

# Le service de l'assainissement

**Rapport annuel du délégataire 2017**  
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

SME de la Région d'ISSOIRE - ANC



**SYNDICAT MIXTE DE L'EAU**

de la Région d'Issoire et des Communes  
de la Banlieue Sud Clermontoise





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les indicateurs de performance .....	8
1.2.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.2.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.3	Les perspectives .....	12
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>13</b>
2.1	Le contrat .....	15
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat .....	16
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat .....	16
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>17</b>
3.1	L'assainissement non collectif.....	18
	<b>Les plans d'actions nationales sur l'assainissement non collectif .....</b>	<b>18</b>
	<b>Le plan d'actions 2009-2013 .....</b>	<b>18</b>
	<b>Le plan d'actions 2014-2019 .....</b>	<b>18</b>
3.2	Le Bilan du Service .....	21
3.3	Conformité des communes .....	29
3.4	Le prix du Service de l'Assainissement Non Collectif .....	32
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation .....</b>	<b>33</b>
4.1	Le CARE.....	35
4.1.1	Le CARE .....	36
4.1.2	Le détail des produits.....	37
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	38
4.2	Les reversements.....	45
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	45
<b>5</b>	<b>  Votre délégataire .....</b>	<b>47</b>
5.1	Notre organisation .....	50
5.1.1	La Région .....	50
5.1.2	Nos implantations .....	52
5.1.3	Nos moyens humains .....	53
5.1.4	Nos moyens matériels .....	56
5.1.5	Nos moyens logistiques .....	56
5.1.6	Les autres moyens .....	57
5.1.7	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	58
5.2	La relation clientèle .....	59
5.2.1	Le site internet et l'information client .....	59
5.2.2	L'entité de gestion client .....	62
5.3	Notre système de management .....	63
5.4	Notre démarche développement durable.....	68
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité .....	70





# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

En 2017, Le service d'assainissement non-collectif a géré et réalisé :

- **891 courrier de prise de rendez pour les bons fonctionnements**
- **456 courrier de relance n°1 et 500 de relance N)2 ;**
- **1 189 contrôles de bon fonctionnement**
- **36 contrôles pour vente**
- **105 dossiers de conception**
- **71 contrôle de bonne exécution**

En données cumulées au 31 décembre 2017, depuis la mise en place du SPANC, nous avons réalisé ou traité :

- **2 557 visites de bon fonctionnement ;**
- **280 contrôles d'installation dans le cadre de vente ;**
- **706 dossiers de conception d'installations neuves ;**
- **473 dossiers de réalisation d'installations neuves.**

Dans le cadre des réunions-bilans réalisées avec les élus des communes en fin de campagne de contrôles de Bon Fonctionnement, **780 dossiers ont été retirés du SPANC**. Il s'agit principalement des habitations qui sont assujetties au service d'assainissement collectif ou d'installations ne nécessitant pas de traitement d'assainissement non-collectif tels que les ruines, équipements annexes (élevages, granges, garages ...).

Le taux d'acceptation des rendez-vous par les usagers est en amélioration selon les communes et l'attention apportée par les usagers au courrier de prise de rendez-vous. Seules les relances téléphoniques réalisées par les techniciens et les assistantes de l'agence permettent d'atteindre ces résultats. En absences cumulés, les absences représentent :

- **248 Installations (Refus, absences, reports).**

Au 31 décembre 2017, le SPANC du SME de la Région d'ISSOIRE et de Communes de la Banlieue Sud Clermontoise comprend :

- **2 926 installations contrôlées (BF et réalisations neuves) ;**
- **300 Installations réparties sur 7 communes qui sont actuellement suspendues aux contrôles (zonages en révision, projets de raccordements collectif) : Aydat (en partie), Boudes, Le Broc, Mareugheol, Moriat, Plauzat et Saint Quentin sur Sauxillanges ;**
- **624 installations du programme BF restantes à visiter ou dont la situation reste à confirmer (absences, successions, conceptions ...) ;**
- **Soit 3 834 Installations d'assainissement non-collectif répertoriées.**

## 1.2 Les indicateurs de performance

Le rapport annuel du maire est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et des principes de gouvernance des services d'eau et d'assainissement. L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que **tous les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) sont tenus de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services (le RPQS).**

**Obligation d'affichage ET de transmission au Préfet** pour information (article D. 2224-5) de leur RPQS.

- communes de plus de 3500 habitants (article L. 1411-13 du CGCT) et,
- les EPCI comprenant une commune de plus de 3 500 habitants (art. L.1411-4 du CGCT)

*Remarque : Le rapport annuel devra également être examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (article L. 1413-1 du CGCT).*

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 identifient des indicateurs de performance et les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

### A quoi servent les indicateurs ?

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

**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.**

**Pour vous aider à retrouver les indicateurs, un petit pictogramme sous forme de pin's vous le signale :**



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



## Focus sur le SISPEA

En 2012, l'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement s'est doté d'une nouvelle fonctionnalité, le **télé-RPQS** qui aide les collectivités à répondre à leurs obligations réglementaires. Cet outil est disponible sur le site [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr).

En 2014, SUEZ activité eau France a construit en collaboration avec l'ONEMA (entité gérant le SISPEA) un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter pour celles qui sont de notre responsabilité et que nous fournissons dans le Rapport Annuel du Délégué.

Cela vous permet de vous affranchir d'une grande partie de la saisie. Attention, ces données ne sont que pré-alimentées, **il vous appartient de les compléter, de les valider et de les publier sur le portail dédié du Télé-RPQS.**



### **IMPORTANT :**

- Le détail de Votre RPQS en 5 étapes (fiche pratique **plaque "Télé-RPQS"**) ;
- Comment produire et publier un RPQS sur l'observatoire ?
  - Qui est le producteur de l'information ?
  - Où trouver l'information dans le rapport annuel ?

**Toutes ces informations sont détaillées et reportées en annexe 2. Besoin d'aide alors consulter l'ANNEXE 2 au moment de la rédaction de votre RPQS.**

## Les changements dans la réglementation

Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087 du 8 août 2016 – art 98.

