

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le

SLO

ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégué 2019

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

BRACH



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

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
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	10
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4	Les évolutions réglementaires	12
1.5	Les perspectives	14
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2	La gestion de crise.....	19
2.2.3	La relation clientèle.....	19
2.3	L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1	Le système d'assainissement	21
2.3.2	Les biens de retour	21
3	 Qualité du service.....	27
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	29
3.1.1	La pluviométrie	29
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte.....	29
3.1.3	L'exploitation des postes de relèvement	32
3.1.4	La conformité du système de collecte.....	33
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	34
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique.....	34
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	35
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration.....	37
3.2.4	La conformité des rejets du système de traitement	39
3.3	Le bilan clientèle.....	41
3.3.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle	41
3.3.2	Le nombre de clients assainissement collectif.....	41
3.3.3	Les statistiques clients.....	42
3.3.4	Les volumes assujettis à l'assainissement	42
3.3.5	La typologie des contacts clients	42
3.3.6	Les principaux motifs de dossiers clients	43
3.3.7	L'activité de gestion clients	43
3.3.8	La relation clients.....	44
3.3.9	L'encaissement et le recouvrement.....	45
3.3.10	Le fonds de solidarité.....	47
3.3.11	La mesure de la satisfaction client	47
3.3.12	Le prix du service de l'assainissement	50
4	 Comptes de la délégation	53
4.1	Le CARE.....	55
4.1.1	Le CARE	56
4.1.2	Le détail des produits.....	57
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	57
4.2	Les reversements	66
4.2.1	Les reversements à la collectivité	66
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	66
4.3	La situation des biens et des immobilisations	67

4.4	Les investissements contractuels	68
4.4.1	Le renouvellement	68
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	69

5 | Votre délégataire 71

5.1	Notre organisation	74
5.1.1	La Région	74
5.1.2	Nos implantations	75
5.1.3	Nos moyens humains	76
5.1.4	Nos moyens matériels	77
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	77
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	78
5.2	La relation clientèle	80
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients	80
5.2.2	Le site internet et l'information client	80
5.3	Notre système de management	84
5.4	Notre démarche développement durable.....	87
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	90
5.5	Nos offres innovantes.....	91
5.5.1	Notre organisation VISIO.....	91
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	92
5.6	Nos actions de communication	94
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région	94
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	96

6 | Annexes 101

1 | Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

1.1 L'essentiel de l'année

2019	
Mois	
Septembre	18/09/19 : Hydrocurage préventif Bassin versant poste de relevage l'Eglise
Novembre	Mise en charge des postes de relevage Eglise et May d'Aussat suite aux fortes précipitations.
Décembre	Renouvellement du contrat de délégation de service public assainissement.

1.2 Les chiffres clés



281 clients assainissement collectif

24 099 m³ d'eau assujettis



2,721 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

5,7 km de réseau total d'assainissement



5 postes de refoulement

1 station(s) de traitement des eaux usées



0 TMS de boues évacuées

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	522	564	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	259	281	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	-	Km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	4,85	5,68	Km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	0	0	TMS	A
Tarifcation	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,89708	2,721	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	97	97	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0,0022	0,0025	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	1	2	Nombre	A

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

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	-	0	%	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	-	-	%	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	-	97	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	3,861	7,1174	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,46	1,24	%	A

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

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

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

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

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

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

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

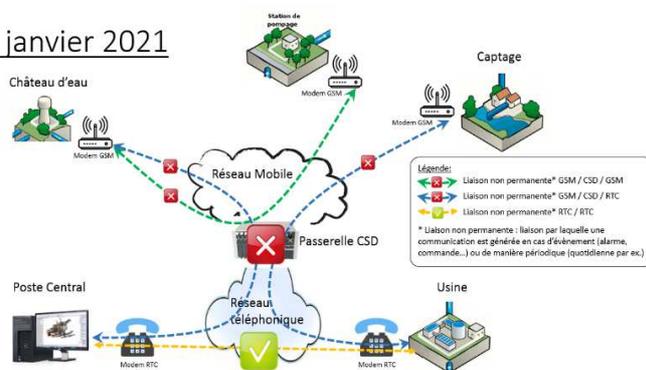
L'article 86 impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1^{er} juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés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

Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM Data et RTC

Les systèmes de télésurveillance dans le domaine de l'eau utilisent depuis plusieurs décennies les réseaux RTC et GSM Data (CSD) pour communiquer et transmettre l'état des installations. Il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service de celles-ci.

Arrêt du GSM Data (CSD)

1 janvier 2021



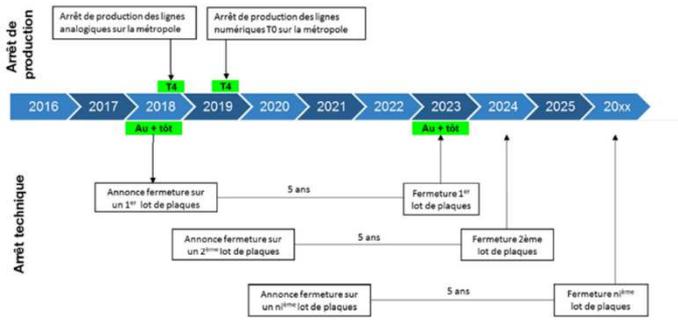
L'arrêt de ce service interviendra le 01/01/2021 :

- Arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD pour Orange et SFR

- Orange stoppe la passerelle communications Data CSD utilisé par les 3 opérateurs du réseau mobile

- Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM poursuit le fonctionnement de son réseau Data CSD jusqu'à fin 2024.

Arrêt du RTC



Concernant le réseau téléphonique commuté RTC de l'opérateur historique Orange, ce dernier a communiqué le planning d'arrêt de ce service (téléphonie analogique et numérique).

Ci-dessous le planning d'arrêt du service RTC :

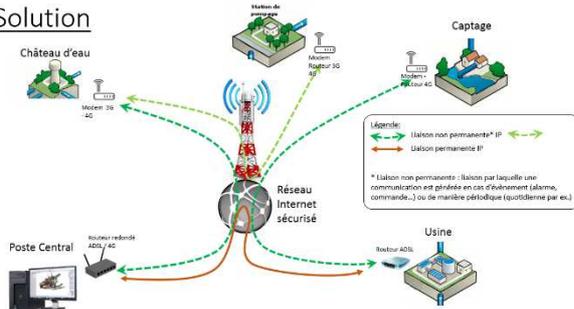
A partir du 15 Novembre 2018 : arrêt de commercialisation de nouvelles lignes RTC

A partir de fin 2023 : Arrêt progressif du service RTC (par plaque)

Solutions proposées :

SUEZ a développé des solutions basées sur la technologie IP (Internet Protocol) de dernière génération, afin que les systèmes de télésurveillances puissent communiquer de façon sécurisée.

Solution



Ces solutions réseaux sont basées sur des technologies différentes suivant les besoins et la configuration de chaque site ; elles utilisent le réseau 4G, 3G, GPRS ou ADSL de l'opérateur Orange.

Les solutions réseaux de communication SUEZ sont des réseaux privés sécurisés et cryptés, ils ne peuvent être visibles depuis internet ; les systèmes de télésurveillances et de contrôle commandes des installations exploitées sont donc protégés.

1.5 Les perspectives

ACTIVITES USINES

- Suite au renouvellement du contrat de délégation de service public, vérifier les niveaux de boues dans le premier étage de filtration de la station d'épuration afin de programmer l'enlèvement et l'épandage.

ACTIVITES RESEAUX

- Clarifier dès que possible l'intégration au patrimoine communal et donc affermé des réseaux eaux usées sur les lotissements récents.
- Prévoir lors des programmes de réfection des voiries, la remise à la cote des ouvrages et l'accès aux collecteurs.
- Servitude de passage et entretien des réseaux de collecte :
 - o Prévoir le recensement des réseaux en domaine privé.
 - o Création de servitude si nécessaire.
 - o Entretien régulier pour accès à l'exploitation.

2 | Présentation du service



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

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	01/01/2008	31/12/2019	Affermage
Avenant n°01	20/02/2015	31/12/2019	Intégration de la réforme construire sans détruire

IDENTIFICATION	
Collectivité ou du Syndicat	Commune de BRACH
Représentant	M Didier PHOENIX
Exercice concerné	2019
Nature du service	Traitement des eaux usées, système de collecte de l'assainissement
Service délégué	SUEZ

Vos interlocuteurs			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
AGENCE GIRONDE	N. SICOT	Directeur d'Agence	06 87 80 29 06
SECTEUR BASSIN	V. GANACHAUD	Chargé de Contrat	06 89 87 82 80

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'Agence Gironde

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

L'Agence Gironde, créée au sein de la Région Nouvelle Aquitaine s'est vue confier l'ensemble des communes de la Gironde (hors Communes de Bordeaux Métropole).

Le Directeur d'Agence, Nicolas SICOT, dispose des moyens pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients. Il a sous sa responsabilité le chargé de contrat qui est l'interlocuteur privilégié au quotidien de votre Collectivité.

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



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

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

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

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

2.2.3 La relation clientèle

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

En plus d'avoir toujours offert un service client 100 % français, SUEZ a lancé le 17 septembre 2018, son projet de régionalisation de son activité de la Relation Client. Ainsi les demandes des clients sont automatiquement redirigées vers le Centre de Relation Client de la région d'habitation du client.

Cette transformation profonde dans la manière d'aborder le métier de la Relation Client est essentielle et se structure autour de 3 axes :

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

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

76 % des contacts se sont faits par téléphone en 2019.

- Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Clientèle basé à Biarritz répondent **à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

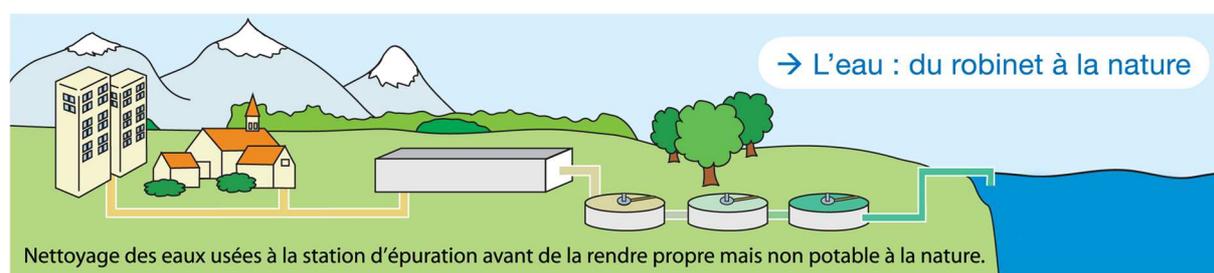
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



