

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2021

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

SIBA pour le contrat de MIOS



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 perspectives	12
2 Présentation du service	13
2.1 Le contrat	15
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	16
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat	16
2.2.2 La gestion de crise.....	17
2.2.3 La relation clientèle.....	17
2.3 L'inventaire du patrimoine	19
2.3.1 Le système d'assainissement	19
2.3.2 Les biens de retour	19
3 Qualité du service.....	25
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	26
3.1.1 La pluviométrie	26
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte.....	26
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement	29
3.1.4 La conformité du système de collecte.....	33
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement	35
3.2.1 Le fonctionnement hydraulique.....	35
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement	36
3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration	37
3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement	38
3.3 Le bilan de la relation client.....	41
3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif.....	41
3.3.2 Les statistiques clients.....	41
3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement	41
3.3.4 La typologie des contacts clients	42
3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients	42
3.3.6 L'activité de gestion clients	42
3.3.7 L'encaissement et le recouvrement.....	43
3.3.8 Le fonds de solidarité.....	44
3.3.9 Les dégrèvements pour fuite.....	44
3.3.10 La mesure de la satisfaction client	45
3.3.11 Le prix du service de l'assainissement	47
4 Comptes de la délégation	49
4.1 Le CARE.....	51
4.1.1 Le CARE	51
4.1.2 Le détail des produits.....	53
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration	53
4.2 Les reversements	61
4.2.1 Les reversements de T.V.A.....	61
4.3 La situation des biens et des immobilisations	62
4.4 Les investissements contractuels	63
4.4.1 Le renouvellement	63
4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé.....	64

5 | Votre délégataire..... 65

5.1	Notre organisation	67
5.1.1	La Région	67
5.1.2	Nos implantations	68
5.1.3	Nos moyens humains	68
5.1.4	Nos moyens matériels	69
5.1.5	Nos moyens logistiques	70
5.2	La relation clientèle	72
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	72
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	73
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	74
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	75
5.2.5	Informier et alerter nos clients.....	76
5.2.6	Ecouter nos clients pour nous améliorer	77
5.2.7	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	78
5.3	Notre système de management	80
5.4	Notre démarche développement durable	85

6 | Annexes..... 87

1

Synthèse de l'année

- FI 30m²
- SUEZ RV Po... isère
- M2894 30m²
- SUEZ RV V... Velin
- M3074 30m²
- SUEZ RV V... Velin
- E... 30m²
- SUEZ RV Montelimar
- W2028 15m²
- SUEZ RV Pont de Isère
- 652-15-R-04 15m²

Onlymoov : Accueil

https://www.onlymoov.com

Applications BFM CORALY

15:15 Prévisions trafic

Saint-Forgeux, Bully, Saint-Romain-de-Popey, Savigny, Sourcieux, Montrottier, Besse nay, Brulloles, Courzieu, Vaugrigny, Yzeron, Rontalon, Thuri ns, Sourcieux, Saint-Laurent-de-Chamousset, Halles, Sainte-Foy-Argentière, Avezet, Duerne, Rontalon

Mode de déplacement: Voiture, Bus, Vélo, Piéton

ACCUEIL Onlymoov : Accueil QlikView

Monnay, Sainte-Croix, Chazy, Tramoyes, Montfueil, Balan, Saint-Jean-de-Niois, Saint-Maurice-de-Beynost, Meribel, Saint-Maurice-de-Gourdans, Saint-Roman-de-Jalionax, Jonage, Villette-d'Anthon, Saint-Roman-de-Jalionax, Ponsin, Pont-de-Cheruy, Tignes-Jamezieu, Dremieu, Villemoineu, Chassier, Genas, Colon-bier-Saugnieu, Satolas-et-Boncel, Chamagnieu, Saint-Priest, Saint-Bonnet-de-Mure, Saint-Pierre-de-Chandieu, Mions, Greney, Chaponnay

Données cartographiques ©2017 Google

Valoivre_dashboard

https://sita-reports.sita.fr/Qu/AJAZZ/dependoc.htm?document=Valoivre

Applications BFM CORALY SUEZ PERIPH-NCRD Route Planner EVERYSENS

Date Activer: 01/10/2017 - 30/10/2017

Moyenne: 2909,00

Nombre de tours réalisés

Effacer les sélections

METIER, AGENCE, CENTRE, CENTRE D'EXPLOITATION, FLUX

ACCUEIL Onlymoov : Accueil QlikView

Monnay, Sainte-Croix, Chazy, Tramoyes, Montfueil, Balan, Saint-Jean-de-Niois, Saint-Maurice-de-Beynost, Meribel, Saint-Maurice-de-Gourdans, Saint-Roman-de-Jalionax, Jonage, Villette-d'Anthon, Saint-Roman-de-Jalionax, Ponsin, Pont-de-Cheruy, Tignes-Jamezieu, Dremieu, Villemoineu, Chassier, Genas, Colon-bier-Saugnieu, Satolas-et-Boncel, Chamagnieu, Saint-Priest, Saint-Bonnet-de-Mure, Saint-Pierre-de-Chandieu, Mions, Greney, Chaponnay

Données cartographiques ©2017 Google

1.1 L'essentiel de l'année

La gestion de la crise COVID

Après une année 2020 inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social, SUEZ a continué en 2021 à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés. Fort de l'expérience des premières vagues de 2020, il n'a pas été nécessaire de recourir à nouveau à des plans de continuité d'activité.

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

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a continué à adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail modulé selon les différentes périodes épidémiques.

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

Les clients particuliers ont été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

1.2 Les chiffres clés



3 520 clients assainissement collectif

411 544 m³ d'eau assujettis



52 km de réseau total d'assainissement

117,91 TMS de boues évacuées



2,648 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1 station(s) de traitement des eaux usées



30 postes de refoulement

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'abonnés, 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"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 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	2020	2021	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)	7 499	7 814	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	3 383	3 520	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	1	1	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	51,2	52	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	129,29	117,91	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,934	2,648	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	85	85	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0,0005	0	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	6	0	Nombre	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0,26	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	3,8	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	1,49	%	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	26,9886	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,61	%	A

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	2021	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	Oui	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 perspectives

ACTIVITES USINES

- Poursuivre les analyses du diagnostic permanent sur le système de Mios mis en place en 2021 (> 10 000 EH).
- Prévoir l'installation de la télégestion sur les postes de relevage non équipés afin d'être alerté en cas de dysfonctionnement et éviter, autant que faire se peut, les déversements d'eaux usées vers le milieu récepteur.
- Instaurer la mise en place de contrôles systématiques des branchements neufs lors des permis de construire.
- Dernière année du contrat de DSP suite à la prolongation de 2021

ACTIVITES RESEAUX

- Poursuivre la lutte contre les eaux parasites qui génèrent des débordements d'eaux usées.
- Prévoir lors des programmes de réfection des voiries, la remise à la cote des ouvrages et les 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
- Instaurer la mise en place de contrôles systématiques des branchements neufs lors des permis de construire.

2

Présentation du service



2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	13/02/2009	31/12/2021	Affermage (+avenant 1 du 6 janvier 2011, 2 du 16 décembre 2013 et 3 du 22 novembre 2017 sous compétence du SIEA de Salles Mios)
Avenant n°04	01/01/2021	31/12/2021	Transfert de la compétence « assainissement » du SIEA de Salles Mios pour la ville de Mios au SIBA au 1 ^{er} janvier 2020 et à la partition du contrat avant dissolution du Syndicat au 31 décembre 2019
Avenant n°05	01/01/2020	31/12/2021	Prolongation du contrat de 9 mois

IDENTIFICATION	
Collectivité ou Syndicat	Commune de MIOS pour le SIBA
Représentant	M. Yves FOULON - Président
Exercice concerné	2021
Nature du service	Traitement des eaux usées, système de collecte de l'assainissement
Commune desservie	MIOS
Service délégué	SUEZ

VOS INTERLOCUTEURS			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
AGENCE GIRONDE	F. BERNET	Directeur d'Agence	06 30 51 33 71
SECTEUR BASSIN	M. DUBANCHET E. CRISTOFOLI	Adjoints Directeur d'Agence	06 77 71 95 43 06 45 72 69 92
SECTEUR BASSIN	L. DUFOUR	Chargé de contrat	06 75 29 56 41

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'Agence Gironde Périgord Limousin

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 Périgord Limousin, créée au sein de la Région Nouvelle Aquitaine s'est vu confier l'activité de SUEZ Eau France liée aux différents contrats de délégation de service public ou prestation de service en vigueur sur les départements de la Charente, la Corrèze, la Creuse, la Dordogne, ainsi que l'ensemble des communes de la Gironde (hors communes de Bordeaux Métropole).

Le Directeur d'Agence, Franck BERNET, 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 Périgord Limousin assure, 24h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.

Agence Gironde Périgord Limousin (Secteur Bassin)



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,
- 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 2021, 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 70 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

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Les appels téléphoniques sont traités par le Centre de Relation Client Multicanal.