*Nota : La version précédente de l'article L 2224-5 datait du 24 février 1996 et annonçait un délai de 6 mois : ce délai a été abrogé et remplacé.*

Vous trouverez ci-dessous le lien permettant d'accéder au site [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) et au texte en vigueur à cette date

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070633&idArticle=LEGIARTI000006390348&dateTexte&categorieLien=cid>

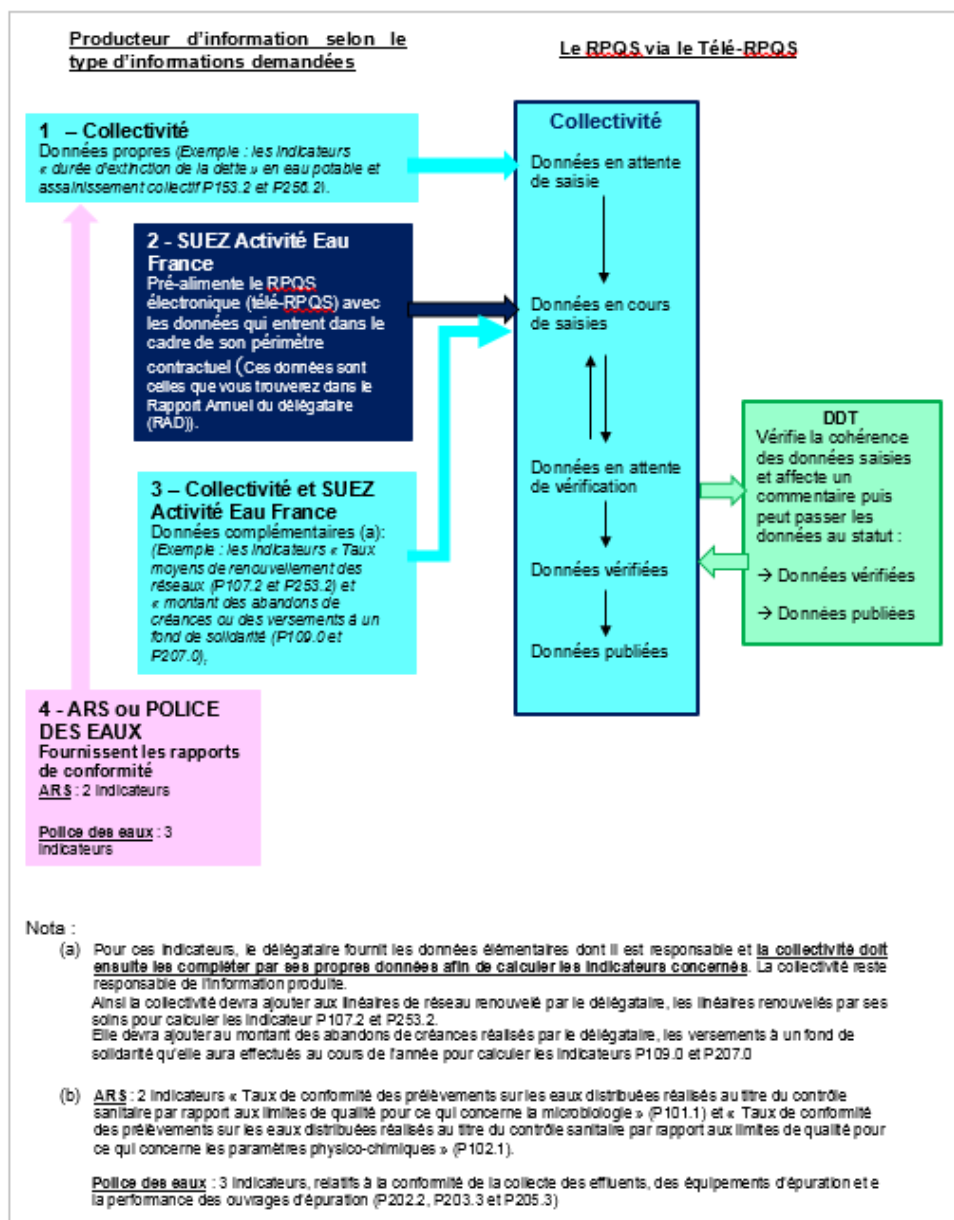
### Les dates clés

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ activité Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

**Le dispositif SISPEA devient obligatoire à compter de l'exercice 2015**

Tous les services d'eau et d'assainissement de plus de 3 500 habitants devront obligatoirement renseigner ce 1er exercice (et les suivants) au plus tard le 15 octobre 2016.

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



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

Nous avons 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	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	3 834	Nombre	A
Indicateur de performance	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (note de 0 à 140)	100	Valeur de 0 à 140	A
Indicateur de performance	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	16,7	%	A

### 1.2.2 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. SUEZ Activité eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

Indice obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A et B ci-dessous. Le tableau B n'est pris en compte que si le total obtenu pour le tableau A est 100				
A – Eléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en oeuvre du service public d'assainissement non collectif		OUI	NON	<b>Calcul</b>
	Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération	20	0	20
	Application d'un règlement du service public d'assainissement non collectif approuvé par une délibération	20	0	20
	Mise en oeuvre de la vérification de conception et d'exécution des installations réalisées ou réhabilitées depuis moins de huit ans	30	0	30
	Mise en oeuvre du diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien des autres installations	30	0	30
	<b>TOTAL</b>			<b>100</b>
B – Eléments facultatifs du service public d'assainissement non collectif		OUI	NON	<b>si et seulement si Total A = 100</b>
	Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations	0	0	0
	Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations	0	0	0
	Existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange	0	0	10
	<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

## 1.3 Les perspectives

**Les perspectives et orientations proposées pour l'année 2018 sont les suivantes :**

- Réaliser en coordination avec les techniciens du SME et les Communes les contrôles restant à réaliser ;
- Suivre le planning au fil de l'eau pour la réalisation des contrôles de bon fonctionnement selon les échéances ;
- Fiabiliser les données de la base de gestion des rendez-vous et compléter la base du SPANC ASSAI. L'objectif des mises à jour est fixé à fin juin 2018.
  
- Maintenir un bilan régulier avec les techniciens du SPANC (SME/SUEZ) ;
- Préparer, proposer de compléter et apporter des précisions au règlement du service du SPANC, notamment sur les aspects suivants :
  - Fréquence actuelle des contrôles (délais 4 ans, 6 ans) ;
  - Modalités de réalisation des contrôles pour projet de vente dans les communes en période de contrôle de Bon fonctionnement ;
  - Modalités de suivi des dossiers de contrôles de ventes selon connaissance de l'acquisition du bien par un nouveau propriétaire (courrier d'information et rappel des obligations et délai pour prochain contrôle.
  