2.3.2 Les biens de retour

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

• LES RESEAUX PAR TYPE

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

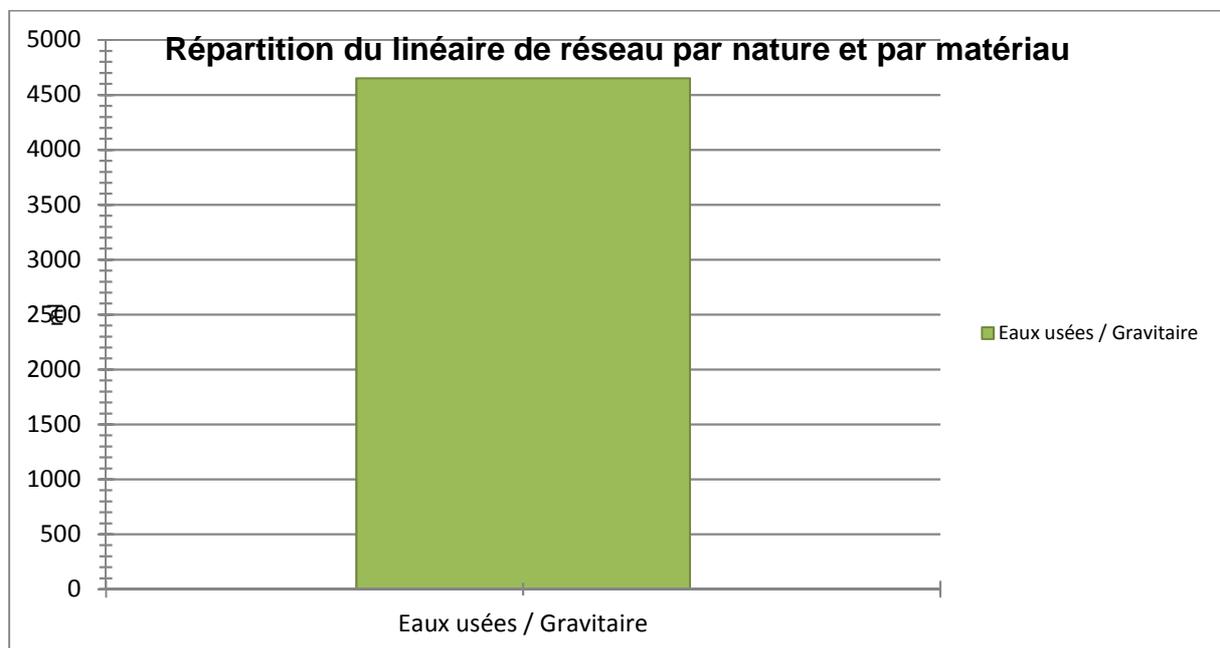
Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	3 820	4 652	21,8%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 026	1 030	0,4%
Linéaire total (ml)	4 846	5 682	17,3%

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

• LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Eaux usées	Gravitaire	-	-	-	-	-	4 652	-	-	4 652
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	-	1 030	-	-	1 030
Total		-	-	-	-	-	5 682	-	-	5 682



• LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

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

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Régularisations de plans	0	0	0
Situation actuelle	0	0	0

Le tableau ci-dessous présente les principales mises à jour effectuées.

Type	Description	Longueur posé (m)	Longueur déposé (ml)
Travaux neufs	BRACH LOT DU STADE	180.84	
Travaux neufs	BRACH LOTISSEMENT LOU BRUCA	201.43	

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BRACH	Branchements publics eaux usées	200	211	5,5%
BRACH	Regards réseau	85	112	31,8%

• 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
BRACH	R BALANQUE	2012	10	m³/h
BRACH	R EGLISE BRACH	2007	22	m³/h
BRACH	R MAY D'AUSSAT	2015	10	m³/h
BRACH	R RTE LACANAU	2011	12	m³/h
BRACH	R ST SEBASTIEN	2013	15	m³/h

• LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

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

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
BRACH	STEP BRACH	2007	1 000

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2019
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	12
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2019
éléments de connaissance et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	52
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	97

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

3 | Qualité du service



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

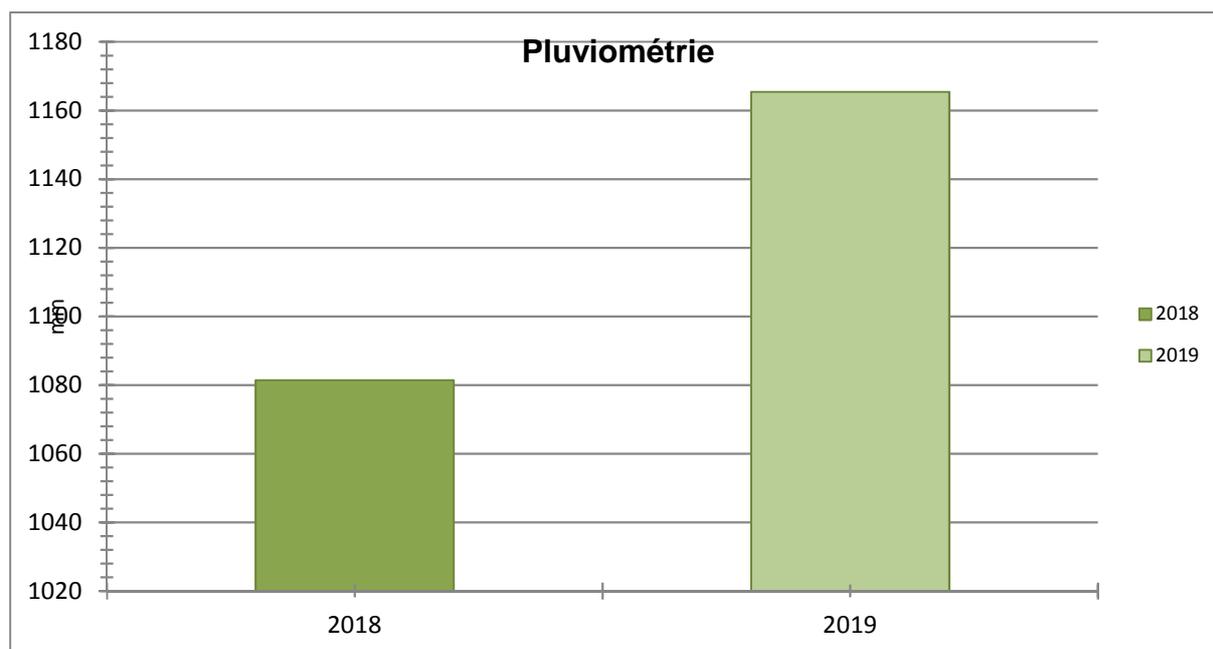
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)			
Finalité	2018	2019	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	1 081,4	1 165,4	7,8%



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.

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, en unité rurale,
- 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.



Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT/DC 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 sont archivés, consultables et dématérialisés.

Le tableau ci-après détaille le nombre de réponses fournies sur l'année d'exercice :

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2018	Nombre au 31/12/2019
RDICT	7	7
RDT	6	8
RDT-RDICT conjointe	22	24
Total	35	39

- **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	242,29	302	24,6%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	242,29	302	24,6%
Taux de curage préventif (%)	5,0%	5,3%	6,3%

Curage curatif			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	0	0,0%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	0,0%	0,0%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

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

Désobstructions			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	0,0%
Désobstructions sur branchements	0	0	0,0%
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 contrôle des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquêtes de Conformité Branchements		
	2018	2019
Nombre de contrôle raccordement pour vente	1	2
Nombre de contrôles raccordement hors vente	0	0
Nombre de raccordements non conformes au 31/12 de l'année N *	0	3

* : les rapports non conformes sont disponibles en version numérique sur la clé USB fournie avec le RAD.

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

• LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT

Le tableau suivant détaille les temps de fonctionnement de chaque poste de relèvement.

Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement
BRACH	R BALANQUE	74
BRACH	R EGLISE BRACH	1 919
BRACH	R MAY D'AUSSAT	280
BRACH	R RTE LACANAU	235
BRACH	R ST SEBASTIEN	73
Total		2 581

Le poste de relèvement R MAY D'AUSSAT est en cours d'intégration.

• LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
BRACH	R BALANQUE	313	325	4,0%
BRACH	R EGLISE BRACH	4 962	4 345	- 12,4%
BRACH	R MAY D'AUSSAT	625	551	- 11,9%
BRACH	R RTE LACANAU	604	475	- 21,3%
BRACH	R ST SEBASTIEN	424	327	- 22,8%
Total		6 927	6 023	- 13,0%

• LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT

Les contrôles réglementaires

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

Les armoires générales BT des postes de relevage conformes l'année N-1 ne sont pas reconstruées l'année N. Si elles sont conformes, elles sont contrôlées tous les 2 ans, si elles sont non conformes, les armoires générales BT sont contrôlées chaque année.

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement

Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BRACH	R BALANQUE	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2019
BRACH	R EGLISE BRACH	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2019
BRACH	R MAY D'AUSSAT	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2019
BRACH	R RTE LACANAU	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2019
BRACH	R ST SEBASTIEN	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2019

3.1.4 La conformité du système de collecte

- **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2018	2019	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0	0,0%

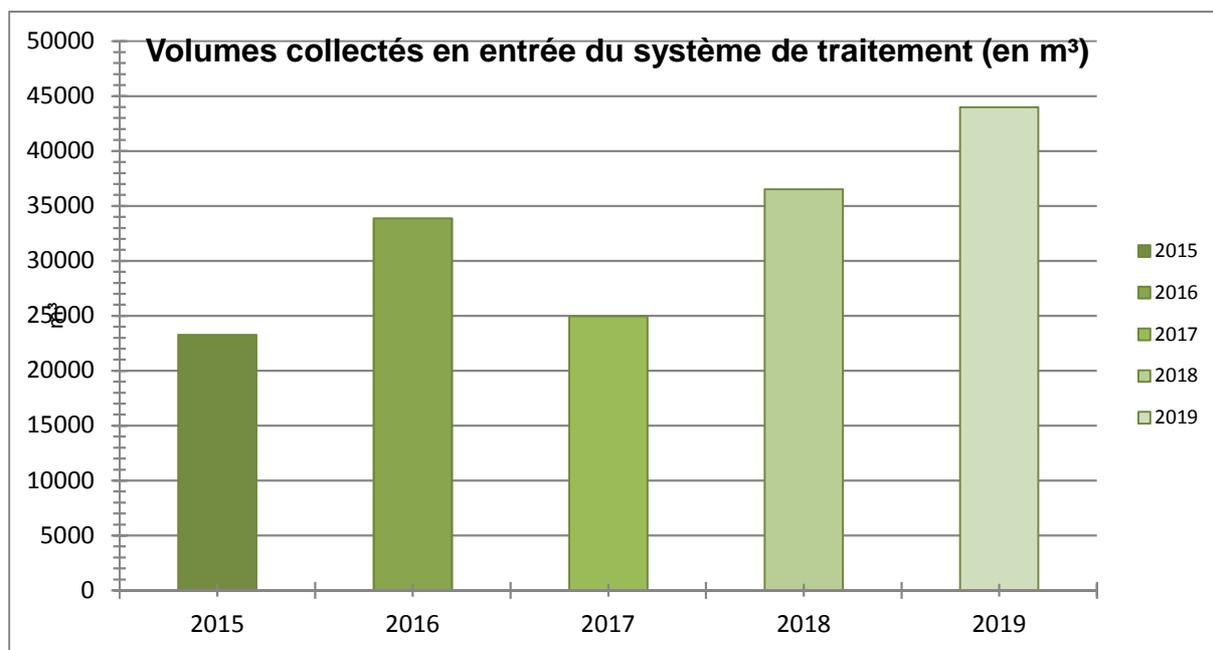
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