- Il est ouvert du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures. Les conseillers répondent à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de rendez-vous). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Client Multicanal est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :



Pour toutes les urgences techniques :



- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

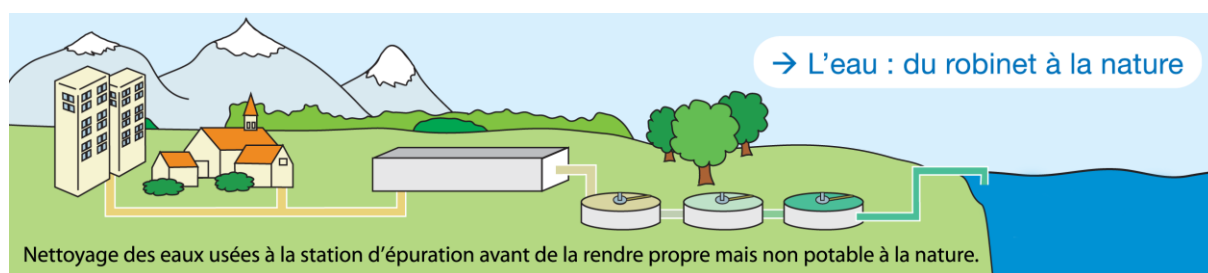
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

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

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



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

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

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 la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et 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	2020	2021	N/N-1 (%)	
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	37 237	37 936	1,9%	
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	13 966	14 126	1,1%	
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	99	526	431,5%	
Linéaire total (ml)	51 303	52 588	2,5%	

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	37 237,4	37 936,4	1,9%
MIOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	13 966,4	14 125,7	1,1%
MIOS	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	99	526,4	431,5%
Linéaire total (ml)		51 302,9	52 588,4	2,5%

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Ecoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	153	-	-	153
Autres	Refoulement	-	-	-	-	-	373	-	-	373
Eaux usées	Gravitaire	-	18 433	-	-	912	18 359	-	0	37 704
Eaux usées	Refoulement	692	-	-	-	-	13 452	-	-	14 144
Total		692	18 433	-	-	912	32 338	-	0	52 375

- **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 à l'écart en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	51 204	-
Régularisations de plans	0	645	0
Situation actuelle	0	51 848	0

Il est à noter la présence dans le SIG de réseau dit "Privé" dont nous n'avons pas l'information de rétrocession. Ce linéaire n'est pas pris en compte dans le rapport d'activité.
Soit : 13 037ml.

- 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	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	Branchements publics eaux usées	3 013	3 029	0,5%
MIOS	Regards réseau	950	948	- 0,2%
MIOS	Vannes	11	11	0,0%

- 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
MIOS	R ABREUVOIR	2014	75	m³/h
MIOS	R ANDRON	secours	80	m³/h
MIOS	R ANDRON 2	2014	140	m³/h
MIOS	R BARAIL	2004	15	m³/h
MIOS	R BENEAU	2008	20	m³/h
MIOS	R CHEMIN PRES	-	10	m³/h
MIOS	R CLOS DE VIVEY	-	10	m³/h
MIOS	R CLOS ST BRICE	-	10	m³/h
MIOS	R COLLINE ANDRON	-	20	m³/h

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
MIOS	R DUNE PEILHIN	-	10	m³/h
MIOS	R FLORENCE	1997	46	m³/h
MIOS	R GARENNE DE DELIS	2009	16	m³/h
MIOS	R GYMNASSE MIOS	-	35	m³/h
MIOS	R HARGON	2010	20	m³/h
MIOS	R MAIRIE MIOS	-	10	m³/h
MIOS	R MIOS ACACIA	2015	9	m³/h
MIOS	R MOULIN L'ILE	-	8	m³/h
MIOS	R OREE BOIS MIO	-	20	m³/h
MIOS	R Paddock 1	2015	23	m³/h
MIOS	R Paddock 2	2015	16	m³/h
MIOS	R PAULON	2014	45	m³/h
MIOS	R PEILLIN	2013	15	m³/h
MIOS	R PEYROUS	2014	15	m³/h
MIOS	R PINEDE MIOS	-	20	m³/h
MIOS	R SAMBA	2010	9	m³/h
MIOS	R VAL DE LACANAU	2015	2	m³/h
MIOS	R VOISINS 2	2008	10	m³/h
MIOS	R VOISINS MIOS	-	70	m³/h
MIOS	R ZA 2000 1	2010	15	m³/h
MIOS	R ZA 2000 2	2016	42	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)
MIOS	STEP MIOS	2013	10 000

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

Cet indice peut prendre une valeur de 0 à 120 points attribués selon la qualité des informations disponibles sur le réseau. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (Partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (Partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (Partie C - 75 points).

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

Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La connaissance de la nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2021
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)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
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	2021
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)	40
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	85

3

Qualité du service

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

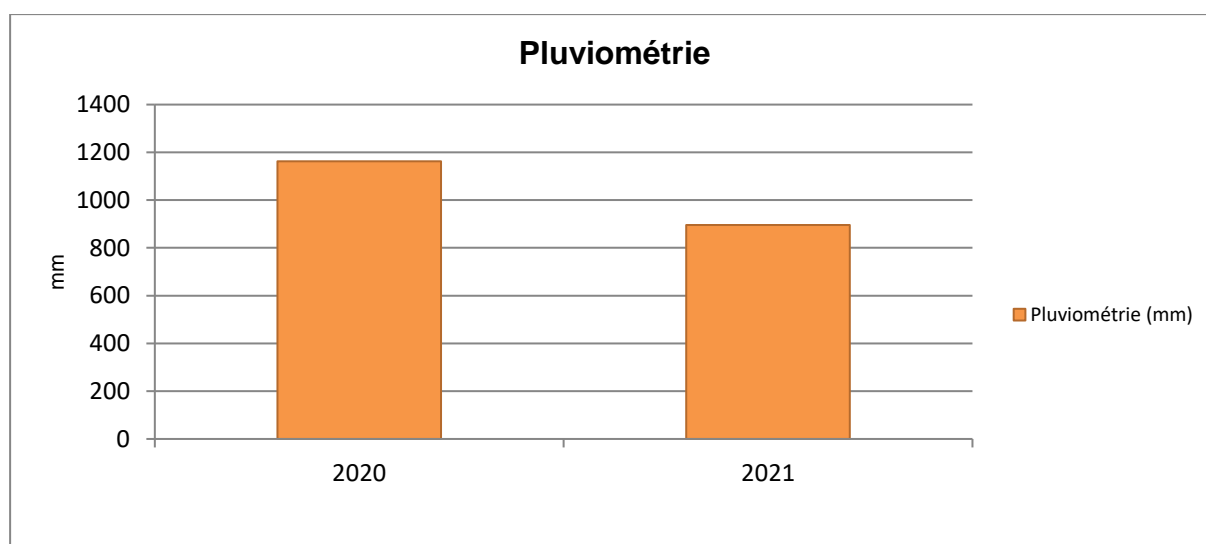
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)			
Finalité	2020	2021	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	1 162,2	895,4	- 23,0%



3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2020	Nombre au 31/12/2021
RDICT	79	138
RDT	113	168
RDT-RDICT conjointe	219	251
Total	411	557

• LA SURVEILLANCE DU RESEAU

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

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

Inspections réseau			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	21	382	1 720,6%

• LE CURAGE

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

Curage préventif Réseau			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	21	382,32	1 720,6%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	21	382,32	1 720,6%
Taux de curage préventif (%)	0,0%	0,7%	1 690,6%

Curage curatif			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	0	0	0,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	0	0,0%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	0,0%	0,0%

• LES DESOBSTRUCTIONS

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

Désobstructions			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	5	8	60,0%
Désobstructions sur branchements	34	18	- 47,1%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,1	0,15	57,4%

Débouchage branchement		
Commune	Adresse	Date
MIOS	RUE DES ACACIAS	04/01/2021
MIOS	ALLEE DE SAINT BRICE	14/01/2021
MIOS	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	03/02/2021
MIOS	RUE DE LA RIVIERE	23/02/2021
MIOS	ROUTE DE TESTAROUCH	01/03/2021
MIOS	TESTAROUCH	03/03/2021
MIOS	RUE DE TESTAROUCH	21/06/2021
MIOS	AVENUE DU VAL DE L EYRE	01/07/2021
MIOS	RUE SARAH BERNHARDT	31/08/2021
MIOS	AVENUE DE LA LIBERATION	02/09/2021
MIOS	ZAC 2	10/09/2021
MIOS	RUE DE BENEAU	06/10/2021
MIOS	RUE DE TESTAROUCH	15/10/2021
MIOS	IMPASSE DU PIEP	21/10/2021
MIOS	CHEMIN DU BOUCHON	29/10/2021
MIOS	RUE DE LA PINEDE	16/11/2021
MIOS	RUE DU MARECHAL LECLERC	17/11/2021
MIOS	RUE DES ECOLES	11/12/2021