- Préparer l'échéance de fin de contrat au 31/05/2020 (remise de pièces prévues au marché) et accompagner le SME sur cette phase de préparation de fin de contrat.

# 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	01/06/2008	31/05/2020	Affermage
Avenant n°1	17/04/2013	31/05/2020	Adhésion au SPANC de St Pierre Colamine (20/06/2011) - Prise en compte de nouvelles obligations réglementaires - Modification du règlement de service - Modification des tarifs

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### > VOS CONTACTS AGENCE AUVERGNE



Olivier BREMOND  
Directeur d'Agence  
ol.bremond@suez.com



Dominique LAUGEL  
Adjoint au Directeur  
dominique.laugel@suez.com



Fabrice MONNERON  
Responsable du développement  
fabrice.monneron@suez.com

#### > VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILEGIÉ POUR LE CONTRAT



Sophie GONNARD  
Responsable  
assainissement  
sophie.gonnard@suez.com

Pour la gestion du service une équipe spécialisée et dédiée à cette activité, intervient sur les installations d'assainissement non collectif, notamment celles des usagers des communes adhérentes au SPANC du SME.

Ces moyens fin 2017 étaient composés des ressources suivantes :

- 1 encadrant,
- 1 assistante chargée de l'accueil et de la relation clients basée à Issoire et 1 assistante basée à Clermont-Ferrand,
- 1 technicien pour l'instruction des dossiers de vente, conceptions et de réhabilitation d'ANC,
- 3 techniciens pour les visites de contrôle, de bon fonctionnement, de vente et les bonnes exécutions d'ANC.

# 3 | Qualité du service



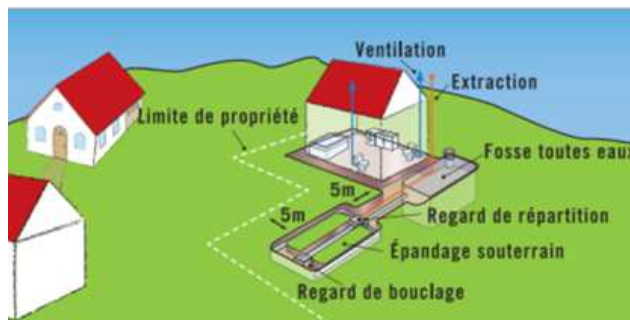


## 3.1 L'assainissement non collectif

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

Les eaux usées collectées contiennent des particules solides et des graisses qu'il faut éliminer afin de ne pas perturber le traitement ultérieur : c'est le rôle du prétraitement par la fosse septique ou fosse toutes eaux.

En sortie de la fosse, l'eau est débarrassée des éléments solides, mais elle est cependant encore fortement polluée : elle doit être traitée. L'élimination de la pollution est alors obtenue par infiltration des eaux dans le sol ou dans un massif de sable grâce à l'action des micro-organismes qui y sont naturellement présents.



### Rappel de la réglementation en matière d'ANC

#### Les plans d'actions nationales sur l'assainissement non collectif

Les ministères en charge de l'écologie et de la santé ont mis en place des plans d'actions nationales de l'assainissement non collectif pour atteindre, de façon efficace, les objectifs fixés par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques en matière de calendrier et de qualité des installations au regard des risques sanitaires et environnementaux. Les parties prenantes ont été associées à son élaboration.

#### Le plan d'actions 2009-2013

Suite à la publication du dispositif réglementaire de l'ANC constitué de trois arrêtés sur le contrôle des installations, les prescriptions techniques et l'agrément des vidangeurs, un premier Plan d'actions national sur l'assainissement non collectif a été rédigé en octobre 2009 par les ministères chargés de l'écologie et de la santé. Ce plan d'actions permettait d'accompagner la publication de ces textes réglementaires d'un travail de mise en œuvre de la réglementation en concertation avec les acteurs de l'ANC.

#### Le plan d'actions 2014-2019

Le second Plan d'actions national sur l'assainissement non collectif a été rédigé en octobre 2014 par les ministères chargés de l'écologie et de la santé. Les objectifs de ce nouveau plan d'actions sont d'améliorer l'application de la réglementation en ANC et de rendre les dispositifs d'ANC plus fiables, plus durables et plus compréhensibles pour l'utilisateur, de donner une plus grande visibilité du secteur au monde industriel et enfin d'assurer la professionnalisation des acteurs intervenant dans la chaîne de l'ANC, de la conception au contrôle des installations.

A titre indicatif nous rappelons le contexte et les objectifs du plan d'action 2014-2019 que nous joignons en annexe.

#### LE CONTEXTE

L'assainissement non collectif (ANC) est un sujet qui mobilise et préoccupe des acteurs nombreux et divers : environ 20% de la population française, plusieurs milliers de Services Publics d'Assainissement Non Collectif (SPANC), l'ensemble des élus ruraux et de nombreuses entreprises, employant au total 800 personnes chez les fabricants, 600 concepteurs, 6 000 installateurs et 3 000 personnes réalisant la vidange et l'entretien des installations d'ANC. Il s'agit d'un sujet complexe des points de vue technique, réglementaire et organisationnel avec de fortes implications financières pour les particuliers, le coût d'une installation variant entre 5 000 et 15 000 euros.



S'il s'agit d'une technique d'assainissement à part entière, des installations mal conçues, mal installées ou mal entretenues peuvent présenter un risque pour la santé ou pour l'environnement. C'est pourquoi l'Etat a pris des dispositions législatives et réglementaires pour encadrer cette technique.

Afin d'accompagner les acteurs et de faciliter la mise en œuvre de la réglementation, un premier Plan d'actions national sur l'assainissement non collectif (PANANC) a été élaboré et mis en œuvre par les ministères chargés de la santé et de l'environnement sur la période 2009-2013. Ce dernier a permis d'agir sur différents leviers mobilisables : fonctionnement des services, prescriptions techniques pour la fabrication des dispositifs d'ANC, utilisation par les particuliers... Il a contribué à organiser, mettre en cohérence et perfectionner un secteur d'activités faisant l'objet d'une préoccupation récente, notamment en harmonisant au niveau national les procédures de conception et de contrôle, les formations, les systèmes d'information et de communication, la représentation des acteurs ou encore les systèmes d'aides financières.