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

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

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m ³)							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BRACH	STEP BRACH	23 263	33 880	24 957	36 520	43 986	20,4%
Total		23 263	33 880	24 957	36 520	43 986	20,4%



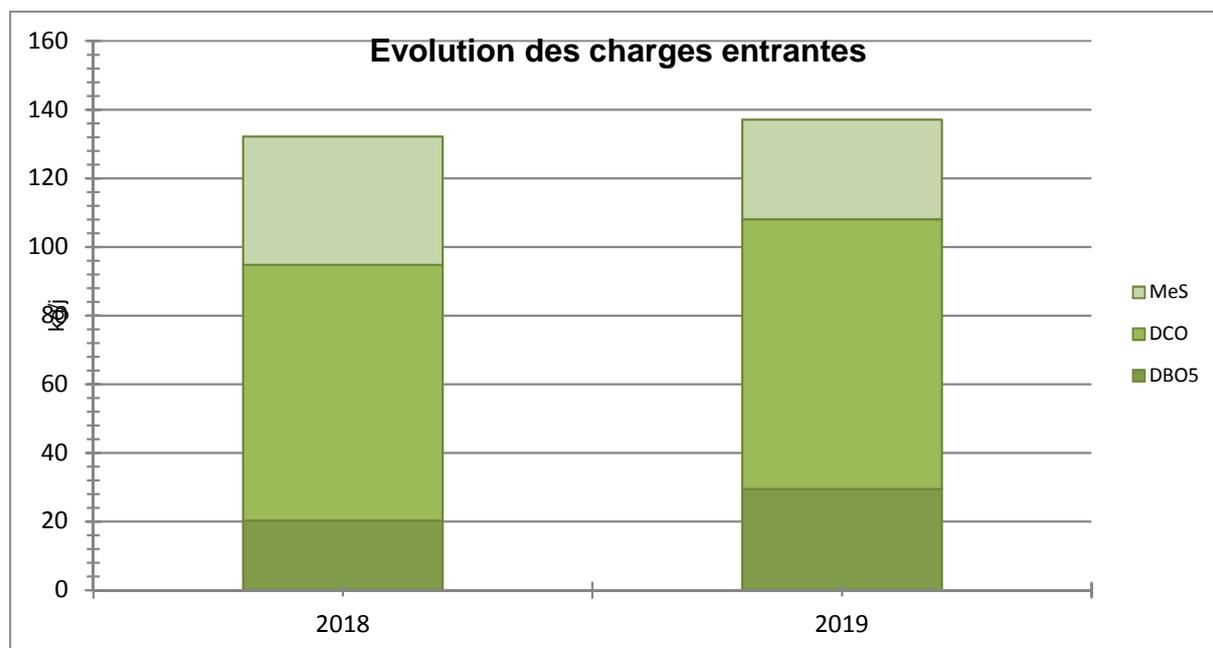
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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

- **LES CHARGES ENTRANTES**

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

Charges entrantes (kg/j)			
STEP BRACH	2018	2019	N/N-1 (%)
DBO5	20,3	29,5	45,3%
DCO	74,5	78,6	5,5%
MeS	37,3	29	- 22,4%



Evolution des charges entrantes : un seul bilan réalisé chaque année, cela est peu représentatif de la charge moyenne annuelle.

- **LA FILIERE BOUE**

L'article 86 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire impose une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1^{er} juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

La production de boues

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

La filière de traitement de la station est la rhizofiltration par conséquent il n'y a pas de production de boues annuelle quantifiable. Les boues sont accumulées en surface des lits de roseaux et stockées jusqu'à leur évacuation.

L'évacuation de boues

Sans objet.

L'analyse des boues

Sans objet.

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

Bilan sous-produits évacués					
STEP BRACH	Nature	Filière	2018	2019	N/N-1 (%)
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	STEP	0,4	0,5	25,0%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	STEP	3	-	- 100,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques relevées dans le cadre de l'exploitation sont les suivantes :

La consommation d'énergie électrique relevée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
BRACH	STEP BRACH	8 163	7 381	- 9,6%
Total		8 163	7 381	- 9,6%

3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

• LES TACHES D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE

Les interventions réalisées sur les stations d'épuration sont détaillées dans le tableau suivant.

Les Interventions sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
BRACH	STEP BRACH	Tache de maintenance sur usine	Corrective	1
BRACH	STEP BRACH	Tache de maintenance sur usine	Préventive	1
BRACH	STEP BRACH	Tache d'exploitation sur usine	Total	320

• LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BRACH	STEP BRACH	Equipement électrique des STEP	Armoire générale BT	18/09/2019

MISE EN CONFORMITE DES SITES

Suite au document unique réalisé et présenté dans le chapitre Démarche Qualité, des lieux à risques sont identifiés et associés à des travaux de mise en conformité relevant de la responsabilité du maître d'ouvrage. Pour rappel, la mise en sécurité des installations n'est pas un engagement contractuel du délégataire (sauf clauses particulières).

Pour exemple, des postes de relèvement ne disposent pas, au niveau des trappes d'accès aux groupes électropompes et au panier de dégrillage, de dispositifs de protection articulés pour supprimer le risque élevé de noyade dans le fût du génie civil de l'ouvrage (photo ci-contre).

Article R233-46 du Code du travail : les cuves et les bassins doivent être protégés dans les conditions assurant la sécurité des travailleurs.

Article L4121-2 du Code du travail : Il faut prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.



Règles générales d'utilisation des équipements de travail et des moyens de protection (décrets 93-40 et 93-41 du 11 janvier 1993).

L'employeur doit mettre à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires en vue de préserver la santé et la sécurité des agents, conformément aux obligations définies par l'article L.4121-3.

Les installations doivent être mises en conformité suivant le décret ci-dessus. Les améliorations portent particulièrement sur :

- les armoires électriques (dispositifs d'arrêt d'urgence, organes de service clairement identifiables et visibles, accessibilité à l'ouvrage, ...)
- les équipements de travail mus par une source d'énergie comportant des éléments mobiles doivent être munis de dispositifs de protection (carters, ...)
- les dispositifs de protection pour assurer sans risque l'exploitation et la maintenance des installations (exemple : mise en place garde-corps, échelles conformes munies de crinolines, ...).

Ces travaux, hors engagement contractuel du délégataire, sont à la charge de la Collectivité.

3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

• L'ARRETE PREFECTORAL

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

Autorisation de rejet : arrêté préfectoral du 30/12/2015		
Paramètre	Concentration moyenne annuelle	Rendement épuratoire Moyen annuel
DBO ₅	20 mg/L	95%
DCO	80 mg/L	90%
MES	30 mg/L	95%

• LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE

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

Conformité du planning d'analyses					
STEP BRACH	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	DBO ₅	1	2	2	100,0%
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	DCO	1	2	2	100,0%
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	MeS	1	2	2	100,0%

• LA CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEP BRACH	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	DBO ₅	29,45	6,58	0,55	98	0	0	0	Oui
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	DCO	78,64	73,05	6,12	92	0	0	0	Oui
AP du 30/12/2015 - V2 - 2019	MeS	28,98	3,94	0,33	99	0	0	0	Oui

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

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

Conformité annuelle globale						
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019
BRACH	STEP BRACH	-	Oui	Oui	Oui	Oui

Le rejet de la station respecte les limites autorisées.

3.3 Le bilan clientèle

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

3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

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

3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration
 Classe client collectivité : collectivité
 Classe client autre : prestataire de facture

Le nombre de clients assainissement collectif	
Désignation	2019
Particuliers	270
Collectivités	3
Professionnels	8
Total	281

3.3.3 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients.

Le nombre d'abonnés assainissement collectif correspond au nombre de comptes avec l'élément de facturation « consommation assainissement délégué » actifs au 31/12.

Statistiques clients						
Type	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	194	230	251	259	281	8,5%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	585	600	504	520	564	0,0%

En 2017, la méthode de comptage du nombre d'abonnés a évolué par rapport à l'année dernière. En effet, en 2016, le nombre d'abonné s'appuyait également sur des comptes ayant des éléments de facturation « abonnement » actifs en fin de période. Pour les comptes résiliés au cours de la deuxième période de l'année N, notre outil de gestion clientèle considérait ces comptes résiliés comme étant toujours actifs en fin de période, ce qui avait pour conséquence de surestimer le nombre total d'abonnés.

3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement correspondant à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	16 662	18 834,1	21 444,2	23 801	24 099	1,3%

3.3.5 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	142
Courrier	17
Internet	13
Visite en agence	2
Total	174

3.3.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Un contact peut faire l'objet de plusieurs motifs de demandes et réclamations.

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	18	-
Facturation	10	10
Règlement/Encaissement	58	-
Prestation et travaux	3	-
Information	84	-
Technique assainissement	1	1
Total	174	11

3.3.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	184	208	13,0%
Nombre d'abonnés prélevés	9	11	22,2%
Nombre d'échéanciers	5	5	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	518	563	8,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	11	16	45,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	-	-	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	531	581	9,4%

3.3.8 La relation clients

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

• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

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



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients



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

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

3.3.9 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

Dans le RAD, le taux affiché est le « Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente ».

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

SUEZ agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

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

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

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	543,82	2 351,73	332,4%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	10 042,12	2 173,18	- 78,4%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,7	2,99	327,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,46	1,24	- 49,6%

A noter qu'à partir de 2019, ce taux est calculé uniquement sur les parts eau ou assainissement contrairement aux années passées qui ne permettaient pas de dissocier les parts eau de l'assainissement. De ce fait, les montants de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois entre 2018 et 2019 ne peuvent pas être comparés.

3.3.10 Le fonds de solidarité

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

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

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1	2	100,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1	2	100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	67,43	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	52,98	61,29	15,7%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	40,48	49,54	22,4%
Montant Total HT "solidarité"	52,98	61,29	15,7%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0022	0,0025	14,3%

3.3.11 La mesure de la satisfaction client

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

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

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

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

> La méthodologie

Du 13 au 20 janvier 2020, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 562 clients directs sur les communes de la Région Nouvelle Aquitaine desservies par SUEZ.