Débouchage réseau		
Commune	Adresse	Date
MIOS	RUE DES ECOLES	04/01/2021
MIOS	RUE DE TESTAROUCH	05/02/2021
MIOS	CHEMIN DU BOUCHON	23/02/2021
MIOS	RUE DU MARECHAL LECLERC	30/05/2021
MIOS	RUE DE HARGON	20/07/2021
MIOS	ALLEE DE LA PLAGES	22/07/2021
MIOS	TESTAROUCH	06/10/2021
MIOS	CHEMIN DU BOUCHON	13/11/2021
MIOS	ALLEE DE LA PLAGES	26/11/2021
MIOS	RUE DU MARECHAL LECLERC	04/12/2021

- **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			
MIOS	2020	2021	
Nombre de contrôle raccordement pour vente	6	1	
Nombre de contrôles raccordement hors vente	0	1	
Nombre de branchements assainissement raccordement enquêter	8	10	

- **LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de canalisations réparées	2	3	0,0%
Nombre de branchements réparées	0	0	0,0%

En 2021, 3 réparations canalisation :

- RUE DE LA PINEDE
- RUE DE HARGON
- ROUTE DES DOUILS

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Fonctionnement des postes de relèvement		
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement
MIOS	R ABREUVOIR	6 222
MIOS	R ANDRON	29 996
MIOS	R ANDRON 2	4 794
MIOS	R BARAIL	24 553
MIOS	R BENEAU	888
MIOS	R CHEMIN PRES	4 955
MIOS	R CLOS DE VIVEY	208
MIOS	R CLOS ST BRICE	282
MIOS	R COLLINE ANDRON	35
MIOS	R DUNE DE PEILLIN	16 377
MIOS	R FLORENCE	3 824
MIOS	R GYMNASIUM MIOS	759
MIOS	R HARGON	0
MIOS	R MAIRIE MIOS	56
MIOS	R MIOS ACACIA	2 150
MIOS	R MOULIN L'ILE	2 758
MIOS	R OREE BOIS MIO	998
MIOS	R Paddock 1	762
MIOS	R Paddock 2	164
MIOS	R PAULON	3 508
MIOS	R PEILLIN	313
MIOS	R PEYROUS	1 668
MIOS	R PINEDE MIOS	4 967
MIOS	R SAMBA	2 112
MIOS	R VOISINS 2	550
MIOS	R VOISINS MIOS	4 918
MIOS	R ZA 2000 1	498
MIOS	R ZA 2000 2	961
Total		119 278

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	R ABREUVOIR	6 210	18 562	198,9%
MIOS	R ANDRON		4 361	
MIOS	R ANDRON 2	25 292	27 807	9,9%
MIOS	R BARAIL	961	1 088	13,2%
MIOS	R BENEAU	402	1 780	342,8%
MIOS	R CHEMIN PRES	3 458	6 432	86,0%
MIOS	R CLOS DE VIVEY	4 844	- 352	- 107,3%
MIOS	R CLOS ST BRICE	550	645	17,3%
MIOS	R COLLINE ANDRON	7	229	3 171,4%
MIOS	R DUNE PEILHIN	554	639	15,3%
MIOS	R FLORENCE	45 028	63 990	42,1%
MIOS	R GYMNASSE MIOS	570	1 245	118,4%
MIOS	R HARGON	99	127	28,3%
MIOS	R MAIRIE MIOS	1 080	- 130	- 112,0%
MIOS	R MIOS ACACIA	980	1 986	102,7%
MIOS	R MOULIN L'ILE	3 072	- 355	- 111,6%
MIOS	R OREE BOIS MIO	1 829	2 435	33,1%
MIOS	R PADDOCK 1	- 1 551	3 059	- 297,2%
MIOS	R PADDOCK 2	214	547	155,6%
MIOS	R PAULON	43 147	20 325	- 52,9%
MIOS	R PEILLIN	47	217	361,7%
MIOS	R PEYROUS	45 822	39 126	- 14,6%
MIOS	R PINEDE MIOS	6 191	9 122	47,3%
MIOS	R SAMBA	1 678	2 869	71,0%
MIOS	R VOISINS 2	413	511	23,7%
MIOS	R VOISINS MIOS	8 440	9 306	10,3%
MIOS	R ZA 2000 1	923	2 985	223,4%
MIOS	R ZA 2000 2	487	557	14,4%
Total		200 747	219 113	9,1%

- **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 contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
MIOS	R ABREUVOIR	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	27/10/2021
MIOS	R ANDRON	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R ANDRON 2	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	03/11/2021
MIOS	R BARAIL	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R BENEAU	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R CHEMIN PRES	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R CLOS DE VIVEY	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R CLOS ST BRICE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R COLLINE ANDRON	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R DUNE PEILHIN	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R FLORENCE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R GYMNASSE MIOS	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R MAIRIE MIOS	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R MIOS ACACIA	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	03/11/2021
MIOS	R MOULIN L'ILE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R OREE BOIS MIO	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/10/2021
MIOS	R PADDOCK 1	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	03/11/2021
MIOS	R PADDOCK 2	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	03/11/2021
MIOS	R PAULON	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R PEILLIN	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R PEYROUS	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R PINEDE MIOS	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R SAMBA	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R VAL DE LACANAU	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	03/11/2021
MIOS	R VOISINS 2	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	28/10/2021
MIOS	R VOISINS MIOS	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire generale BT	27/10/2021

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
MIOS	R ZA 2000 1	Equipelement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	28/10/2021
MIOS	R ZA 2000 2	Equipelement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	03/11/2021

3.1.4 La conformité du système de collecte

Obligations réglementaires depuis le 1er janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO₅.

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

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

- des prescriptions d'équipements,
- des obligations de surveillance à réaliser et
- un renforcement de la transmission des informations issues de l'autosurveillance aux services de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau.

La conformité des réseaux de collecte de type unitaire est évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants :

- le nombre de jours de déversement doit être inférieur à 20 par an, ou
- la pollution déversée doit être inférieure à 5% de la pollution produite durant l'année, ou
- le volume déversé doit être inférieur à 5% du volume d'eau usée produit durant l'année.

En concertation avec le maître d'ouvrage, le préfet fixe par arrêté l'option retenue qui n'a pas vocation à être modifiée.

L'évaluation de conformité à l'objectif mentionné ci-dessus, au titre de l'année N, est réalisée sur une moyenne annuelle à partir des données de fonctionnement du système de collecte des années N-4 à N.

Dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles telles que mentionnées à l'article 2 de l'arrêté, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Le préfet complète les exigences fixées dans le présent article notamment au regard des objectifs environnementaux et usages sensibles des masses d'eau réceptrices et des masses d'eau situées à l'aval.

Impacts

En cas de non-conformité de son système de collecte, le maître d'ouvrage a alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité.

Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans. Ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le maître d'ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté. En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

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

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

Nom	Arrêté d'autorisation ou contrat	Convention de déversement	Activité
BPA	15/03/2021	01/02/2021	Blanchisserie

- 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	2020	2021	N/N-1 (%)	
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0,13	0,26	96,6%	
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	-	3,8	0,0%	

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

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

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

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m ³)							
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	STEP MIOS	377 900	473 686	484 864	552 771	554 389	0,29%
Total		377 900	473 686	484 864	552 771	554 389	0,29%

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumes traités (en m ³)						
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	STEP MIOS	529 124	538 542	598 452	575 698	-3,80%
Total		529 124	538 542	598 535	575 698	-3,80%

3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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

- **LES CHARGES ENTRANTES**

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

Charges entrantes (kg/j)			
STEP MIOS	2020	2021	N/N-1 (%)
DBO5	366,1	368,5	0,7%
DCO	969,6	1 012,6	4,4%
MeS	425,3	511,2	20,2%
NTK	107	103,2	- 3,6%
Pt	8,9	10,6	18,8%

- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

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

Production des boues			
STEP MIOS	2020	2021	N/N-1 (%)
MS boues (kg)	131 579	115 077	- 12,5%
Production (m³/an)	7 947	7 940	- 0,1%

L'évacuation de boues

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.

Evacuation des boues					
STEP MIOS	Nature	Filière	2020	2021	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	770 710	742 110	- 3,7%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	129 293	117 906	- 8,8%

L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses.

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

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

Bilan sous produits évacués					
STEP MIOS	Nature	Filière	2020	2021	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	STEP	21	10-	- 100,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	Unité traitement	6	6	0,0%
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	STEP	33	25-	- 100,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)					
Commune	Site	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	STEP MIOS	430 581	450 163	454 316	0,92%
Total		430 581	450 163	454 316	0,92%

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.

Le fonctionnement des stations d'épuration - Nombre de tâches						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2020	2021	N/N-1 (%)
MIOS	STEP MIOS	Tache de maintenance sur usine	Corrective	11	32	190,91%
MIOS	STEP MIOS	Tache de maintenance sur usine	Préventive	8	2	-75,00%
MIOS	STEP MIOS	Tache d'exploitation sur usine	Total	359	982	173,54%

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence).