Pour poursuivre le travail engagé au cours du PANANC 2009-2013 et intégrer de nouvelles actions identifiées par les acteurs de l'ANC et par des inspecteurs du CGEDD et de l'IGAS1, les ministères chargés de l'environnement et de la santé ont élaboré un nouveau PANANC pour la période 2014-2019, qui s'inscrit dans la continuité du précédent.

Certains principes ont été retenus lors de la rédaction de ce plan d'actions :

- affirmer que l'ANC est une technique d'assainissement performante et économique dans les contextes où l'assainissement collectif n'est pas adapté, sous réserve que les dispositifs d'ANC soient bien conçus, bien installés et bien entretenus ;
- travailler dans une vision à long terme et d'intérêt général, en concertation avec l'ensemble des acteurs de l'ANC et pour un développement durable.

#### **LES OBJECTIFS**

Le PANANC 2014-2019 s'inscrit dans les chantiers prioritaires de la conférence environnementale de 2013 en matière de politique de l'eau : « Rendre l'assainissement non collectif (ANC) plus efficace et moins complexe pour le particulier en améliorant l'application des normes de façon à encourager son développement et prévenir les risques d'investissements inadaptés ou trop coûteux tout en gardant les mêmes exigences environnementales ».

Ce plan a pour objectifs d'améliorer l'application de la réglementation, de rendre les dispositifs d'ANC plus fiables, plus durables et plus compréhensibles pour l'utilisateur, de donner une plus grande visibilité du secteur au monde industriel et enfin d'assurer la professionnalisation des acteurs intervenant dans la chaîne de l'ANC, de la conception au contrôle des installations. Pour parvenir à ces objectifs, le pilotage de l'ANC, tant au niveau national qu'au niveau local, doit être cohérent et renforcé.

#### **La loi ALUR – Pour l'accès au logement et un urbanisme rénové – La suppression des surfaces minimales constructibles.**

La loi SRU du 13 décembre 2000 a supprimé la possibilité de fixer, au sein des PLU (plans locaux d'urbanisme) une superficie minimale des terrains constructibles, à l'exception de la prise en compte des contraintes techniques relatives à la réalisation d'un dispositif d'assainissement non collectif.

La (Alur), publiée en mars 2014, vise à lutter contre le phénomène d'extension périphérique des villes en densifiant notamment les zones pavillonnaires. Dans cet objectif, elle a supprimé les coefficients d'occupation des sols et la taille minimum des terrains, inscrits dans les plans locaux d'urbanisme (PLU). L'entrée en vigueur de la suppression du COS et de la superficie minimale des terrains constructibles est immédiate pour les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 27 mars 2014, date d'entrée en vigueur de la loi ALUR.

Le ministère du logement et de l'égalité des territoires a édité une fiche qui détaille les conséquences de ce dispositif sur les documents d'urbanisme en vigueur (« Suppression de COS et de la superficie minimale des terrains constructibles »).

A l'origine, l'introduction de la notion de [surface minimale de terrain](#) dans la réglementation visait à garantir les conditions d'installation d'un dispositif d'ANC. La suppression de ces dispositions d'urbanisme pose question, en particulier aux services publics d'assainissement non collectif (Spanc), qui assurent le contrôle de la conformité de ces installations. En effet, les filières traditionnelles de l'ANC ont besoin d'une superficie minimale pour être efficaces. Réduire la taille des terrains constructibles conduira à recourir aux filières agréées, notamment les microstations, qui sont pourtant censées constituer une solution d'exception et dérogatoire, lorsqu'elles s'affranchissent de l'infiltration par le sol. De plus si l'entretien des filières traditionnelles restent aisé et étalé dans le temps, en moyenne un curage tous les quatre à cinq ans, celui des filières dérogatoires est plus pressant pour permettre le fonctionnement attendu. Les charges financières s'en trouvent considérablement augmentées.

**Il est donc primordial, pour que les SPANC puissent instruire un permis de construire délivré dans une zone définie en assainissement non collectif, de pouvoir disposer d'une étude à la parcelle et d'un projet d'assainissement non collectif clairement défini.** De plus cette étude tend à sensibiliser le pétitionnaire aux difficultés rencontrées en cas de surfaces restreintes tant en termes d'investissement que d'entretien ultérieur.

Les contraintes de l'assainissement non collectif sont : l'aptitude des sols, la capacité d'accueil de l'habitation, l'emprise nécessaire à la gestion des eaux pluviales à la parcelle, la surface bâtie, les chemins d'accès, les contraintes topographiques, géométriques, la pente, les distances imposées par d'éventuelles servitudes de passage de réseaux in situ ou à proximité (eau, gaz, ...). La taille du terrain et son positionnement restent des enjeux majeurs pour rendre le projet de construction ou d'aménagement réalisable.

La mission du service public de l'assainissement non collectif telle que l'a définie le législateur est une mission de contrôle. Charge au service de l'assainissement qui doit donner son accord préalable à la construction de vérifier la faisabilité du projet. Le refus de permis de construire devra être justifié.

Aussi si ce n'est pas déjà le cas, nous vous conseillons de rendre obligatoire une étude à la parcelle pour faciliter l'élaboration des projets d'assainissement non collectif dès leur conception. Cette disposition passe par la révision du règlement du service de d'assainissement non collectif pour introduire cette obligation.

Nous rappelons à toutes fins utiles les termes de l'article R. 111-2 du code de l'urbanisme qui précise :  
*« Le projet peut être refusé ou n'être accepté que sous réserve de l'observation de prescriptions spéciales s'il est de nature à porter atteinte à la salubrité ou à la sécurité publique du fait de sa situation, de ses caractéristiques, de son importance ou de son implantation à proximité d'autres installations »*

Toutes les habitations qui ne sont pas desservies par un réseau de collecte des eaux usées (égouts) doivent être équipées d'une installation autonome dite "assainissement non collectif" pour traiter individuellement leurs eaux usées domestiques. Le tableau suivant donne une idée de l'avancement des mesures prises sur le présent contrat.

