8) :

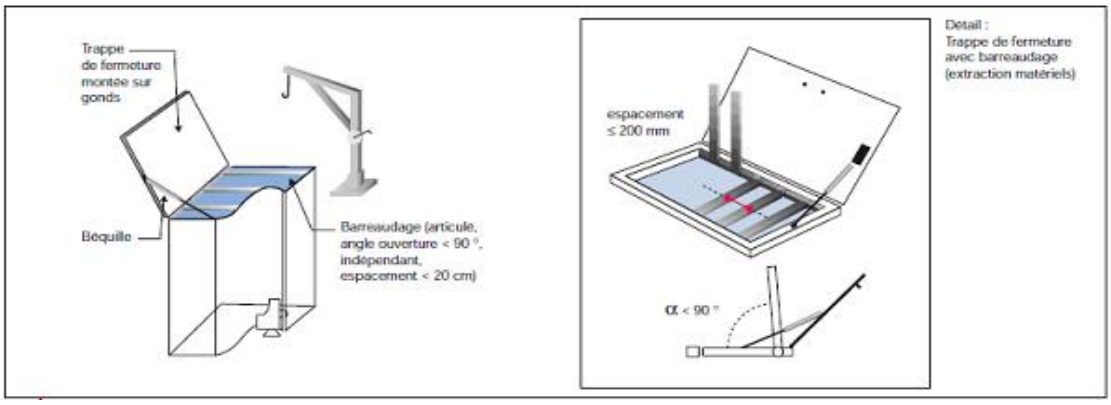
Le poids et les dimensions de trappes doivent permettre leurs manipulations par une seule personne.
Chaque trappe :

- est montée sur gonds (ou charnières) non oxydables.
- n'excède pas un 1m.
- possède une ou des poignées à 0,40m au plus du bord opposé aux gonds.

Elles doivent résister à des charges conformes à la norme (NF EN 124) pour les zones de circulation accessibles aux véhicules et piétons.

Système d'ouverture des trappes et de prévention des chutes de personnes :

Un système (du type béquille, compas ou vérins) permet de bloquer la trappe en position ouverte. Le blocage s'effectue dans le mouvement de l'ouverture, donc sans manœuvre particulière après ouverture de la trappe. De même pour la fermeture de la trappe. Le système doit être sûr et fiable pour éviter la chute de la trappe une fois bloquées en position ouverte.
Sous la trappe, un barreaudage protège les personnes des chutes dans la trémie. Les barreaux sont indépendants et leur angle d'ouverture est inférieur à 90° de telle façon qu'on ne puisse pas les laisser ouverts.



Accès en sécurité à l'intérieur :

Prévoir une **crosse amovible dépassant de 1 mètre** (ED 960 et 986) **de l'échelle** permettant l'amorce de la descente/sortie dans des conditions de sécurité.

Dans le cas d'un besoin fréquent de visualisation des équipements, il est recommandé de remplacer les trappes et tampons par des caillebotis en raison de leur légèreté, transparence et adhérence.

Caractéristiques des caillebotis :

Choisir un caillebotis dont la maille est de 20x20 mm au maximum. Eviter les caillebotis dans les zones situées au-dessus de lieux de passage et de présence de personnel, à proximité de postes de préparation de produits corrosifs, ainsi que dans les endroits soumis à projection par le dessous (turbine, etc.). Les caillebotis sont adaptés aux ambiances corrosives existantes et respectent les normes correspondantes. En cas de nécessité de découpe particulière, on veillera à restituer leur résistance d'origine. Ils sont antidérapants.

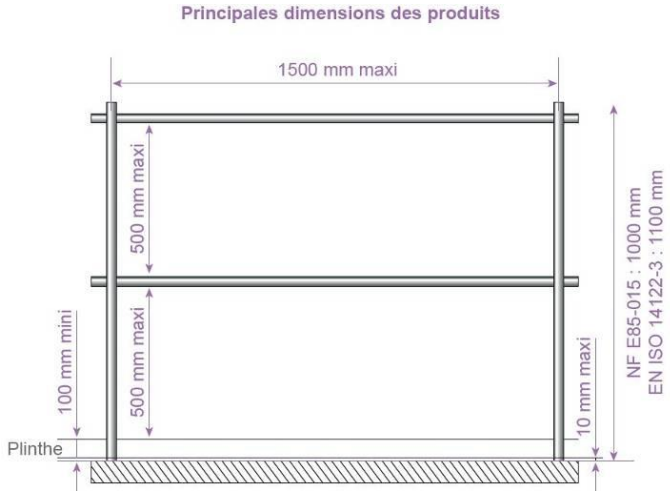
Accès par escaliers :

Les réglementations et les normes applicables :

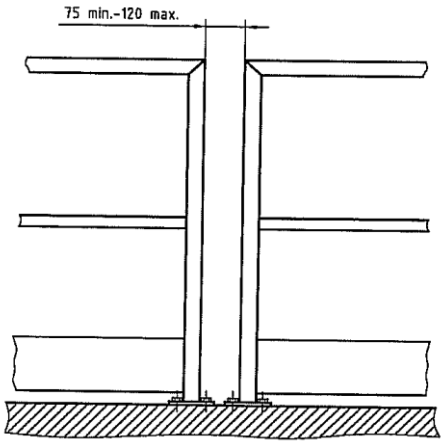
- INRS ED 968 : § 3.7.10
- NF EN ISO 14122-3 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 3 : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF E85-015 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

La prévention des chutes de hauteur à partir d'un plan de travail est assurée par des garde-corps intégrés ou fixés de manière sûre, rigides et d'une résistance appropriée, placés à une hauteur comprise entre un mètre et 1,10 m et comportant au moins :