Les contrôles réglementaires électriques conformes sont effectués tous les 2 ans conformément à la réglementation.

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
MIOS	STEP MIOS	Equipement électrique des STEP	armoire 2 (cellules: gauche - droite) local TGBT	27/10/2021

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, modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Arrêté N° SEN/2020/07/16-080 en date du 20 juillet 2020 : Arrêté préfectoral portant les prescriptions spécifiques à déclaration relatives au système d'assainissement de MIOS d'une capacité de 10 000 EH.

Niveau de rejet exigé				
Paramètre	Concentration maximale		Rendement épuratoire	Concentration rédhibitoire
DBO ₅	25 mg/l	ou	90%	50 mg/l
DCO	125 mg/l	ou	80%	250 mg/l
MES	35 mg/l	ou	90%	85 mg/l
NTK	15 mg/l	ou	80%	-
Pt	2 mg/l	ou	90%	-

• 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 MIOS	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
AP - 20/07/2020 - 2021	DBO5	24	26	26	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	DCO	24	26	26	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	MeS	24	26	26	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	NTK	12	12	12	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	Pt	12	13	13	Oui

26 bilans d'autosurveillance ont été réalisés en 2021 pour 24 initialement planifiés :

- suite à un problème analytique sur les paramètres azotés du bilan du 27 juin, un nouveau bilan complet a été réalisé le 19 septembre
- le bilan du 21 février a été écarté en raison de concentrations en eau brute anormales ; un bilan complémentaire a été réalisé le 12 décembre.

- LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre										
STEP MIO S	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Réhibitoires	Conformité analytique	Conformité générale
AP - 20/07/2020 - 2021	DBO5	368,54	3,05	4,2	99	0	3	0	Oui	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	DCO	1 012,62	23,85	32,83	96	0	3	0	Oui	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	MeS	511,24	5,49	7,55	98	0	3	0	Oui	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	NTK	103,15	3,53	4,88	95	0	2	0	Oui	Oui
AP - 20/07/2020 - 2021	Pt	10,62	0,65	0,92	91	0	2	0	Oui	Oui

- LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

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

La conformité du système de collecte et de la station de traitement des eaux usées, avec les dispositions du présent arrêté et avec les prescriptions fixées par le préfet, est établie par le service en charge du contrôle avant le 1er juin de chaque année, à partir de tous les éléments à sa disposition.

Par conséquent, le jugement que nous affichons ici n'engage que notre avis d'exploitant et ne fait nullement foi réglementairement.

Conformité annuelle globale		
Commune	Site	2021
MIOS	STEP MIOS	Oui

La station respecte les limites de qualité fixées par son autorisation de rejet.

3.3 Le bilan de la relation client

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

3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est un état au 31/12, détaillé dans le tableau suivant :

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	3 245	3 370	3,9%
Collectivités	24	23	- 4,2%
Professionnels	114	127	11,4%
Total	3 383	3 520	4,0%

3.3.2 Les statistiques clients

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

Le nombre d'abonnés assainissement collectif correspond au nombre de comptes avec l'élément de contrat « consommation assainissement » délégataire actif au 31/12.

Statistiques clients			
Type	2020	2021	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	3 383	3 520	4,0%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	7 499	7 814,1	4,2%

3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement et 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	367 266	411 544	12,1%

3.3.4 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle Multicanal, basé en France, répond aux demandes des clients exprimées par téléphone, courriers, mails et répond à tout type de demande : information, réclamation, abonnement, question sur facture, devis travaux ou encore intervention avec prise de rendez-vous si besoin.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 706
Courrier	191
Internet	427
Visite en agence	8
Total	2 332

3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	276	7
Facturation	287	245
Règlement/Encaissement	601	29
Prestation et travaux	10	-
Information	1 090	-
Technique assainissement	68	66
Total	2 332	347

3.3.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion	
Désignation	2021
Nombre d'abonnés mensualisés	2 433
Nombre d'abonnés prélevés	278
Nombre d'échéanciers	55

3.3.7 L'encaissement et le recouvrement

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

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

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

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

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2021
Créances irrécouvrables (€)	6 569,73
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	18 443,23
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,52
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,61

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

3.3.8 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	6	7	16,7%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	4	4	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	403,51	240,27	- 40,5%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	366,82	218,41	- 40,5%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	312,57	-	- 100,0%
Montant Total HT "solidarité"	366,82	218,41	- 40,5%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0005	0,0005	6,3%

3.3.9 Les dégrèvements pour fuite

Les données liées aux dégrèvements sont présentées dans le tableau suivant, et détaillées en annexe.

Les dégrèvements			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	24	1 100,0%
Volumes dégrévés (m ³)	4 747	6 966	46,7%

3.3.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un processus d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires :

«J'écoute» => «J'analyse» => «J'agis»...

Depuis 5 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- Identifier les leviers de satisfaction pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- Identifier les causes d'insatisfaction pour définir les priorités d'action et suivre les impacts des plans d'action dans la durée.
- Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement

> La méthodologie

Du 10 janvier au 1^{er} février 2022, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de **1 640 clients directs** sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ en Région Nouvelle Aquitaine.

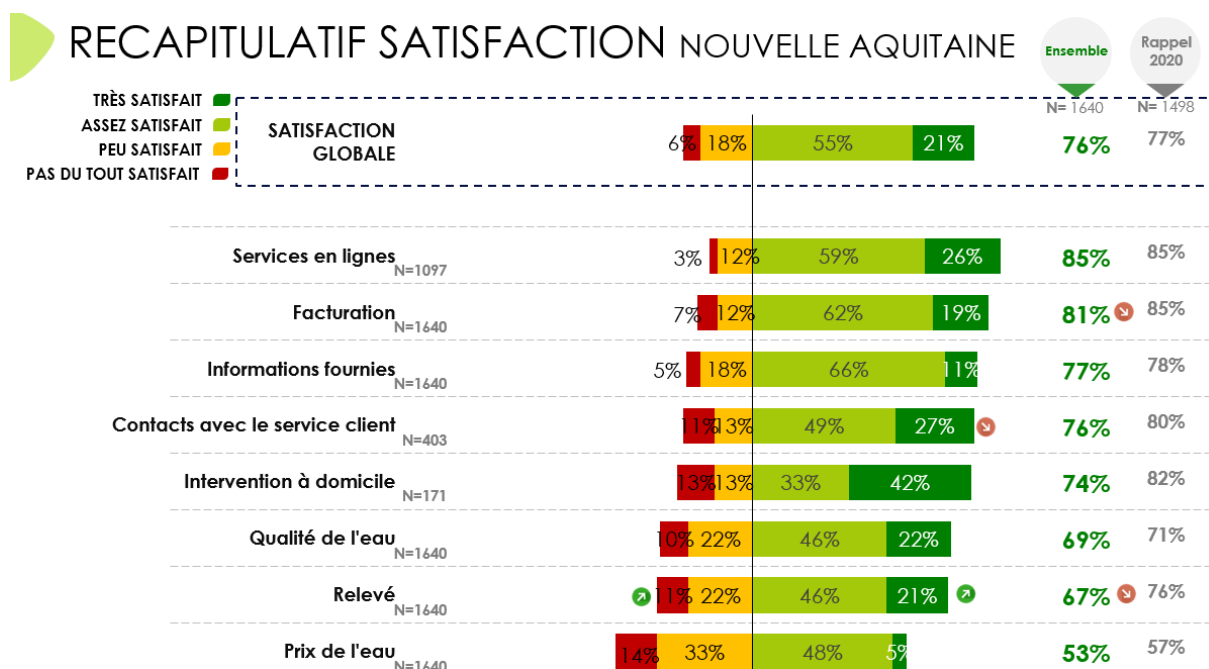
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 76% des clients se déclarent satisfaits (77% en 2020). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 83%. Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.