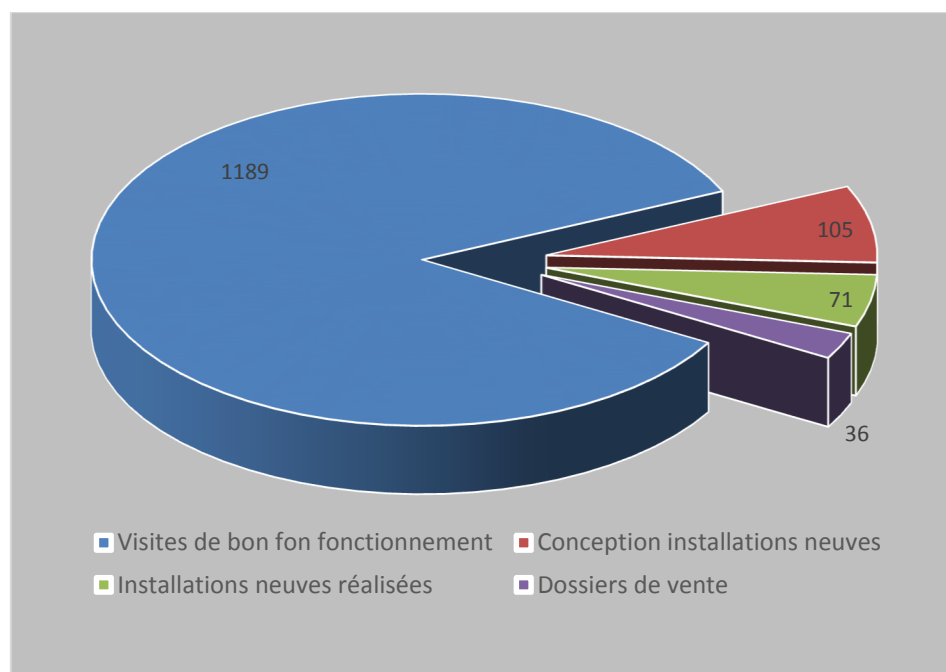
## 3.2 Le Bilan du Service

### 3.2.1 Les Installations recensées

Le nombre cumulé de visites et contrôles réalisés depuis la mise en place de la délégation de service est détaillé dans le tableau ci-dessous.

SPANC SIVOM - Bilan 31 décembre 2017	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Diagnostics réalisés</b>	215	606	803	776	669	33	176			
Cumul diagnostics	215	821	1624	2400	3069	3102	3278			
Absences, refus,... au diagnostic					278	244	130			
<b>Visites de bon fon fonctionnement</b>						22	142	174	1030	<b>1189</b>
Cumul des visites de BF,							164	338	1368	<b>2557</b>
Absences, refus,... au BF,						50	74	192	328	<b>248</b>
Communes reportées										<b>300</b>
Raccordés/raccordable/Pas d'ANC										<b>780</b>
<b>Conception installations neuves</b>	53	13	17	46	89	56	92	106	129	<b>105</b>
Cumul conception	53	66	83	129	218	274	366	472	601	<b>706</b>
Installations neuves réalisées	13	13	13	49	59	55	67	64	69	<b>71</b>
Cumul neuf	13	26	39	88	147	202	269	333	402	<b>473</b>
<b>Dossiers de vente</b>				4	1	20	42	48	64	<b>36</b>
Cumul des dossiers de vente				4	5	25	67	115	179	<b>280</b>

En 2017 la répartition des contrôles est la suivante :



### 3.2.2 Diagnostic et premier Contrôle de Bon Fonctionnement

Comprenant :

- Le recensement des systèmes d'assainissement non collectifs existants sur le territoire de la Collectivité, à travers le recueil des renseignements détenus par les services de la Collectivité, notre base clientèle, ou de toute autre source.
- La visite domiciliaire pour réaliser le contrôle des ouvrages qui permet :
  - D'apprécier la conformité des systèmes d'assainissement non collectif, et plus particulièrement leur impact sur l'environnement ou la salubrité publique,
  - D'informer le propriétaire ou l'occupant sur les différentes techniques d'assainissement et les travaux à réaliser sur les installations,
  - La rédaction d'un rapport technique décrivant chaque installation, précisant son niveau de priorité de réhabilitation et qualifiant son fonctionnement ou son niveau de priorité de raccordement au réseau d'assainissement.
- La rédaction d'un rapport de synthèse des contrôles diagnostics pour permettre à la Collectivité de visualiser les caractéristiques du parc des installations individuelles et notamment celles définies comme points noirs, c'est à dire celles présentant un impact sur l'environnement.
- La vérification du bon état et du bon fonctionnement des ouvrages :  
Les nouvelles dispositions de l'arrête du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif sont appliquée depuis le 1er juillet 2012.
- La vérification du bon fonctionnement des ouvrages qui comprend :
  - la vérification du bon écoulement des effluents jusqu'au dispositif d'épuration,
  - la vérification de l'accumulation normale des boues à l'intérieur de la fosse toutes eaux,
  - le cas échéant, des prélèvements et analyses d'échantillons, lorsque le rejet se fait en milieu hydraulique superficiel et en cas de suspicion de pollution par l'installation.
- La vérification du bon entretien qui comprend :
  - la vérification de la réalisation périodique des vidanges des ouvrages, justifiée par un document émanant de l'entrepreneur ayant effectué la vidange, conformément à la réglementation en vigueur,
  - l'évaluation de la hauteur du voile de boues dans la fosse qui permet d'indiquer la date estimée de la prochaine vidange,
  - l'information du particulier sur la nécessité de pratiquer, le cas échéant, une vidange sans délai de sa fosse,
  - la vérification de l'entretien du dispositif de dégraissage, dans le cas où la filière en comporte un,
  - le rappel des conseils concernant l'entretien de son installation.