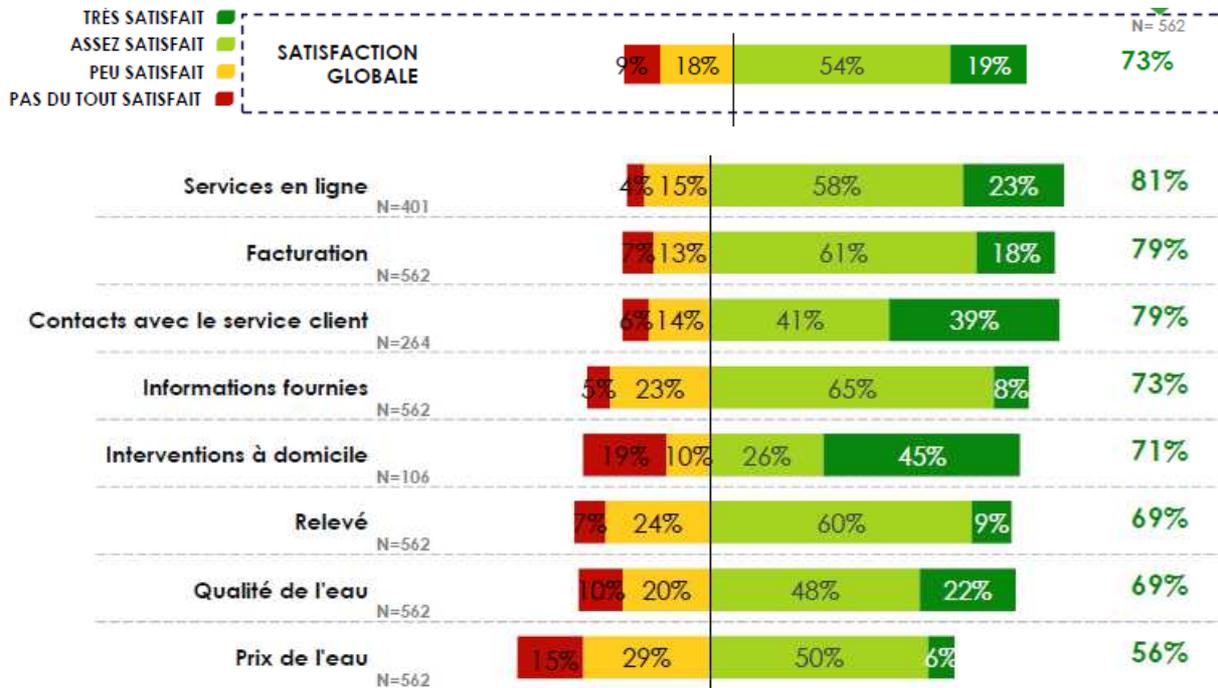
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Satisfaction clients :

Légère diminution de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (77% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : 81% (versus 93% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 79% des clients sont satisfaits.
- Les interventions à domicile : 71% des clients sont satisfaits.

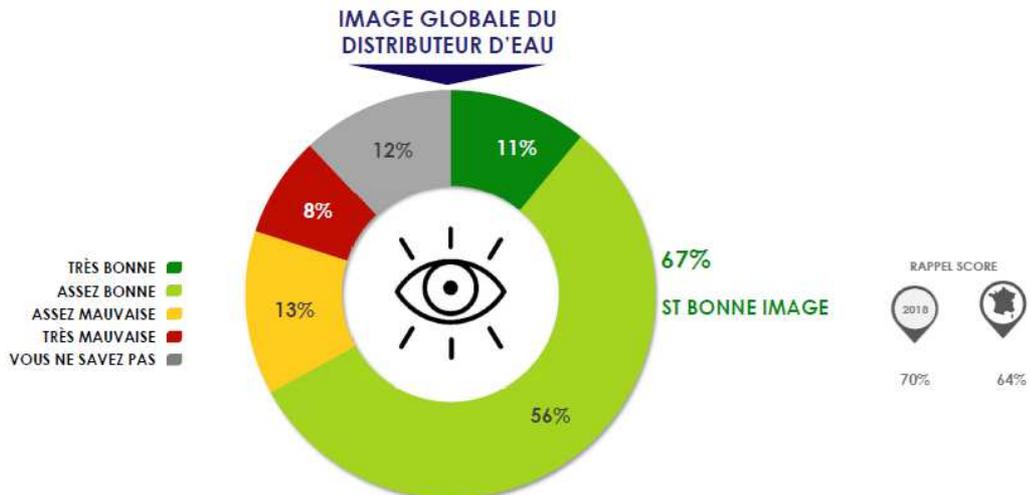
A noter la progression de 7% en 2019 concernant le contact avec le service client.



> Une image solide du fournisseur d'eau

67% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- Efficace et réactif
- Dont l'action est conforme à la mission de services publics
- Et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



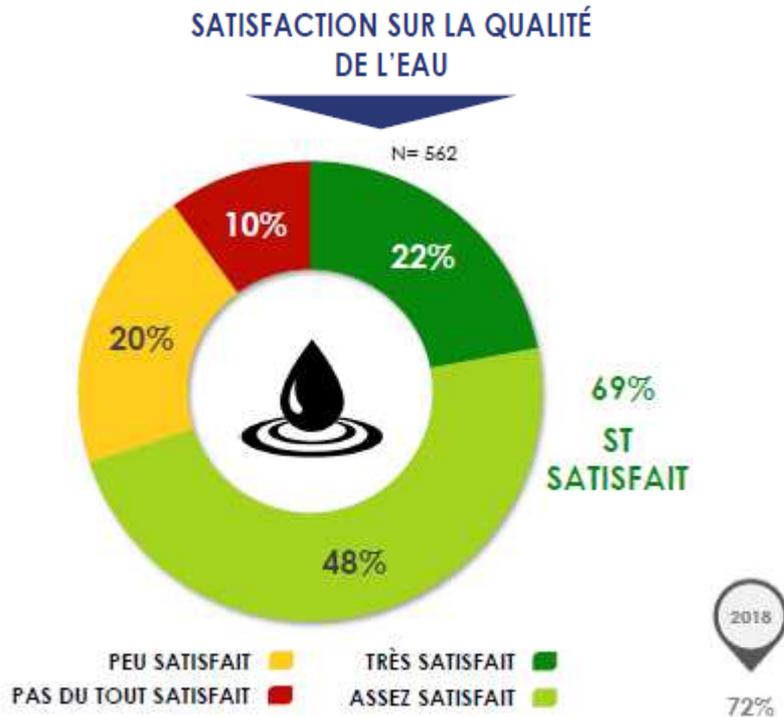
L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 70% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre. Un score en très légère baisse par rapport à l'année dernière (72% en 2018).

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

69% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en légère baisse par rapport à l'année dernière.

Les principaux facteurs d'insatisfaction des clients concernent :

- La teneur en calcaire
- La teneur en chlore



>La relève

Cette année, les clients relevés à domicile sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant à distance : 70% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 65% de satisfaits pour le relevé à distance via leur compteur connecté.

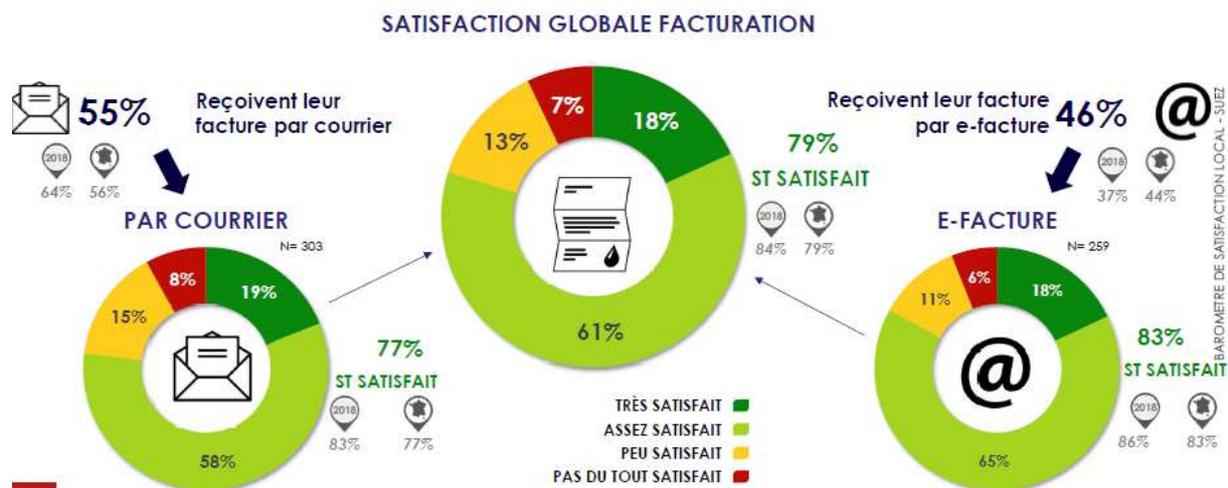
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient les alertes surconsommation/fuites : 70% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 87% de satisfaction ! Un score en hausse par rapport à l'année dernière.

>Facturation

Avec 79% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (83% versus 86%)**



3.3.12 Le prix du service de l'assainissement

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

• LE TARIF

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	107,86	99	- 8,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,48483	1,3986	- 5,8%
Taux de la partie fixe du service (%)	37,71%	37,1%	- 1,6%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,89708	2,721	- 6,1%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,63367	2,4736	- 6,1%

• LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	53,86	48	- 10,9%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6648	0,6186	- 7,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	54	51	- 5,6%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,82	0,78	- 4,9%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,25	0,25	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,2634	0,2474	- 6,1%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m3 est présentée en annexe.

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

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 mises à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

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

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

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

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

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

en Euros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	73 726	76 193	3,3%
Exploitation du service	29 215	31 357	
Collectivités et autres organismes publics	41 521	39 574	
Travaux attribués à titre exclusif	2 787	5 012	
Produits accessoires	203	250	
CHARGES	77 434	77 086	-0,4%
Personnel	6 731	9 507	
Energie électrique	2 262	2 271	
Produits de traitement	11	4	
Analyses	3 003	4 398	
Sous-traitance, matières et fournitures	18 682	14 719	
Impôts locaux et taxes	334	274	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	2 585	2 966	
• télécommunication, postes et télégestion	169	217	
• engins et véhicules	480	520	
• informatique	1 266	1 487	
• assurance	141	147	
• locaux	128	107	
Ristournes et redevances contractuelles	0	64	
Contribution des services centraux et recherche	903	1 208	
Collectivités et autres organismes publics	41 521	39 574	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	795	1 325	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	235	300	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	373	475	
Résultat avant impôt	-3 707	-893	75,9%
RESULTAT	-3 707	-893	75,9%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

en €uros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	73 726	76 193	3,3%
Exploitation du service	29 215	31 357	7,3%
• Partie fixe	13 327	14 585	
• Partie proportionnelle	15 889	16 772	
Collectivités et autres organismes publics	41 521	39 574	-4,7%
• Part Collectivité	35 569	33 793	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	5 951	5 781	
Travaux attribués à titre exclusif	2 787	5 012	79,8%
• Branchements	0	5 012	
• Autres travaux	2 787	0	
Produits accessoires	203	250	23,2%
• Autres produits accessoires	203	250	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

- 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 mises à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

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

Sommaire

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2 La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1 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. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3 Charges indirectes

a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,45% de leurs Produits (hors compte de tiers)
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b La contribution des services centraux et recherche

Rappel de la règle utilisée pour les CARE 2018

- 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 régions 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 la région.

Règle utilisée pour les CARE 2019

- A compter des Care 2019, les Frais de Siège facturés par le siège ne seront pas répartis au contrat au prorata du chiffres d'affaires, mais imputés automatiquement au contrat à 3,3% du CA CARE (calcul).

4 La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1 Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a. Garantie pour continuité du service,
- b. Programme contractuel,
- c. Fonds contractuel,

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour**

tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2 Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a. Programme contractuel,
- b. Fonds contractuel,
- c. Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. Investissements incorporels.

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

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

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

3 Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- Le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3.14%.