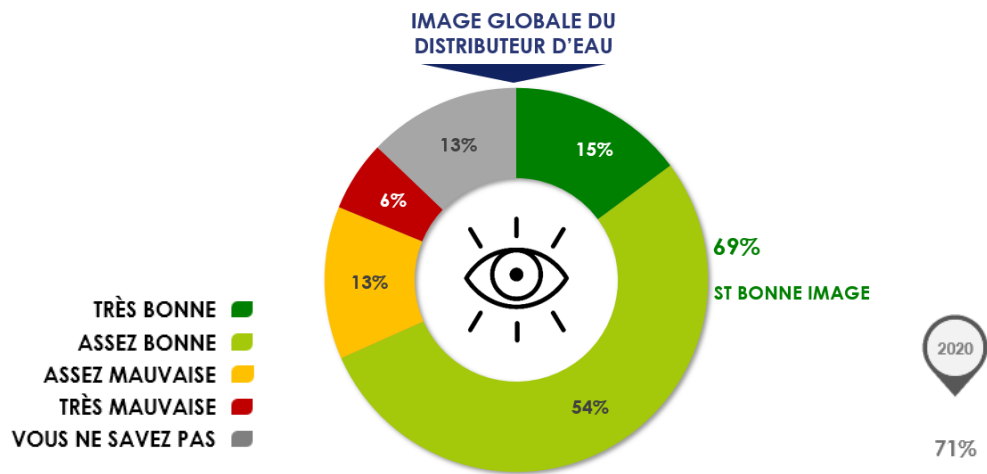


> Une image solide du fournisseur d'eau

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- efficace,

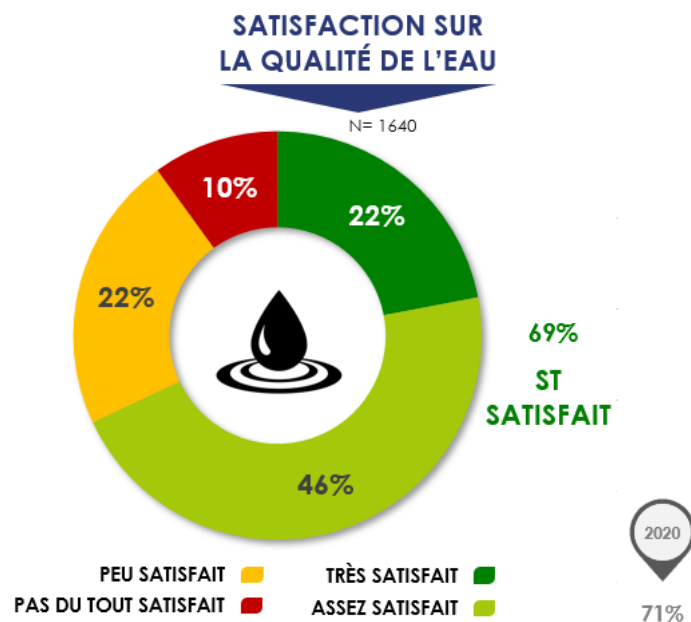
- et dont l'action est conforme à la mission de services publics



L'intention de fidélité à SUEZ reste plutôt forte : 74% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

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. Néanmoins, le pourcentage de « très satisfaits » reste stable.



>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 65% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 77% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

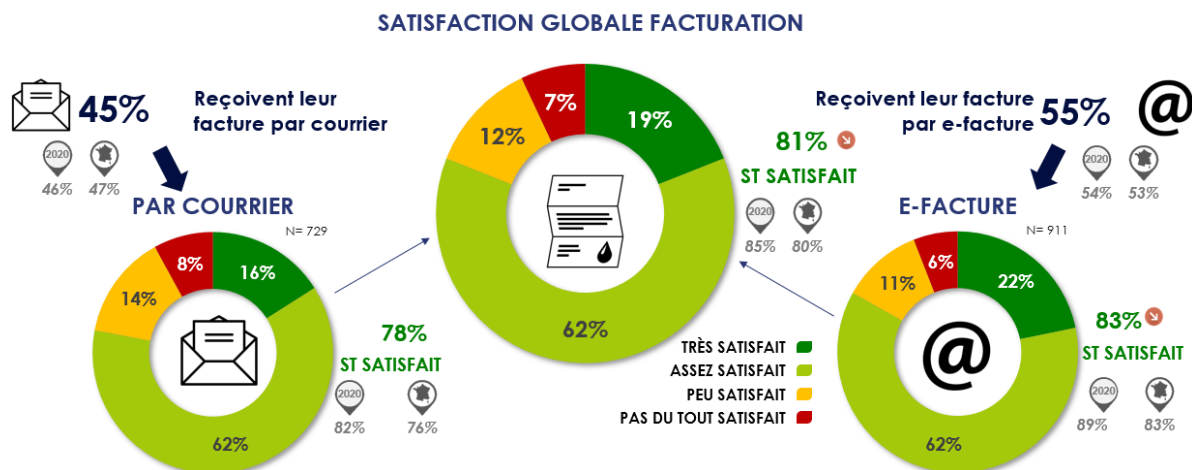
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 76% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 88% de satisfaction.

>Facturation

Avec 81% de clients satisfaits, la satisfaction liée à la facturation reste bonne.

A noter : une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (83% versus 78%)



3.3.11 Le prix du service de l'assainissement

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

• LE TARIF

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

MIOS	01/01/2021
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	52,80
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	237,24
Taux de la partie fixe du service (%)	21,97%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,934
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,667

• 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.

MIOS	Détail prix assainissement	01/01/2021
Service de l'assainissement collectif - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	52,80
Service de l'assainissement collectif - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	14,00
Service de l'assainissement collectif - Part délégataire	Part variable (consommation de 0 à 15 m3)	0,9770
Service de l'assainissement collectif - Part délégataire	Part variable (consommation de 16 à 120 m3)	0,9770
Service de l'assainissement collectif - Part délégataire	Part variable (consommation > à 120 m3)	0,9770
Service de l'assainissement collectif - Part collectivité	Part variable (consommation)	1,0000
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte)	0,2500
Redevances Tiers	TVA	0,2718

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m3 est présentée en annexe.

4

| Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

MIOS ASST

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

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

en Euros	2020	2021	Ecart en %
PRODUITS	1 064 605	1 184 998	11,31%
Exploitation du service	539 120	584 387	
Collectivités et autres organismes publics	499 502	557 641	
Travaux attribués à titre exclusif	25 982	42 971	
Produits accessoires	0	0	
CHARGES	1 043 698	1 215 110	16,42%
Personnel	139 693	160 618	
Energie électrique	84 758	101 626	
Produits de traitement	24 578	28 814	
Analyses	7 257	6 682	
Sous-traitance, matières et fournitures	160 260	238 275	
Impôts locaux et taxes	4 085	3 106	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	51 316	59 251	
• télécommunication, postes et télégestion	2 890	3 615	
• engins et véhicules	9 449	9 393	
• informatique	23 678	26 008	
• assurance	2 363	2 847	
• locaux	5 291	1 834	
Ristournes et redevances contractuelles	18 077	218	
Contribution des services centraux et recherche	18 648	21 251	
Collectivités et autres organismes publics	499 502	557 641	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	12 650	12 840	
• programme contractuel	8 054	8 175	
• fonds contractuel	0	0	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	396	402	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 691	4 622	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	9 733	11 592	
Résultat avant impôt	20 906	-30 112	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	6 481	0	
RESULTAT	14 425	-30 112	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

MIOS ASST

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2021	
Détail des produits			
en Euros	2020	2021	Ecart en %
TOTAL	1 064 605	1 184 998	11,31%
Exploitation du service	539 120	584 387	8,4%
• Partie fixe facturée	181 813	192 202	
• Partie proportionnelle facturée	357 307	406 883	
• Variation de la part estimée sur consommations	0	-14 698	
Collectivités et autres organismes publics	499 502	557 641	11,6%
• Part Collectivité	411 311	457 568	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	88 192	100 073	
Travaux attribués à titre exclusif	25 982	42 971	65,4%
• Branchements	25 982	42 971	
Produits accessoires	0	0	-
• Autres produits accessoires	0	0	

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 2021

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.

- La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2021 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

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

b. La contribution des services centraux et recherche

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

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

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1^{er} établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début 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 2.87%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% 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 + 0.91 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 27.5%

VI. ANNEXES

Année 2021		
A1 - Clés reposant sur des critères physiques		
Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	3 520,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	132,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	1 237,50
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	52,60
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	3 520,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	3 520,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9602/9603%)	687,70
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	141,50
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	520 267,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	704,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	3 520,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	704,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	25,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	52,60
A2 - Clés reposant sur des critères financiers		
Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-32 596,89
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	643 962,29
Charges logistique	Sortie de stock	-456,27
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-408 426,45
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-179 858,04
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	643 962,29
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	42 970,56
<p>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 0,49% des charges de l'Entreprise Régionale.</p>		
A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée		
<p>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 0,62% des charges de l'Entreprise Régionale.</p>		
A4 - Taux de financement - Domaine concédé		
<p>La valeur de ce taux est égale à : 3.09 %</p>		

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 de T.V.A.

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2021.