## 3.2.3 Bilan des Contrôles de BF réalisés au cours de l'exercice 2017

COMMUNES	Total général
AUZAT LA COMBELLE	2
ANTOINGT	1
AUBIERE	9
AUTHEZAT	2
BANSAT	7
BERGONNE	4
BRENAT	3
CHADELEUF	1
CHAMBON SUR LAC	19
CHAMEANE	21
CHAMPAGNAT LE JEUNE	3
CHAMPEIX	14
CHARBONNIER LES MINES	3
CLEMENSAT	2
COLLANGES	2
COMPAINS	29
CORENT	4
COUDES	1
COURGOUL	18
COURNOLS	3
CRESTE	13
GIGNAT	2
JUMEAUX	13
LA CHAPELLE SUR USSON	1
LA ROCHE BLANCHE	10
LA SAUVETAT	14
LAMONTGIE	1
LE BREUIL SUR COUZE	2
LE CENDRE	3
LE CREST	11
LES MARTRES DE VEYRE	9
LES PRADEAUX	4
LUDESSE	5
MAREUGHEOL	1
MONTAIGUT LE BLANC	16
MUROL	12
NESCHERS	1
ORBEIL	4
ORCET	1
ORSONNETTE	6



COMMUNES	Total général
PARDINES	1
PARENTIGNAT	15
PERRIER	5
PESLIERES	17
ROMAGNAT	3
SAINT BABEL	19
SAINT CIRGUES SUR COUZE	3
SAINT DIERY	55
SAINT ETIENNE SUR USSON	27
SAINT FLORET	52
SAINT GENES LA TOURETTE	5
SAINT GERVAZY	23
SAINT JEAN EN VAL	41
SAINT MARTIN D OLLIERES	45
SAINT REMY DE CHARGNAT	8
SAINT SANDOUX	2
SAINT SATURNIN	27
SAINT VINCENT	4
SAINT-PIERRE-COLAMINE	59
SAURIER	3
SAUVAGNAT STE MARTHE	3
SAUXILLANGES	75
ST YVOINE	5
STE CATHERINE DU FRAISSE	19
TALLENDE	2
USSON	12
VALBELEIX	56
VALZ-SOUS-CHATEAUNEUF	2
VARENNES SUR USSON	15
VERNET LA VARENNE	93
VERRIERES	2
VEYRE MONTON	128
VIC LE COMTE	3
VICHEL	1
VILLENEUVE LEMBRON	1
VODABLE	7
YRONDE ET BURON	13
AULHAT FLAT	61
<b>Total général</b>	<b>1189</b>

### 3.2.4 Bilan des rendez-vous de Bon Fonctionnement

En données cumulées depuis le début de la campagne de Bon Fonctionnement en 2013, nous avons transmis :

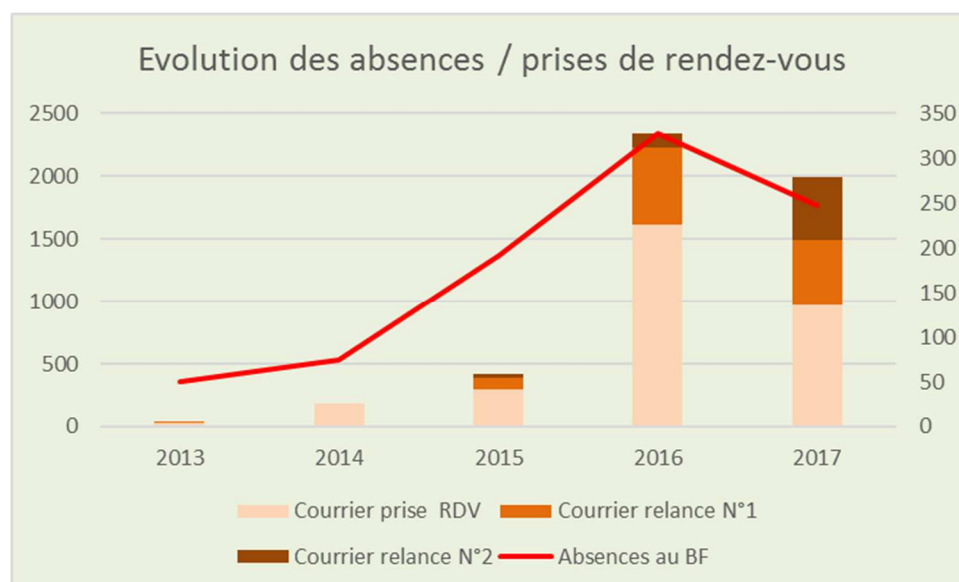
- **3 092 courriers de prise de rendez-vous.**

En fonction de la présence des usagers (résidences secondaires, absences...) nous avons transmis :

- **1 222 courriers de relance N°1 ;**
- **644 courriers de relance N°2.**

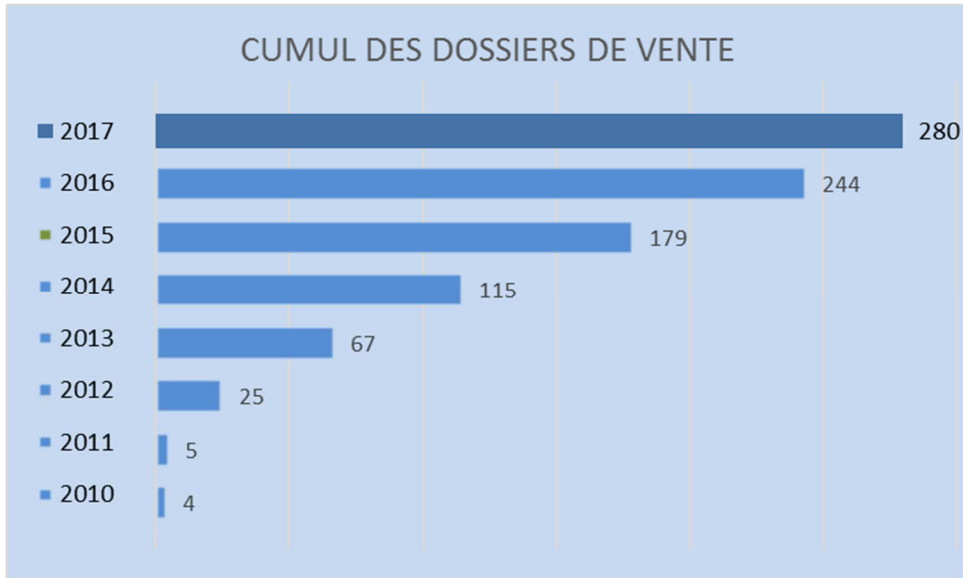
En données cumulées depuis le début de la campagne de Bons fonctionnement en 2013, les absences ou situation à confirmer représentent plus que 248 dossiers.