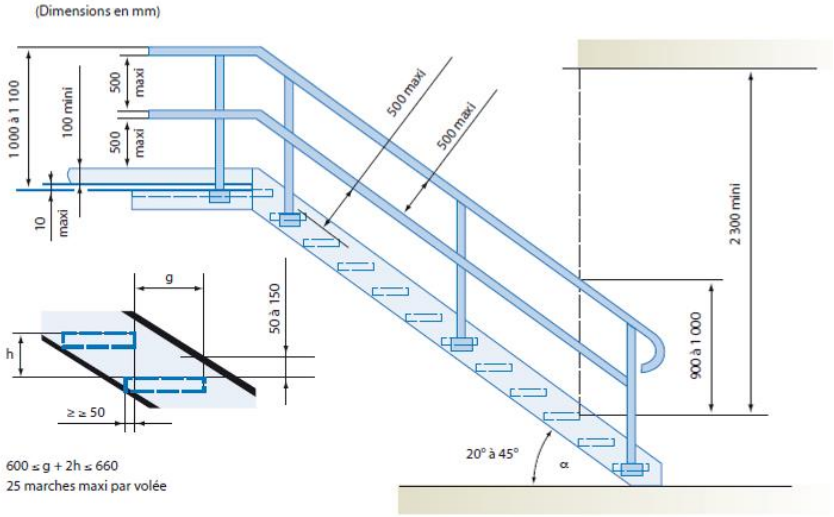
- Une plinthe de butée de 10 à 15 cm, en fonction de la hauteur retenue pour les garde-corps ;
- Une main courante ;
- Une lisse intermédiaire à mi-hauteur.



Garde-corp



Espacement entre 2 éléments de garde-corp



<u>Largeur d'escalier =</u> 800 mm

600mm (passage occasionnel)

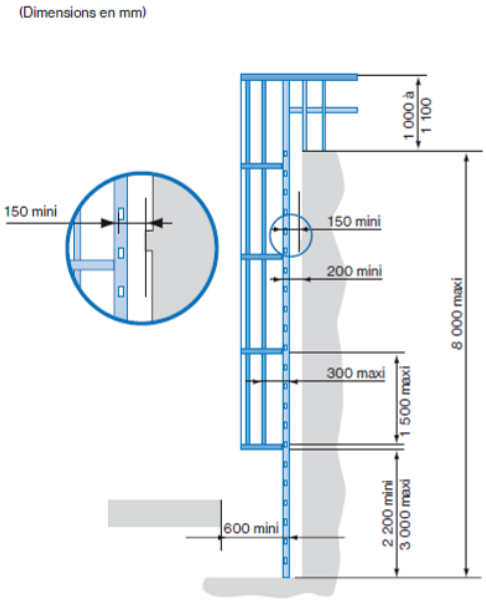
<u>Accès par échelle fixe ou à crinoline :</u>

Les échelles peuvent constituer un accès en cas d'impossibilité de mise en place d'un escalier.

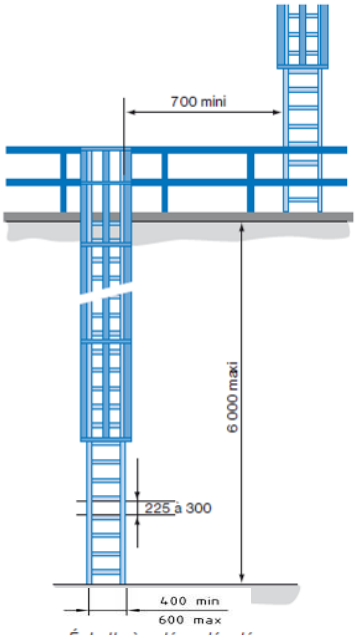
Les réglementations et les normes applicables :

- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.

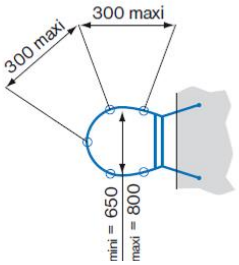
<u>Il convient de privilégier les échelles inclinées. La présence de crinoline est nécessaire à partir d'un dénivelé d'accès de 3m ou bien un système de rail central avec stop chute.</u> La hauteur d'une échelle à crinoline à une seule volée est limitée à 8 m. La hauteur des volées d'une échelle à crinoline à plusieurs volées est limitée à 6m.



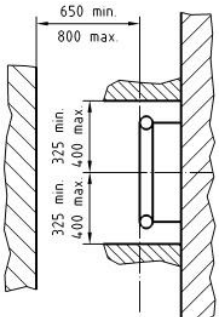
Échelle à volée unique



Échelle à volées décalées



Vue de dessus avec échelle crinoline



Vue de dessus échelle sans crinoline

<u>Echelons :</u>
Diamètre = 20mm à 30mm
Surface antidérapante

Autres options :
Echelle avec rail (anti-chute mobile sur support d'assurage vertical) :

Pour les petites échelles d'accès aux regards, **prévoir une crosse amovible dépassant de 1 mètre** (ED 960 et 986) permettant l'amorce de la descente/sortie dans des conditions de sécurité.

Rappels de quelques extraits des réglementations applicables :

Code du travail et décret :

- Article R4323-58 du code du travail concernant le travail en hauteur.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

Normes applicables :

- NF EN ISO 14122-3 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 3 : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes

- NF E85-015 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.

- NF EN124 : Dispositifs de couronnement et de fermeture pour les zones de circulation utilisées par les piétons et les véhicules - Principes de construction, essais types, marquage, contrôle de qualité.

Recommandations INRS :

- INRS ED N° 968 : Conceptions des stations d'épuration
- INRS ED N° 960 : Conceptions des stations d'Eau Potable

Prêts pour la révolution de la ressource