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 Délégataire 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 Délégataire, 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 délégataire, 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 délégataire 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 Déléataire :

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

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

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

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),

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	48 777,44
Réseaux	0
Total	48 777,44

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2020	2021
Renouvellement	29 466,29	48 777,44

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

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

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	2 614,76
Réseaux	0
Total	2 614,76

5

Votre délégataire

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

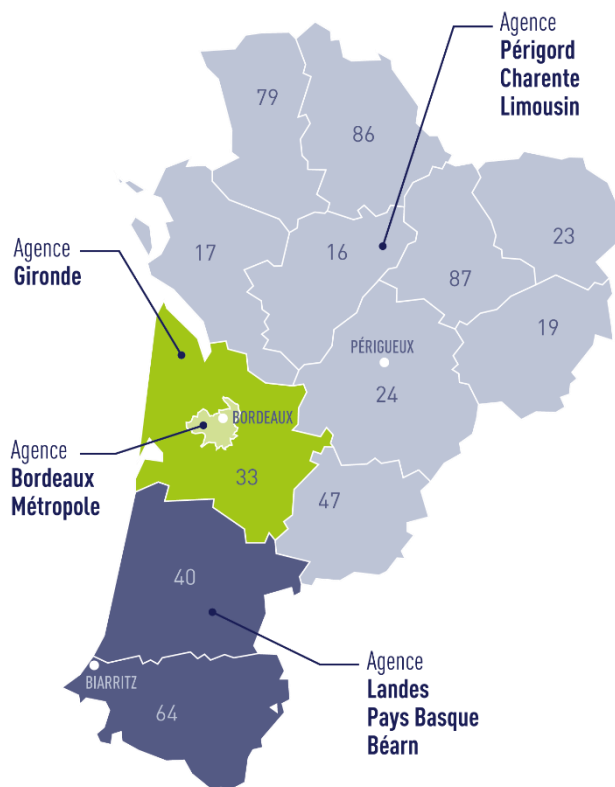
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

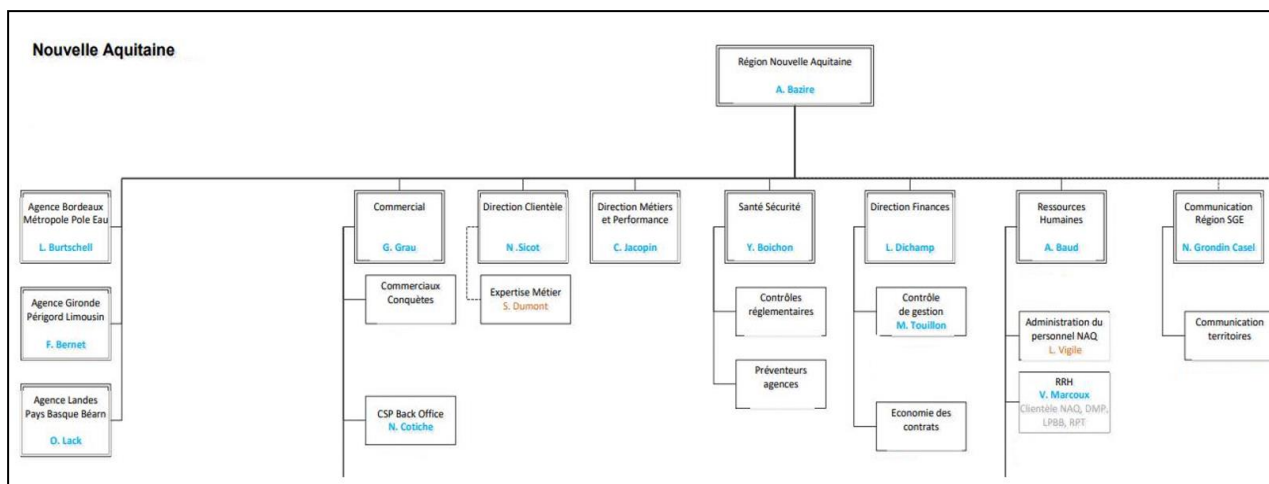
La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **3 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

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

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

Forte de **900 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Libourne et Périgueux**.





5.1.2 Nos implantations

L'agence **Gironde Périgord Limousin** emploie près de 170 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité.

Répartis sur plusieurs sites de Gironde, Dordogne, Charente, Corrèze et Creuse à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

L'Agence Gironde Périgord Limousin en quelques chiffres :

- 170** collaborateurs.
- 63** contrats d'eau
- 66** contrats d'assainissement,
- 424 726** clients eau pour
- 11 311 km** réseau eau
- 146 342** clients assainissement
- 2 944 km** de réseau d'eaux usées.

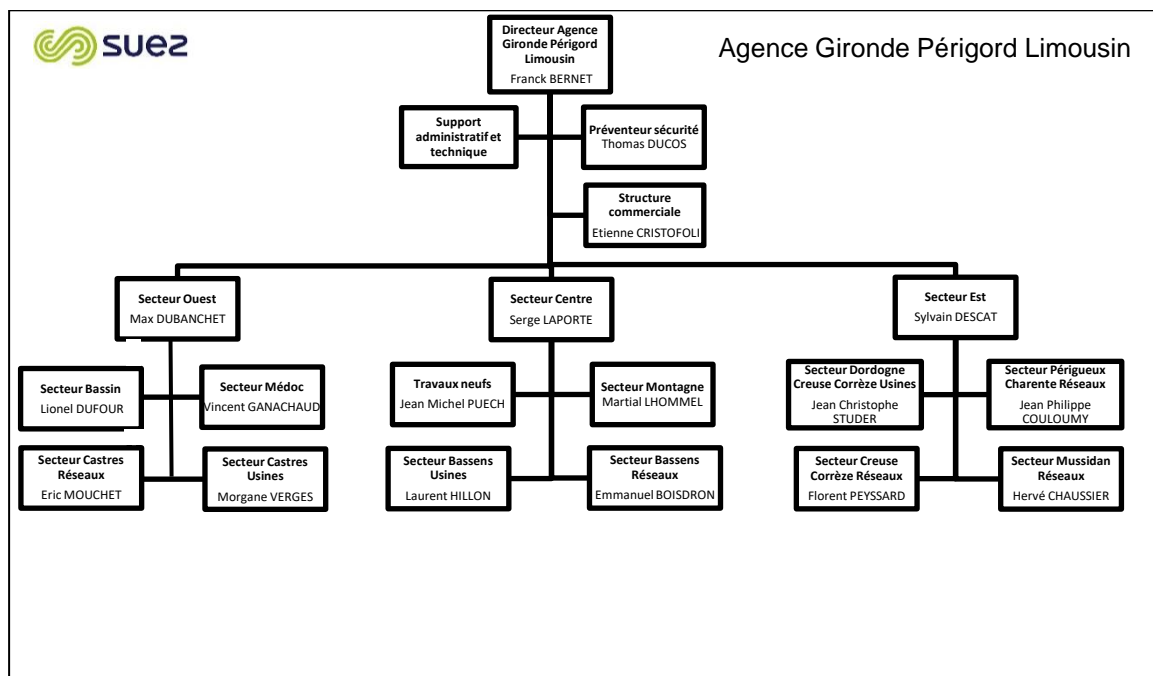
5.1.3 Nos moyens humains

L'agence **Gironde Périgord Limousin** est composée :

- ✓ 1 directeur d'agence
 - ✓ Secteur Ouest (Bassin/Médoc/Sud Gironde) :
 - ✓ 1 adjoint au directeur
 - ✓ 5 encadrants
 - ✓ 52 agents
 - ✓ Secteur Centre (Bassens/Montagne) :
 - ✓ 1 adjoint au directeur
 - ✓ 5 encadrants
 - ✓ 46 agents
 - ✓ Secteur Est (Périgieux/Creuse/Corrèze/PSF Mussidan) :
 - ✓ 1 adjoint au directeur
 - ✓ 4 encadrants
 - ✓ 48 agents
- ✓ 2 assistantes + 1 assistante en formation
- ✓ 1 responsable commercial
- ✓ 1 préventeur sécurité



Franck BERNET
Directeur d'Agence



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 196 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 124 fourgons d'intervention avec l'outillage associé ;
- ✓ 42 véhicules légers d'intervention ;
- ✓ 13 camions grue ;
- ✓ 1 mini-pelle ;
- ✓ 12 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique ;
- ✓ 4 camions désobstruteur.

Équipements informatiques

1 réseau de surveillance des équipements

1 astreinte 24h/24 toutes les semaines de 32 techniciens (pour toute l'agence : 15 agents de réseaux, 14 électromécaniciens ou process, 3 agents de maîtrise



5.1.5 Nos moyens logistiques

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

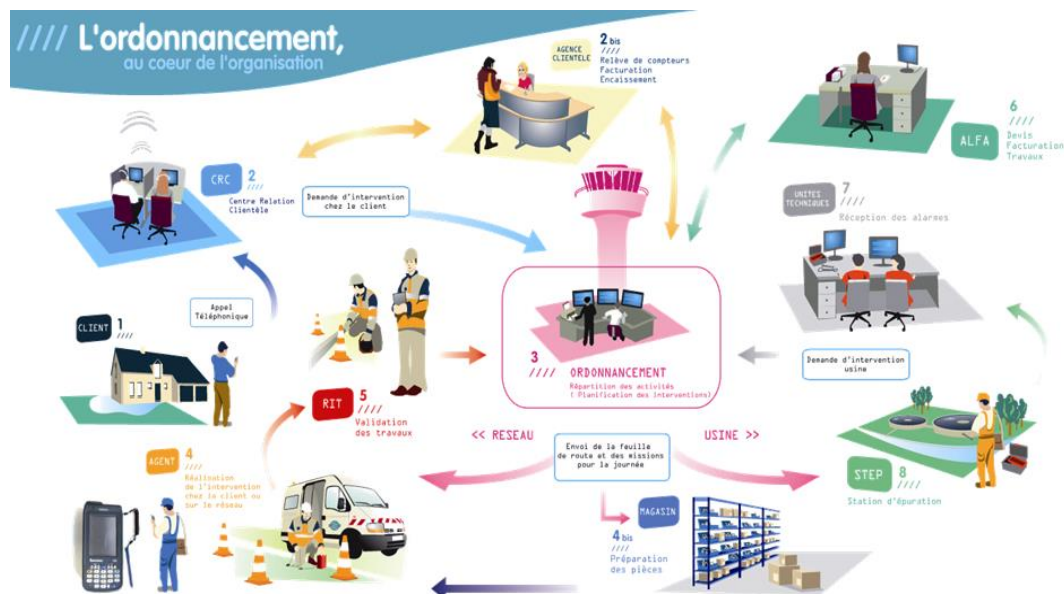
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- 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 permettent 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.