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 -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

Année 2019

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	5,50
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	86,50
Affectation charges SIG	Linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	5,70
Autres produits affermagés assainissement	Clients affermage assainissement	281,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	281,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9602/9603%)	25,80
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	5,50
Charges épuration	M3 traités (milliers m3)	36 520,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	56,20
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	6,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	5,70

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges gérances eau	CA hors AE	36 618,64
Charges de structure travaux facturables	Charges travaux facturés	-4 416,99
Ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	36 618,64
Charges logistique	Sortie de stock	-4,58
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-18 122,39
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-5 505,99
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	36 618,64
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	5 012,10

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,03% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,03% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 3,14 %

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Contrats	Nature du contrat	Mois du versement	Date virement	Montant Virement
Brach	FAC - Afferm. Asst	02	28/02/2019	0,00
Brach	FAC - Afferm. Asst	05	29/05/2019	16 959,38
Brach	FAC - Afferm. Asst	08	30/08/2019	303,28
Brach	FAC - Afferm. Asst	11	29/11/2019	13 554,07

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

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

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2019.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée ou d'une technologie différente. Ce qui importe c'est sa finalité.

Les travaux neufs sont représentés par les opérations de créations d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect, qualitatif).

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux de renouvellement effectués par le délégué, dans le cadre du plan de renouvellement ou de la continuité de service, sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le délégué sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

Le détail des opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	3 353,15
Réseaux	0
Total	3 353,15

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2015	2016	2017	2018	2019
Renouvellement	139,23	3 824,82	0	2 768,96	3 353,15

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Le détail des travaux neufs réalisés sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Total	0

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2015	2016	2017	2018	2019
Travaux neufs	0	0	0	0	0

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

5 | Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

5 | Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

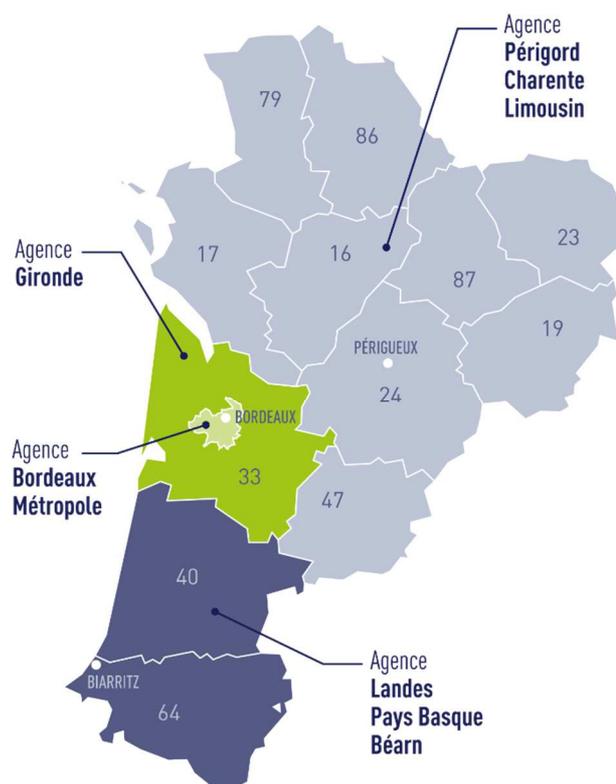
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

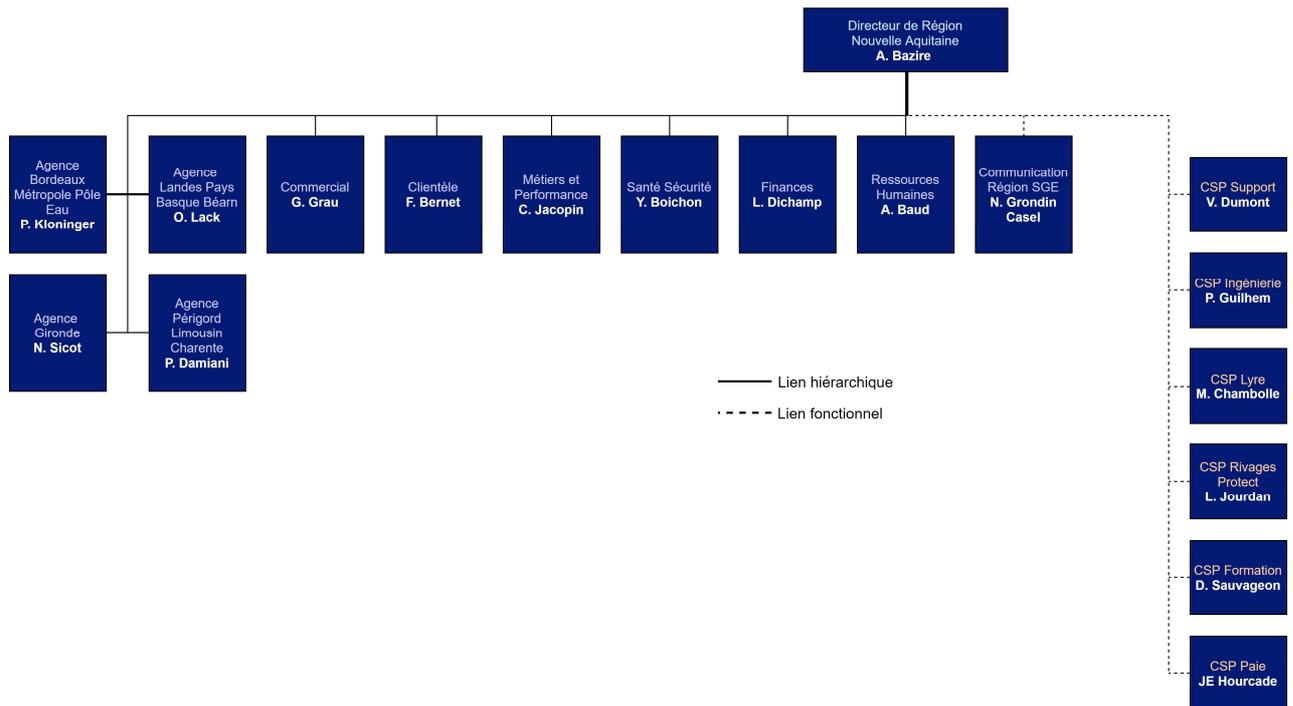
Depuis le 1^{er} janvier 2017, La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

La Région Nouvelle Aquitaine de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **1 300 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Libourne et Périgueux**.





5.1.2 Nos implantations

L'agence Gironde, implantée à Libourne emploie près de 155 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les secteurs de Bassens, Libourne, Lesparre, Andernos-les-Bains et Castres à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.



L'Agence Gironde en quelques chiffres :

- 150 collaborateurs.
- 46 contrats d'eau
- 53 contrats d'assainissement,
- 213 935 clients eau pour
- 6 315 km réseau eau
- 104 722 clients assainissement
- 2 692 km de réseau d'eaux usées.

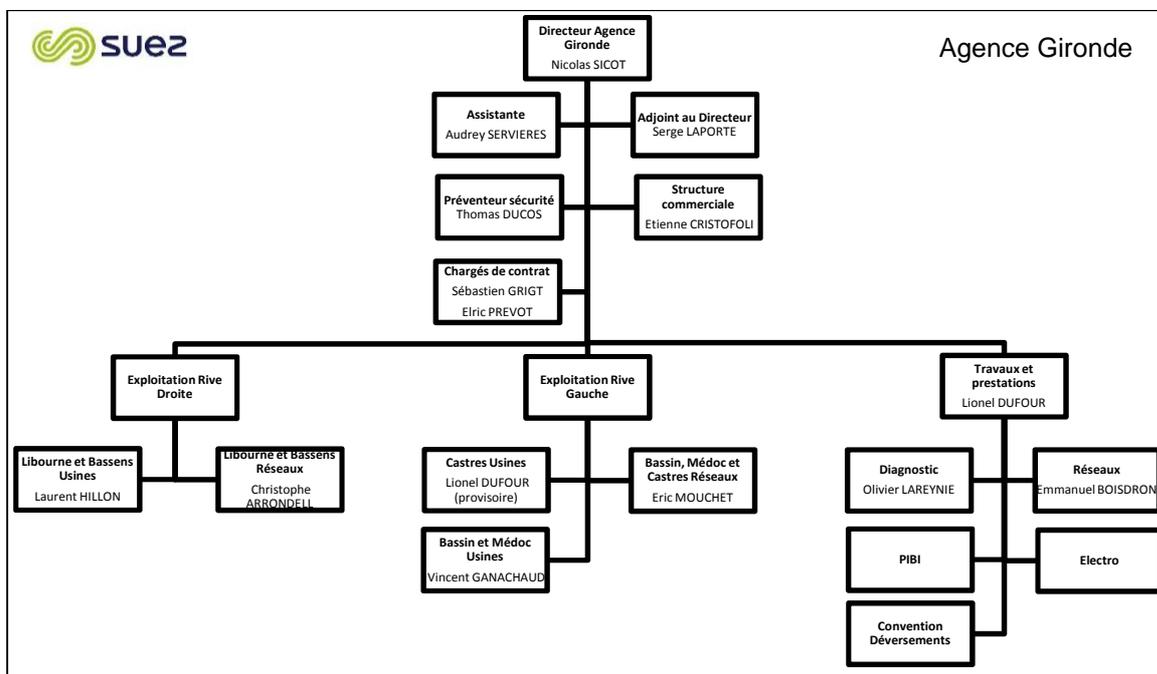
5.1.3 Nos moyens humains

L'agence Gironde est composée :

- ✓ 1 directeur d'agence et un adjoint
- ✓ 1 assistante + 1 assistante en formation
- ✓ 1 responsable commercial
- ✓ 1 préventeur sécurité
- ✓ 2 chargés de contrats (1 rive droite et 1 rive gauche)
- ✓ 1 pôle exploitation (91 personnes)
- ✓ 1 pôle travaux et prestations (33 personnes)



Nicolas SICOT
Directeur Agence Gironde



5.1.4 Nos moyens matériels

Nos équipes disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

1 parc de 126 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 77 fourgons d'intervention avec l'outillage associé ;
- ✓ 23 véhicules légers d'intervention ;
- ✓ 10 camions grue ;
- ✓ 4 mini-pelle ;
- ✓ 10 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique ;
- ✓ 2 camions désobstruteur.

1 accueil clientèle sur le site de Libourne

Équipements informatiques

1 réseau de surveillance des équipements

1 astreinte 24h/24 de 33 techniciens (pour toute l'agence : 20 agents de réseaux, 6 électromécaniciens ou process, 7 agents de maîtrise)

En période de crise, mobilisation de 120 personnes sur la Région.