Années	REFUS	ABSENT	ANNULE	REPORTE	RESILIE	INHABITABLE	INHABITE	Total général
2012		1						1
2013	2	4						6
2014	6	45						51
2015	14	10	2	1				27
2016	19	32	7	28	1	8	6	101
2017	9	17	4	18		7	5	60
2018	1		1					2
<b>Total général</b>	<b>51</b>	<b>109</b>	<b>14</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>248</b>



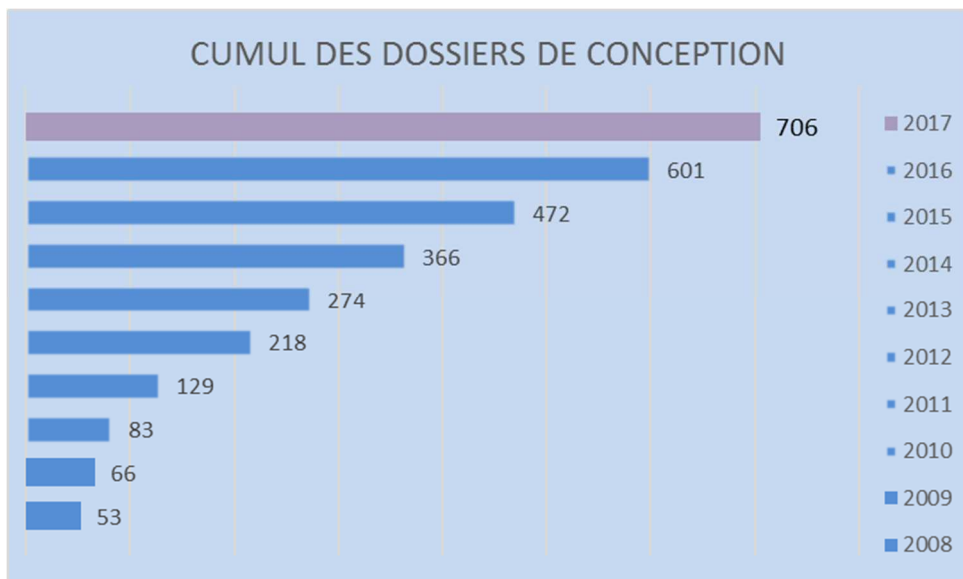
### 3.2.5 Dossier de Vente

L'augmentation du nombre des ventes de bien, se traduit par une mobilisation plus importante des techniciens du SPANC, pour la réalisation des contrôles. Ce contrôle est réalisé par deux techniciens pour la vérification du bon écoulement.



### 3.2.6 Dossier de Conception

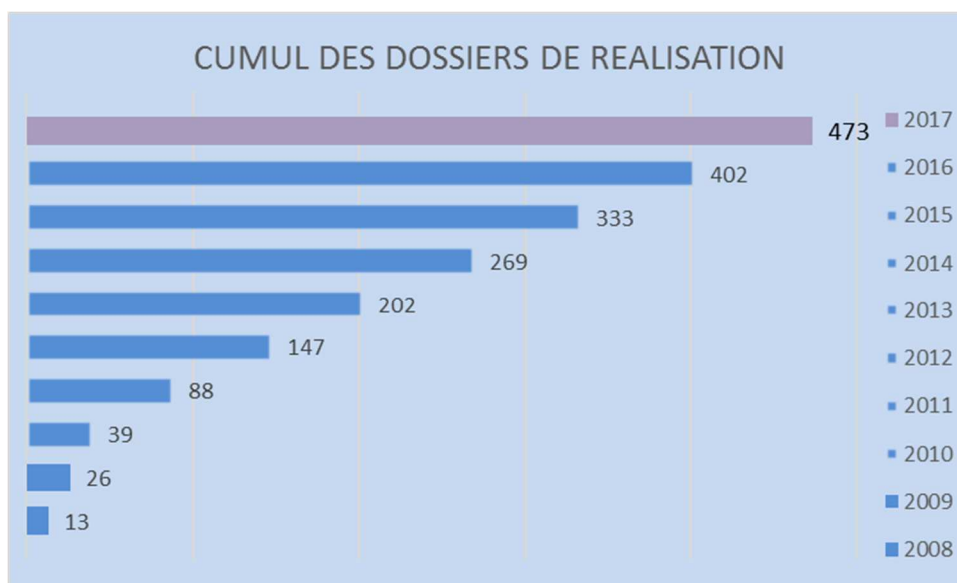
Chaque dossier de conception nécessite une étude spécifique, adaptée à chaque type d'installation proposée. Depuis 2015, le règlement du service du SPANC intègre l'obligation de réaliser l'étude de sol pour définir le niveau de perméabilité du terrain.