5.2 La relation clientèle

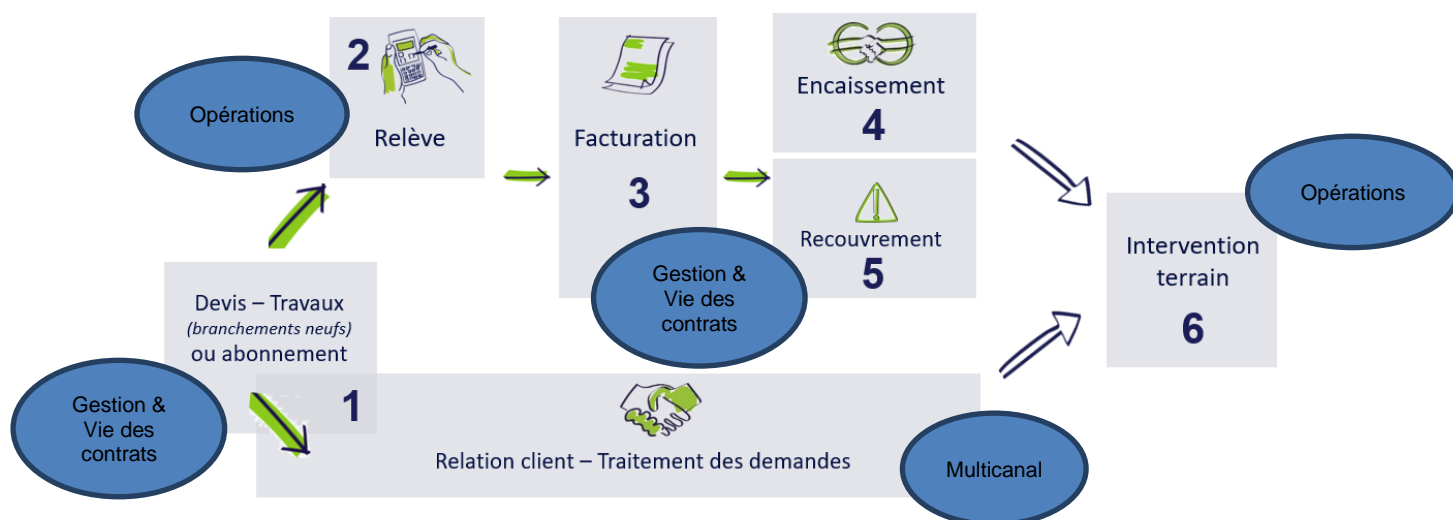
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui choisissent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont centrées sur le client, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

Le **Département Multicanal** traite les demandes clients et propose des services.

Le **Département Opérations** est responsable des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle.

Le **Département Gestion et vie des contrats** est garant de l'exhaustivité et de la justesse de la facturation des contrats, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement.

Le **Service Reporting, performance et support Commercial** réalise les missions suivantes :

- est garant de la qualité/fiabilité de la donnée clientèle et du reporting en synergie avec les autres services de la Région. Il est en charge de la production des données clientèles pour les RAD.
- anime la performance des processus de la Relation Client.

- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

• RELEVÉ DES COMPTEURS

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- en contactant le Centre de Relation Client Multicanal,
- en déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- en envoyant une photo du compteur sur une adresse mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,
- en déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, CHAT, RESEAUX SOCIAUX**



Réponse insatisfaisante ou non réponse



- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet tousurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2020, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 669 969 visiteurs uniques chaque mois, soit 81% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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

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

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

- une gestion autonome de leur contrat :
 - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
 - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
 - visualisation historique des paiements,
 - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).
- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf
 - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

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 « Olivier » qui répond aux questions des clients,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.4 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines...)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé...)
- Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet Touturmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné (*Internet / téléphone*), TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

5.2.5 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **Information sur :**
 - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
 - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
 - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
 - b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
 - c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
 - d. Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
 - e. Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne

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 etc), courrier.
- b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
- c. Des informations sur la gestion des données personnelles
- d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...

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.

5.2.6 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client... tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.

Pour cela, nous avons mis en place un dispositif d'écoute à froid et à chaud pour mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

- **BAROMETRE A FROID DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL**

1fois/an auprès des clients directs (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

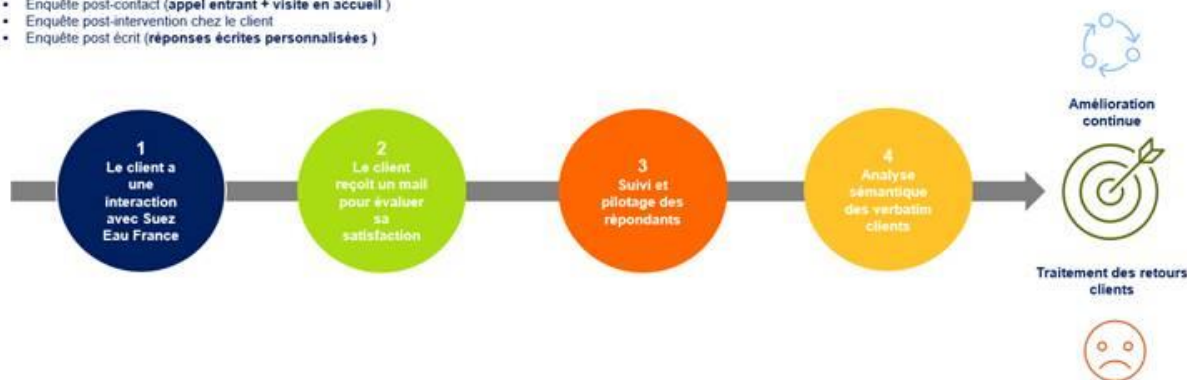
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail
- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

- Enquête post-contact (appel entrant + visite en accueil)
- Enquête post-intervention chez le client
- Enquête post écrit (réponses écrites personnalisées)



• ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaître les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

5.2.7 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)
- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements sociaux et donne de la visibilité à la qualité de service offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
 ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : Informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	<ul style="list-style-type: none"> • Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> • Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les désagréments.

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

NOTRE VISION

Nous opérons aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures sous l'effet de la réforme territoriale notamment. Notre marché est devenu plus fluide, mais également plus concurrentiel.

Les collectivités et l'ensemble de nos clients ont toujours des attentes fortes en matière d'expertise technique, mais la gouvernance est désormais au cœur de leurs préoccupations, afin de leur permettre d'exercer pleinement leur rôle de maître d'ouvrage, décisionnaire de la stratégie des services de l'eau et de l'assainissement sur leur territoire.

Une évolution forte de ces stratégies est de ne plus être tournées uniquement sur des enjeux techniques et environnementaux : elles donnent désormais un rôle central aux citoyens, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, la solidarité envers les publics fragilisés et les attentes en matière de services connectés, sont des enjeux forts de nos contrats.

Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont également montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire. Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, **la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.**

Enfin, de manière malheureusement évidente, nos activités sont en première ligne face aux défis majeurs du changement climatique et de la croissance démographique.

Les enjeux environnementaux ont un impact conséquent sur la ressource et les milieux aquatiques mais aussi sur notre manière d'opérer au sein des territoires en tant que contributeur à la transition écologique.

La nouveauté réside dans l'accélération et l'intensification des bouleversements de notre écosystème qui induisent d'accélérer notre transformation pour consolider le présent et préparer l'avenir.

Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre en proposant, aux côtés de l'ensemble des parties prenantes, des solutions innovantes et adaptées aux spécificités locales, constituent une réalité désormais pressante.

Le changement d'actionnaire vécu par SUEZ en 2021-2022 n'entame en rien sa capacité à répondre à ces défis.

Au contraire, tout en conservant l'ensemble de ses métiers et de ses pôles d'excellence, en particulier sur le territoire français, SUEZ a gagné en agilité.

Ses collaborateurs ont eu l'occasion de démontrer leur attachement à l'entreprise, à ses valeurs, et leur engagement n'en est que plus fort autour de l'ambition du groupe :

- **Être un leader agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement**
- **Développer une proposition de valeur différenciante, centrée sur les attentes de nos clients**
- **Faire de la ressource en eau un pilier du développement durable et de la résilience des territoires**

Cette vision repose sur trois piliers structurants :

➤ **Notre expertise technique.**

C'est notre ADN, notre culture. Nous continuons de la développer pour accompagner les collectivités, comme nous avons su le faire depuis 150 ans.