5.1.5 Nos moyens logistiques

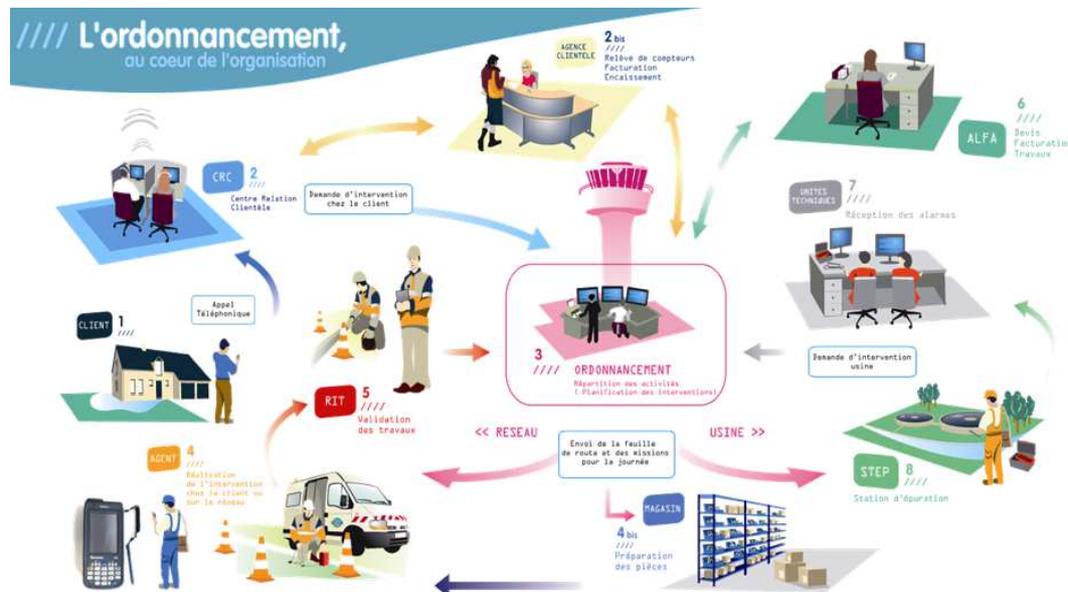
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

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

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

Un groupe engagé pour la planète

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

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

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

Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

SUEZ certifié Top employeur 2019

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

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

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

5.2.2 Le site internet et l'information client

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

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

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

MON COMPTE EN LIGNE >
 DÉMARCHES ET CONSEILS >
 EAU DANS MA COMMUNE >
 SERVICES >
 CONTACT >

aide et contact | vous avez une agence ? | mon compte en ligne

SAINT-RAMBERT-D'ALBON
 Tableau de bord

SUEZ opère la gestion de l'eau potable et des eaux usées de votre commune.

[voir le règlement des services >](#)

TRAVAUX
 0 en cours | 9 à venir
[voir les travaux >](#)

QUALITE
 analyses bactériologiques dans les 12 derniers mois
[voir les résultats >](#)

PRIX
 1,82 euros pour un m3 d'eau consommé
[voir le détail >](#)

CALCAIRE
 28,2°F votre eau est dure
[voir le détail >](#)

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

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

Evaluer ma consommation
 Les clés pour comprendre ma consommation

actual. > démarches et conseils > éco-gestes > maîtriser sa consommation > évaluer sa consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

VOUS SOUHAITEZ AVOIR
UNE ESTIMATION
 DE VOTRE CONSOMMATION
 D'EAU ANNUELLE?

En quelques clics, identifiez les postes de consommation courants les plus importants et découvrez comment les maîtriser et... réaliser ainsi des économies sur votre facture.

COMMENCER

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

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

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

The screenshot shows the 'Tableau de bord' (Dashboard) page. At the top, there is a navigation menu with 'MON COMPTE EN LIGNE' selected. The main content area is titled 'TABLEAU DE BORD' and includes a welcome message: 'Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne'. Below this, there are several cards: 'MON SOLDE' showing a balance of -21,53€ with a 'choisir la mensualisation >' button; 'MES FACTURES' showing a bill amount of 104,65€ and a 'voir toutes mes factures >' button; 'MA CONSOMMATION' showing a consumption index of 63 and a 'suivre mes consommations >' button; 'ALERTE FUITE' with a green checkmark and a 'paramétrer mes alertes >' button; and 'ALERTE SURCONSOMMATION' with a green checkmark and a 'paramétrer mes alertes >' button.

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

The screenshot shows the 'Historique de mes consommations' (History of my consumption) page. It features a bar chart with the following data series:

Année	Total (m³)
2016	34,108
2017	2,329

 The chart also shows monthly consumption bars for each year. Below the chart, there is a button 'Exporter les données'.

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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019, 879 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier au niveau national, soit une évolution de -1% par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- La responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- L'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- L'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- Production et distribution d'eau potable 24h/24
- Collecte et traitement des effluents
- Travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- Irrigation et gestion des milieux naturels
- Entretien et dépollution de plans d'eau
- Gestion de réseaux d'irrigation
- Prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- Gestion des services à la clientèle
- Gestion du patrimoine
- Formation professionnelle pour le développement des compétences
- Prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- Études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- Produire une eau de qualité 24h/24,
- Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- Faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- Préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.



Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LROA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

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

Certificat en cours : 2 Décembre 2018

Date d'expiration : 20 Août 2021

Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :

ISO 50001 - 2 Décembre 2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 0031281

Le Système de Management concerne :

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



001

POUR ALLER PLUS LOIN

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

5.4 Notre démarche développement durable

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

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

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

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

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

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

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

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



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



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

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

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

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



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

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



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

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

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

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

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

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



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





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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



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

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

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

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



Les entreprises pour la biodiversité

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a

notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.





5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Aquadvanced® Assainissement 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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.

- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO₂ contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO₂ économisée équivalente à 75 arbres par m³.

- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM₁₀) et le dioxyde d'azote (NO₂). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM₁₀ et PM_{2,5}) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

COMMUNICATION : VOUS ACCOMPAGNER

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

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

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

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



LES EVENEMENTIELS MARQUANTS EN NOUVELLE AQUITAINE

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion. La valorisation de l'eau du robinet n'a pas été oubliée ni la promotion de sa consommation via des contenants réutilisables. Les visiteurs ont pu se désaltérer grâce à des fontaines à eau du robinet et des gourdes ont notamment été distribuées au régiment en charge de la sécurisation de l'évènement.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage. **En Nouvelle Aquitaine, les sites ouverts au public ont été les stations d'épuration de Marbella (Biarritz) et de Lacanau, la zone Libellule de Mios, le centre d'expertise Rivages Protech à Bidart, le centre d'appels et le centre de pilotage VISIO de Biarritz.**



- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Du 20 au 23 juin, à l'occasion de la Fête du Fleuve, SUEZ a présenté ses actions en faveur de la protection de la Garonne et de l'océan au travers d'un stand, d'animations pédagogiques et d'une conférence en présence de Patrick Deixonne, chef de mission de l'association expédition 7eme continent.
 - SUEZ a également participé à la Tournée des plages organisée par Drop de Béton durant le mois de juillet.
 - Du 11 août au 16 août, SUEZ a participé au **Lacanau Pro** à travers notamment des actions de street marketing permettant de sensibiliser les visiteurs à la pollution plastique des océans et à l'usage de contenants réutilisables comme les gourdes pour le protéger. Cette action a également constitué l'opportunité de valoriser la consommation d'eau du robinet.
 - SUEZ a également soutenu les **Odysées des Juniors** organisés par la water family en mai et juin 2019. Une belle occasion de sensibiliser les plus jeunes à la protection des océans.
 - Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une **collecte des déchets sur la plage de Bidart** avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivi par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.

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

5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.

- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
 - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
 - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
 - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
 - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
 - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
 - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.
 - SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
 - Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivi par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.

- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

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

Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde (Hérault)** : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m³ d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable**. Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau**. 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour l'**exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir**. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisé.
- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.
- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ**. L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés**. En alliant leurs expertises en matière

5 | Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

6 | Annexes



Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

Liste des annexes

BRACH

- 🔗 Attestations assurances
- 🔗 Attestations sociales
- 🔗 Contacts et réclamations clients assainissement
- 🔗 Détail des investissements assainissement
- 🔗 Facture 120m3 assainissement
- 🔗 Interlocuteurs Suez
- 🔗 Interventions sur le réseau assainissement
- 🔗 Synthèse réglementaire RAD asst

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société **SUEZ GROUPE**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°113.511.283**, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020 sous réserve du paiement de la prime.**

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à : Paris le : **9 Janvier 2020**

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9





ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XLICSE, Société Européenne (*Societas Europaea*) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du *Companies Registration Office*, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

SUEZ EAU FRANCE
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

Agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats et notamment dans le cadre de ses activités énumérées en pages 3,4 et 5 de la présente.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages confondus**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus :**5.000.000 EUR par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : ...**5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols:**2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers.....**2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels :néant
- Autres Dommages:.....**15.000 Euros par sinistre**
- **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**
- Dommage corporels :néant
- Autres dommages :.....**100.000 Euros par sinistre**



Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mstislav Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 419 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mstislav Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 419 408 927



ACTIVITES ASSUREES

1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés ainsi que toutes prestations de services relatives :

- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
- b) - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits) ;
- c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
- d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
- e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
- f) - à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification ; au nettoyage, à la restauration et protection de berges, l'enrochement, le faucardage, l'élagage, le curage, le dragage et tous travaux en rivières, fluviaux et maritimes, sur plans d'eau, canaux et zones humides ;
- g) - à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDF ;
- h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
- i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (protection des installations) ; La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, de forages géothermiques, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau ;
- j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ; L'étude dans les domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact). Missions complètes dans les domaines suivants : installations électriques, électromécaniques et électro-acoustiques ;
- k) - à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ; aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératisation, désinsectisation, déneigement, etc...
- l) - à la création, l'entretien, l'aménagement, la maintenance de parcs ludiques, centres de loisirs aquatiques, et d'espaces verts ;
- m) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés à usage de baignade ;

1.2. Installation, confection, réparation d'armoires et d'équipements électriques, électromécaniques et installation d'appareils de mesures en assainissement ;



- 1.3 **Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations ;**
- 1.4 **Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement, Distribution, installation, maintenance et service après- vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises);**
- 1.5 **Gestion du cycle de l'eau pour l'industrie agroalimentaire : Préconisations et mise en œuvre de solutions technologiques et de modélisation des consommations d'eau agricole : volume, débits, besoins en fonction des cultures et des périodes, protection de la biodiversité (milieux, ressources), fertilisation des sols à partir de lisiers transformés, production d'énergie par micro-méthanisation à partir de coproduits d'origine agricole ;**
- 1.6 **La fourniture de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de compteurs d'énergie thermique, réalisation d'installations thermiques de génie climatique et de ventilation mécanique contrôlée (VMC), remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles ;**
- 1.7 **Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports) destinés aux bateaux de plaisance, de commerce, et au tourisme fluvial. Exploitation de ports fluviaux, de plaisance et de commerce ; Services d'alimentation en eau des bateaux**
- 1.8 **Développement et vente de solutions pour la gestion du patrimoine immobilier ou « smart building » : études et conseils pour l'amélioration de l'habitat, optimisation des charges d'exploitation ;**
- 1.9 **Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte. Services aux résidents particuliers ou professionnels et aux gestionnaires d'habitats collectifs (syndics et bailleurs) : installation, maintenance et relève de compteurs, individualisation et optimisation des charges d'eau, d'énergie et de chauffage...**
- 1.10 **Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de Suez Eau France, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative ;**
- 1.11 **Négoce et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure ;**
- 1.12 **Développement et vente de solutions destinées à optimiser le fonctionnement des chaudières en fonction des facteurs météorologiques ;**
- 1.13 **Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier, Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante, Conception, fabrication et commercialisation de boîtes de purge pour bouches et poteaux d'incendie ;**



1.14 Prestations de conseils et d'ingénierie en informatique et systèmes ;

1.15 Géo Référencement/Géo détection, installation, réhabilitation, modification, de tous types de canalisations et/ou réseaux et selon différents procédés techniques, qu'il s'agisse d'eau potable ou d'eaux usées, de chauffage électrique, de gaz, d'électricité, de téléphonie ou câbles ;

L'exercice des activités ci-dessus implique en particulier :

L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux ;



Eau France

ATTESTATION
En application des dispositions légales
concernant la lutte contre le travail clandestin

Bordeaux, le 6 mai 2020

Je soussigné, Nicolas SICOT, Directeur de l'Agence Gironde, Région Nouvelle Aquitaine, faisant élection de domicile au 54 Rue des Bordes à Libourne (33500),

Certifie sur l'honneur que les salariés de l'Agence Gironde sont employés régulièrement au regard des dispositions des articles L 324-9, L 324-10, L 341-6, L 125-1 et L 125-3 du Code du Travail et du décret n°97-638 du 31 mai 1997 pris pour l'application de la loi n° 97-210 du 11 mars 1997 relative au renforcement de la lutte contre le travail illégal.