➤ **Notre capacité à apporter des solutions adaptées aux besoins, quelles que soient les modalités contractuelles.**

Celles-ci ont fortement évolué et vont continuer à évoluer. Nous devons répondre aux attentes de nos clients et les anticiper en leur apportant les meilleures solutions, spécifiques, parfois sur-mesure.

➤ **Notre ancrage territorial, cet attachement que nous avons depuis toujours d'être un acteur local.**

Nous sommes un des catalyseurs de l'intelligence collective locale, au service du développement durable du territoire.

Les ambitions des territoires où nous opérons sont aussi les nôtres, car nous y vivons.

Ces trois piliers sont le trait d'union de notre histoire, ils seront le socle de notre avenir.

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

C'est autour de cette vision et de nos trois piliers structurants que nous avons développé un système de management de la qualité certifié ISO 9001, sur tout le périmètre national de SUEZ Eau France.

L'objectif du système de management est d'accompagner la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise en s'assurant de la capacité de nos modes de fonctionnement à répondre aux attentes de nos clients, dans une logique d'amélioration continue.

Nous avons fait évoluer notre système de management en 2021 pour mieux faire apparaître et renforcer :

- **La prise en compte des spécificités de chaque territoire** afin d'adapter au mieux nos activités,
- **La dimension patrimoniale** dans notre gestion des installations
- **L'analyse des risques et la continuité d'activité** face aux crises de plus en plus fréquentes
- **La fluidité et la collaboration** autour d'un seul et même objectif : la confiance de nos clients

Nos objectifs fondamentaux sont les suivants :

- **Générer et entretenir la confiance de nos clients, collectivités, industriels et citoyens**
- **Développer la compétitivité de nos offres**
- **Permettre à chaque collaborateur de s'engager et s'épanouir au travail, en sécurité**

Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

- Produire une eau de qualité 24h/24, en protégeant la ressource en eau
- Prévenir les rejets d'effluents non traités et rendre au milieu naturel une eau épurée et conforme,
- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités
- Respecter la réglementation en vigueur et nos engagements contractuels
- Déployer une gouvernance de l'eau transparente, dans un esprit de partenariat et de confiance,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Préserver la sécurité, la santé et le bien-être de chaque collaborateur
- Agir dans le respect des valeurs éthiques du groupe, en toute circonstances
- Agir en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle, et contre les discriminations

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- La production et distribution d'eau potable
- La collecte et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales
- La réalisation de travaux neufs en eau potable, eau industrielle et assainissement
- La gestion de réseaux d'irrigation et de milieux naturels lacustres, portuaires, marins
- La gestion des installations et des actifs du patrimoine
- La gestion de la relation clients consommateurs
- Les services d'ingénierie en eau et assainissement
- Les prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001.

Étant donné les enjeux environnementaux et économiques autour de l'énergie, l'entreprise a décidé fin 2014 de structurer sa démarche de management de l'énergie, et de la faire certifier ISO 50001. 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 ISO 50001.

La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs.

NOS AXES D'ACTION

Deux leviers d'amélioration de notre performance énergétique couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :

- **Éviter 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, des diagnostics énergétiques ont été réalisés sur plus de 200 sites pour identifier d'autres leviers de diminution des consommations d'énergie.

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 3^{ème} axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie. Deux cibles majeures sont développées :

- **La production de biogaz en assainissement** avec ré-injection au réseau ou utilisation sur site via par cogénération d'électricité. Ces procédés ont de plus l'avantage de diminuer la quantité de déchets générés par l'épuration.
- **La production d'énergies renouvelables en profitant de la configuration de certains sites :**
 - Panneaux photovoltaïques sur les toitures ou les couvertures d'ouvrages
 - Éoliennes
 - Microcentrales hydroélectriques en utilisant l'énergie potentielle de chute sur les réseaux et ouvrages d'eau potable.

Enfin, 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.

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 15 Décembre 2021
 Date expiration : 15 Décembre 2024
 Numéro de certificat : 1027562

Preuves et approbations : ISO 9001 - 2 Décembre 2019

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 LRQA selon les normes suivantes :

ISO 50001:2018

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 – 00028378

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.

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 ; suivi des appareils étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be held to any person for any loss, damage or expense caused or incurred by the provision of this information or advice in this document or otherwise and provided, unless the person has agreed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent and conditions set out in that contract.
 Issued by: LRQA France SAS, Four Square Lane, 1 Square and Marais Village, Cedex 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7BL, United Kingdom



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 (ISO 45001, 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

Dans un contexte en profonde mutation où s'entremêlent des défis de plus en plus complexes, nous agissons pour la santé humaine, de l'eau et du capital naturel, en préservant les ressources et les écosystèmes au bénéfice des territoires dans lesquels nous intervenons. Conscients de l'urgence climatique et de la nécessité d'inscrire nos métiers dans une logique de développement durable, nous nous engageons, par ailleurs, à réduire l'impact de nos activités et à contribuer activement à la recherche de solutions plus sobres et vertueuses pour les Hommes et la Planète.

Cet engagement prend des formes multiples.

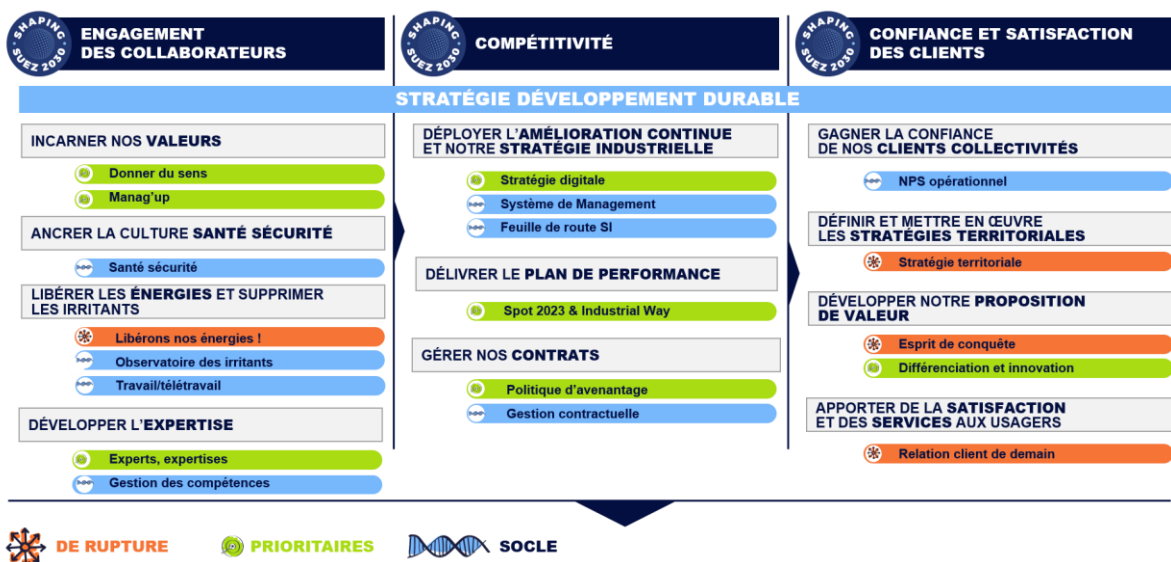
Combattre les effets du changement climatique (lutte contre les inondations, réduction de l'impact des sécheresses, protection qualitative de la ressource, préservation de la biodiversité, accès à l'eau pour tous, etc.), renforcer l'attractivité des territoires, contribuer à la qualité de vie des citoyens... sont autant d'enjeux auxquels nos métiers d'opérateur de services essentiels nous amènent à contribuer au quotidien, aux côtés de nos clients, à travers des solutions et des innovations concrètes.

Solidement ancrés dans les territoires, nous sommes un acteur de la vie économique locale et contribuons à une transition durable au travers de l'emploi, de l'inclusion et d'une démarche partenariale avec l'ensemble des écosystèmes régionaux.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Parce que l'eau est au cœur des enjeux de la transition écologique et solidaire, SUEZ Eau France a élaboré sa Vision stratégique 2021 – 2023 autour de l'objectif visant à « faire de la ressource en eau un pilier du développement et de la résilience des territoires ».

Enjeu transverse du fait de ses dimensions économique, environnementale, sociale et sociétale, le développement durable y a été érigé en projet central. Ce changement de paradigme illustre le renouveau de nos métiers et celui des services d'eau et d'assainissement qui sont devenus des services ressources (production d'énergie grâce aux boues issues du traitement des eaux usées, biochar, etc...)



Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Nouveau SUEZ et d'en être un levier de transformation durable, la Feuille de Route Développement Durable de SUEZ Eau France sera actualisée courant 2022. Véritable outil de pilotage de la performance de l'entreprise, elle s'articulera autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, matérialisant également la contribution de l'entreprise aux Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU en 2015.

6

| Annexes