Je m'engage, par ailleurs, à ce que tous mes sous-traitants satisfassent aux exigences précitées concernant leurs propres salariés.

Nicolas SICOT
Directeur Agence Gironde
Région Nouvelle Aquitaine



Toute fausse déclaration expose le déclarant au prononcé de sanctions définies aux articles L362-3 à L362-5 du Code du Travail, au rang desquelles figure l'exclusion du déclarant des marchés publics, pour une période de 5 ans ou plus.

POUR NOUS CONTACTER

Courriel: <http://www.contact.urssaf.fr>
Tel.: 3957

RÉFÉRENCES

N°SIREN 410034607

Page 1/2

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

DHXV91WBRCLEPM4

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

A VENISSIEUX , le 10/10/2019

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
COURBEVOIE
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

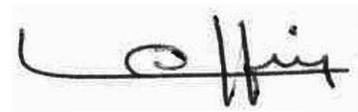
En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,
Le Directeur



C. LOPPIN

CODE DE SÉCURITÉ

DHXV91WBRCLEPM4

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

SAS SUEZ EAU FRANCE
 TOUR CB 21
 16 PL DE L'IRIS
 92040 COURBEVOIE

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- pour un effectif de 6972 salariés,
- pour une masse salariale de 21682691 euros,
- au titre du mois de septembre 2019,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL

NUMÉRO SIREN

SAS SUEZ EAU FRANCE
 TOUR CB 21
 16 PL DE L'IRIS
 92040 COURBEVOIE

410034607

Cette entreprise centralise ses obligations sociales auprès de l'organisme émetteur depuis le 01/01/2008. Cette attestation vaut pour l'ensemble des établissements déclarés auprès de cet organisme.

ATTESTATION DE L'UNION DE RECouvreMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS* à la date du 30/09/2019.

* Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.

Fait à : VENISSIEUX
 le : 10/10/2019

Le Directeur
 ou son délégué



C. LOPPIN



Extrait Kbis

EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES
à jour au 2 avril 2020

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE

Immatriculation au RCS, numéro 410 034 607 R.C.S. Nanterre
Date d'immatriculation 30/07/2010
Transfert du R.C.S. de Paris en date du 15/07/2010
Dénomination ou raison sociale **SUEZ Eau France**
Forme juridique Société par actions simplifiée
Capital social 422 224 040,00 Euros
Adresse du siège -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
Durée de la personne morale Jusqu'au 02/12/2095
Date de clôture de l'exercice social 31 décembre

GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTROLE, ASSOCIES OU MEMBRES

Président

Nom, prénoms BOURSIER Jean-Marc
Date et lieu de naissance Le 05/10/1967 à Laxou (54)
Nationalité Française
Domicile personnel 11 Rue de la Pompe 75116 75116 PARIS

Directeur général délégué

Nom, prénoms PELLEGRINI Massimiliano
Date et lieu de naissance Le 26/09/1973 à PESCARA (ITALIE)
Nationalité Française
Domicile personnel 16 Rue de Civry 75016 Paris 16e Arrondissement

Commissaire aux comptes titulaire

Dénomination ERNST & YOUNG et Autres
Forme juridique Société par actions simplifiée à capital variable
Adresse -Paris la Défense 1 1-2 Place des Saisons 92400 Courbevoie
Immatriculation au RCS, numéro 438 476 913 RCS Nanterre

Commissaire aux comptes suppléant

Dénomination AUDITEX
Forme juridique Société par actions simplifiée à capital variable
Adresse Paris la Défense 1 1-2 Place des Saisons - 92400 Courbevoie
Immatriculation au RCS, numéro 377 652 938 RCS Nanterre

FUSION(S) OU SCISSION(S) AYANT ENTRAINE UNE AUGMENTATION DE CAPITAL

- *Mention du 11/08/2004* Augmentation de capital par suite d'apport d'actif sous le régime juridique des scissions - Société ayant participé à l'apport AUGMENTATION DE CAPITAL PAR SUITE D'APPORT D'ACTIF SOUS LE REGIME JURIDIQUE DES SCISSIONS - SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'APPORT SSIMI SA 16 RUE DE LA VILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - RCS 311583553

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ACTIVITE ET A L'ETABLISSEMENT PRINCIPAL

Adresse de l'établissement -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex

Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

<i>Activité(s) exercée(s)</i>	L'exploitation sous quelque forme que ce soit et en particulier par contrat de délégation ou de prestation de services : de tous services d'eau potable ainsi que tous services d'assainissement des eaux usées y compris l'élimination des boues et généralement la réalisation de tous services études ou travaux pour le compte des collectivités publiques ou privées et des particuliers - Mandataire d'intermédiaire d'assurance
<i>Date de commencement d'activité</i>	21/11/1996
<i>Origine du fonds ou de l'activité</i>	Création
<i>Mode d'exploitation</i>	Exploitation directe

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX AUTRES ETABLISSEMENTS DANS LE RESSORT

<i>Adresse de l'établissement</i>	1 Ruc des Grands Près 92000 Nanterre
<i>Activité(s) exercée(s)</i>	Captage traitement et distribution d'eau
<i>Date de commencement d'activité</i>	01/04/2017
<i>Origine du fonds ou de l'activité</i>	Création
<i>Mode d'exploitation</i>	Exploitation directe

<i>Adresse de l'établissement</i>	103 Route des Fusillés de la Résistance 92150 Suresnes
<i>Activité(s) exercée(s)</i>	Captage traitement et distribution d'eau
<i>Date de commencement d'activité</i>	01/04/2017
<i>Origine du fonds ou de l'activité</i>	Création
<i>Mode d'exploitation</i>	Exploitation directe

<i>Adresse de l'établissement</i>	300 Rue Paul Vaillant Couturier 92000 Nanterre
<i>Activité(s) exercée(s)</i>	Captage traitement et distribution d'eau
<i>Date de commencement d'activité</i>	01/04/2017
<i>Origine du fonds ou de l'activité</i>	Création
<i>Mode d'exploitation</i>	Exploitation directe

IMMATRICULATIONS HORS RESSORT

R.C.S. Bourg-en-Bresse
R.C.S. Saint-Quentin
R.C.S. Soissons
R.C.S. Cusset
R.C.S. Antibes
R.C.S. Cannes
R.C.S. Grasse
R.C.S. Sedan
R.C.S. Troyes
R.C.S. Carcassonne
R.C.S. Rodez
R.C.S. Aix-en-Provence
R.C.S. Salon-de-Provence
R.C.S. Caen
R.C.S. Bourges

Greffe du Tribunal de Commerce de Nanterre

4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

R.C.S. Dijon
R.C.S. Saint-Brieuc
R.C.S. Guéret
R.C.S. Périgueux
R.C.S. Besançon
R.C.S. Romans
R.C.S. Chartres
R.C.S. Brest
R.C.S. Quimper
R.C.S. Nîmes
R.C.S. Toulouse
R.C.S. Auch
R.C.S. Bordeaux
R.C.S. Libourne
R.C.S. Béziers
R.C.S. Montpellier
R.C.S. Châteauroux
R.C.S. Vienne
R.C.S. Lons-le-Saunier
R.C.S. Dax
R.C.S. Mont-de-Marsan
R.C.S. Blois
R.C.S. Roanne
R.C.S. Saint-Etienne
R.C.S. Le Puy-en-Velay
R.C.S. Nantes
R.C.S. Orléans
R.C.S. Angers
R.C.S. Châlons-en-Champagne
R.C.S. Reims
R.C.S. Chaumont
R.C.S. Briey
R.C.S. Nancy
R.C.S. Lorient
R.C.S. Metz
R.C.S. Sarreguemines
R.C.S. Dunkerque
R.C.S. Valenciennes
R.C.S. Lille Métropole
R.C.S. Douai
R.C.S. Beauvais
R.C.S. Compiègne
R.C.S. Alençon
R.C.S. Boulogne-sur-Mer
R.C.S. Clermont-Ferrand
R.C.S. Bayonne
R.C.S. Pau
R.C.S. Tarbes
R.C.S. Perpignan
R.C.S. Saverne

R.C.S. Strasbourg
R.C.S. Colmar
R.C.S. Colmar
R.C.S. Mulhouse
R.C.S. Lyon
R.C.S. Chalon-sur-Saône
R.C.S. Mâcon
R.C.S. Chambéry
R.C.S. Annecy
R.C.S. Paris
R.C.S. Le Havre
R.C.S. Rouen
R.C.S. Melun
R.C.S. Evry
R.C.S. Pontoise
R.C.S. Versailles
R.C.S. Amiens
R.C.S. Avignon
R.C.S. La Roche-sur-Yon
R.C.S. Epinal
R.C.S. Auxerre

OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

- *Mention du 26/06/2001* APPORT D'UN FONDS DE COMMERCE DE LA SOCIETE SUEZ SA 16 RUE DE LAVILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - 542 062 559 RCS PARIS - EVALUE A 697 198 250,75 FRANCS (106 287 188,15 EUROS) CONSISTANT EN LA GESTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT EN FRANCE ET DANS LES DOM-TOM AVEC EFFET RETROACTIF AU 01-01-2001
- *Mention du 21/02/2002* LA SOCIETE A PAR DECISION DU LA SOCIETE A PAR DECISION DU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE AU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE AU
- *Mention du 21/02/2002* La société ne conserve aucune activité à son ancien siège LA SOCIETE NE CONSERVE AUCUNE ACTIVITE A SON ANCIEN SIEGE
- *Mention du 04/09/2003* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION ESG FORME JURIDIQUE SA SIEGE SOCIAL 91 RUE PAULIN 33000 BORDEAUX RCS 383818952 BORDEAUX Forme juridique Siège social
- *Mention du 04/09/2003* EFFET RETROACTIF DE LA FUSION AU 01/01/2003
- *Mention du 16/02/2009* Immatriculé au registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) sous le numéro : Immatriculation au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 08 042 262
- *Mention du 21/05/2010* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE BEARNAISE DES EAUX POTABLES FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée à associé unique SIEGE SOCIAL 20 ave Didier Daurat 31400 Toulouse RCS 542 076 518 RCS Toulouse Forme juridique Siège social
- *Mention du 26/05/2010* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE GESTION DES SERVICES PUBLICS ET PRIVES DE L'EST FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée SIEGE SOCIAL 17 rue Guy de Place 68800 Vieux Thann RCS 917 120 446 RCS MULHOUSE Forme juridique Siège social
- *Mention du 26/05/2010* Effet rétroactif de la fusion à compter du 01/01/2010
- *Mention du 27/07/2010* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE DISTRIBUTIONS D'EAU INTERCOMMUNALES - sigle

- Mention du 27/07/2010

- Mention du 30/07/2010

- Mention du 24/08/2011

- Mention du 15/06/2017

- Mention du 28/12/2017

- Mention du 15/10/2018

- Mention du 07/08/2019

SDEI FORME JURIDIQUE Société Anonyme SIEGE SOCIAL 988 chemin Pierre Drevet 69140 Rillieux-la-Pape RCS 330203308 - LYON Forme juridique Siège social

Fusion avec effet rétroactif au 01/01/2010

La société ne conserve aucune activité à son ancien siège

apport partiel d'actif a la société EAUX DE NORMANDIE SASU 37 rue Raymond Duflo 76150 MAROMME (rcs Rouen 528 324 981) - A compter du : 30/06/2011

Fusion absorption des sociétés, SOCIETE DES EAUX DU NORD - S.E.N. (RCS LILLE METROPOLE : 572 026 417) et EAU ET FORCE (RCS NANTERRE : 542 040 530), à compter du 31/03/2017.

Apport partiel d'actif a la société SUEZ Organique SAS (RCS VERSAILLES : 345 306 880), de deux branches d'activités de traitement des boues issues des stations d'épuration des eaux exploitées à CHAMBEZON et MONDRAGON. A compter du : 01/11/2017.

Fusion absorption de la société NANTAISE DES EAUX SERVICES SAS - 26 rue de la Rainière 44339 Nantes - 435 283 338 Rcs Nantes

FUSION-ABSORPTION DE LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE (RCS EVRY 692 033 939) A COMPTER DU 06/07/2019 AVEC EFFET RETROACTIF AU 01/01/2019

Le Greffier



FIN DE L'EXTRAIT

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

DETAIL DES CONTACTS

BRACH				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	1		1
Demande de prestation	SERV - SERVICES	2		2
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	1		1
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	15		15
Demande d'information	AUTRE	3		3
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	7		7
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	13		13
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	3		3
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	1		1
Demande d'information	FACT - FACTURE	36		36
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	2		2
Demande d'information	TECH - CHANTIER	4		4
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	5		5
Facture	FACT - FACTURE		10	10
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	2		2
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	37		37
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	12		12
Règlement	ENCA - REGLEMENT	19		19
Technique assainissement	TECH - ASSAINISSEMENT		1	1
Total		163	11	174

BRACH-Délégation de Service Public-Assainissement**RENOUVELLEMENT**

EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL	3 353
-----------------------------------	--------------

Garantie de continuité de service

<i>Mono-commune-R RTE LACANAU-RVT-TRAPPES DE VISITE</i>	1 975
<i>Sans-commune-R EGLISE BRACH-RVT-BARREAUDAGE ANTI CHUTE</i>	1 378

Contrat : 6651

Total année 2019**3 353**

Médoc

Glossaire (définition circulaire n°740 mise à jour du 31/01/06 de la FP2E) :**Garantie pour continuité de service :**

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service soit renouvellement dit "fonctionnel".

Programme contractuel de renouvellement :

Il est possible que la collectivité ait demandé contractuellement à son délégataire de s'engager sur la réalisation d'un programme prédéterminé de travaux selon les priorités qu'elle s'est fixées soit renouvellement dit "patrimonial" ou "programmé".

Fonds contractuel de renouvellement :

Cette rubrique est à renseigner lorsque, par dérogation au principe de 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. Y est inclus également le compte de renouvellement.

Glossaire (définition circulaire n°740 mise à jour du 31/01/06 de la FP2E) :**Garantie pour continuité de service :**

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service soit renouvellement dit "fonctionnel".

Programme contractuel de renouvellement :

Il est possible que la collectivité ait demandé contractuellement à son délégataire de s'engager sur la réalisation d'un programme prédéterminé de travaux selon les priorités qu'elle s'est fixées soit renouvellement dit "patrimonial" ou "programmé".

Fonds contractuel de renouvellement :

Cette rubrique est à renseigner lorsque, par dérogation au principe de 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. Y est inclus également le compte de renouvellement.

contacts



www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone



**Service client du lundi au vendredi de
8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**

▶ **0977 408 408**

APPEL NON SURTAXE



urgence 24h/24

▶ **0977 401 117**

APPEL NON SURTAXE



SUEZ Eau France - Service Clients
TSA 70001
54528 Laxou cedex



www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

Si cette facture vous est arrivée tardivement en raison du contexte national de crise, veuillez-nous en excuser et ne pas tenir compte du délai d'exigibilité mentionné. Vous avez un délai de 15 jours pour régler votre facture si vous n'êtes pas prélevé.

La commune de Brach a délégué son service de l'eau et de l'assainissement à SUEZ Eau France au 1er janvier 2020. Les nouveaux règlements de service sont consultables sur internet à l'adresse suivante : www.toutsurmoneau.fr.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M BRACH ASST 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33480 BRACH

Service de l'Eau et de l'Assainissement de Brach

SPECIMEN 120 M3

23 Mars 2020

	m ³	montant TTC
Votre abonnement		108,90 €
Votre consommation	120 m³	217,61 €

Net à payer

326,51 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 24 mars 2020
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Collecte et traitement des eaux usées :	90 %
Organismes publics :	10 %

Adresse desservie :
MME M BRACH ASST 120 M3 RAD

RUE SPÉCIMEN RAD
33480 BRACH

Date et Lieu

Signature

MME M BRACH ASST 120 M3
RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33480 BRACH

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP50219798F120-0078208100000000

Montant : 326,51 €

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 80017
41976 BLOIS CEDEX 9

219730546210

502197010469 6998F120-00782081000000000908105

32651

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

ABONNEMENT

Part SUEZ du 01/01/2020 au 31/12/2020

1

48,00

48,00

10,0

Part Collectivité du 01/01/2020 au 31/12/2020

1

51,00

51,00

10,0

CONSOMMATION

Part SUEZ du 01/01/2020 au 31/12/2020

120 m³

0,6186

74,23

10,0

Part Collectivité du 01/01/2020 au 31/12/2020

120 m³

0,78

93,60

10,0

ORGANISMES PUBLICS

30,00

33,00

AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE

Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2020 au 31/12/2020

120 m³

0,25

30,00

10,0

TOTAL HT

296,83

MONTANT TVA (10.0 %)

29,68

Total TTC TVA acquittée sur les débits

326,51

Net à payer

326,51 €

Document à conserver 10 ans

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

N°Facture : F120-0078208-1

Affiché le

Prix unitaire
€ HT

Montant € HT

TVA

Montant € TTC

ID : 033-213300700-20201006-202068-DE 326,51

Pour mieux comprendre votre facture

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées

avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREL598F00F120-0078208000326514N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

En espèces : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98- 7309901973).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur www.toutsurmoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

Vos interlocuteurs SUEZ

Votre interlocuteur dédié

Elric PREVOT (Chargé de contrat)

06 84 63 83 69



Adjoint au Directeur



Serge LAPORTE
06 86 21 73 35

Responsable Réseaux



Eric MOUCHET
06 73 19 51 71

Assistante d'Agence



Audrey SERVIERES
05 57 55 50 69

Directeur Agence Gironde



Nicolas SICOT
06 87 80 29 06

Responsable Travaux Branchements neufs



Emmanuel BOISDRON
06 79 26 77 09

Responsable Usines



Vincent GANACHAUD
06 89 87 82 80

Responsable Assainissement Non Collectif Conformité des branchements eaux usées



Olivier LAREYNIE
06 72 76 50 15

CONTACTS DEDIES AUX COLLECTIVITES

Pour tout signalement de fuite, débordement, incident sur le réseau ou la voirie :

0977 404 250

VISIOCOLLECTIVITES@SUEZ.COM

Pour toute demande liée à la facturation de vos installations communales ou pour relayer une demande d'un usager :

eau.pro.naq@suez.com

Pour tout autre demande plus spécifique en lien avec la Délégation de service publique, vous pouvez contacter votre chargé de contrat

CONTACTS DEDIES AUX USAGERS

Nous mettons à la disposition de vos usagers plusieurs canaux de communication pour toutes leurs demandes (changement de situation, demande de mensualisation, demande d'information sur un dossier en cours ...)

Par internet

www.toutsurmoneau.fr

Par téléphone

0977 408 408

(du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h) - Appel non surtaxé

0977 401 117

(Pour le service d'urgence 24h/24) – Appel non surtaxé

Par voie postale

SUEZ
Service Client – TSA 70001
54528 LAXOU CEDEX

Envoyé en préfecture le 08/10/2020

Reçu en préfecture le 08/10/2020

Affiché le



ID : 033-213300700-20201006-202068-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2019

NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
BRACH	branchement assainissement créer	02/04/2019	ROUTE DE LACANAU	BRACH	1
BRACH	branchement assainissement créer	10/07/2019	CHEMIN DU MAYNE PAUVRE	BRACH	1
BRACH	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	04/02/2019	CHEMIN DU MAYNE PAUVRE	BRACH	1
BRACH	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	26/07/2019	ROUTE DE LACANAU	BRACH	1
BRACH	réseau assainissement enquêter	14/02/2019	ROUTE DE SAINTE HELENE	BRACH	1
BRACH	branchement assainissement enquêter	22/11/2019	ROUTE DE SAINTE HELENE	BRACH	1
BRACH	réseau assainissement enquêter	13/12/2019	CHEMIN DU MAYNE PAUVRE	BRACH	1
BRACH	réseau assainissement enquêter	19/12/2019		BRACH	11
BRACH	réseau assainissement enquêter	27/12/2019		BRACH	15

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

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

Concessions

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

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

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

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

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

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

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

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

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

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

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

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

Annexes du code de la commande publique

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

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

Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique
Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

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

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

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

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

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

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

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

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

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

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

Affacturation inversé dans les contrats de la commande publique

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

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

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

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

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

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

Facturation électronique dans la commande publique

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

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

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

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

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

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

Montant des avances versées aux PME

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

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

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

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

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

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

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

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

Conditions de recours :

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

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

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

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

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les

compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1^{er} janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes. La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1^{er} de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1^{er} janvier 2026* ».

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

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

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

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

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

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

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

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

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

Sort des syndicats

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

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

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

Tarifification sociale

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

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

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

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

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

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

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

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

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

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

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

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

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

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

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

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

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

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

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

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

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

DERU et délimitation des zones sensibles

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

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

Texte non paru au JO

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

EAU POTABLE

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

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

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

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

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

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

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.

- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

REDEVANCES A VNF

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

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

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

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

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

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

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

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GEMAPI

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

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

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

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

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

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

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

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

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

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

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

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

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

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

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

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

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

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

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

URBANISME

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

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

Article R4412-97

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

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

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

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres

chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

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

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

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

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

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement ;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage ;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé ;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

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

PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

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

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

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)

- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoire à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

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

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

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