**Exemples de type d'installation contrôlée en 2017 :**



### 3.2.7 Dossier de Bonne exécution





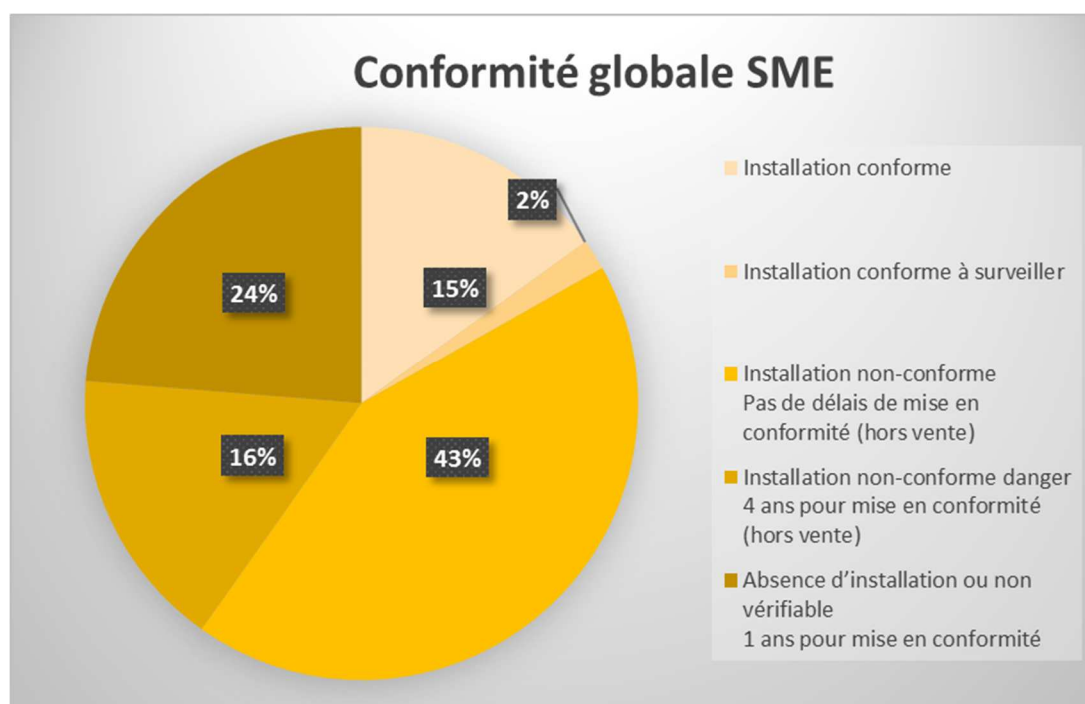
## 3.3 Conformité des communes

Conformité des Communes au 31 décembre 2017.

Installation, Commune	Installation conforme	Installation conforme à surveiller	Installation non-conforme	Installation non-conforme danger	Absence d'installation ou non vérifiable	Total général
ANTOINGT	4		1	1	1	7
AUBIERE	3		12		2	17
AULHAT-SAINT-PRIVAT	12	2	14	24	13	65
AUTHEZAT	3	1	13		2	19
AUZAT-LA-COMBELLE	1	1	2	2		6
AYDAT	47	1	103	31	95	277
BANSAT	4	2	7	6	7	26
BEAULIEU	4		3	2	1	10
BERGONNE	2		10	3	1	16
BOUDES	3		32		1	36
BRENAT	1		13	1	7	22
CHADELEUF		1	1		1	3
CHALUS	1		1	2		4
CHAMBON-SUR-LAC	7		15	3	12	37
CHAMEANE	6		15	4	10	35
CHAMPAGNAT-LE-JEUNE	4	2	8	6	14	34
CHAMPEIX	8		5	4	10	27
CHANONAT			15	3	4	22
CHARBONNIER-LES-MINES	3		4	1	3	11
CLEMENSAT	2		1			3
COLLANGES			1	1		2
COMPAINS	16		47	11	29	103
CORENT	6		25		1	32
COUDES	1		3			4
COURGOUL	2	1	10	5	4	22
COURNOLS	1			2	1	4
CRESTE	4		3	3	1	11
ESTEIL			1			1
FLAT	3	1	3	5	2	14
GIGNAT	3		3	1	1	8
JUMEAUX	1		7	2	4	14
LA CHAPELLE-SUR-USSON	4		12	3		19
LA ROCHE-BLANCHE	19	1	38	5	10	73
LA SAUVETAT	1	3	11	4		19
LAMONTGIE		1	1			2
LE BREUIL-SUR-COUZE	2	1	1		1	5
LE BROC	1		3		1	5
LE CENDRE			2		1	3
LE CREST	12	1	20	2	2	37
LES MARTRES-DE-VEYRE	3		8	1	6	18
LES PRADEAUX				1	3	4
LUDESSE			1	2	2	5
MAREUGHEOL	1		2	3	3	9
MEILHAUD	1		2			3
MONTAIGUT-LE-BLANC	15	1	26	6	9	57

Installation, Commune	Installation conforme	Installation conforme à surveiller	Installation non-conforme	Installation non-conforme danger	Absence d'installation ou non vérifiable	Total général
MORIAT	2		12	11	1	26
MUROL	5		13	3	21	42
NESCHERS	1		3	1	1	6
ORBEIL	4		8	2	1	15
ORCET	3		10	6	2	21
ORSONNETTE	2		4	3	1	10
PARDINES			6	3		9
PARENT			4			4
PARENTIGNAT			6	5	6	17
PERRIER			2	4	2	8
PESLIERES	3		14	14	17	48
PLAUZAT	2		27			29
ROMAGNAT	15		38	3	14	70
SAINT VINCENT	12		68	3	11	94
SAINT-BABEL	5		21	3	3	32
SAINT-CIRGUES-SUR-COUZE			4			4
SAINT-DIERY	5	2	38	11	12	68
SAINTE-CATHERINE-DU-FRAISSE	5		26	1	23	55
SAINT-ETIENNE-SUR-USSON	12	2	52	48	39	153
SAINT-FLORET	7		23	14	17	61
SAINT-GENES-LA-TOURETTE	22	1	44	12	55	134
SAINT-GERVAZY	3	1	4	17	1	26
<b>SAINT-JEAN-EN-VAL</b>	12	2	29	19	28	90
SAINT-MARTIN-DES-PLAINS					2	2
SAINT-MARTIN-D'OLLIERES	3	1	35	15	14	68
SAINT-MAURICE-ES-ALLIER			1			1
SAINT-PIERRE-COLAMINE	4		38	9	25	76
SAINT-QUENTIN-SUR-SAUXILLANGES	9		27	2		38
SAINT-REMY-DE-CHARGNAT	1		2	2	5	10
SAINT-SANDOUX			4	1	4	9
SAINT-SATURNIN	26	1	50	1	18	96
SAINT-YVOINE			5	4	2	11
SAURIER	4		4	2		10
SAUVAGNAT-SAINTE-MARTHE			4	3	2	9
SAUXILLANGES	27	11	46	51	28	163
SOLIGNAT			4			4
TALLENDE	1		1	1	1	4
TOURZEL-RONZIERES	1					1
USSON	16	2	29	30	16	93
VALBELEIX	5		15	12	38	70
VALZ-SOUS-CHATEAUNEUF	5	2	13	11	21	52
VARENNES-SUR-USSON	1		7	5	5	18
VERNET-LA-VARENNE	54	9	88	73	94	318
VERRIERES			5		3	8
VEYRE-MONTON	23	7	103	11	8	152
VICHEL			1			1
VIC-LE-COMTE	6	1	22	1	7	37
VILLENEUVE			1		1	2

Installation, Commune	Installation conforme	Installation conforme à surveiller	Installation non-conforme	Installation non-conforme danger	Absence d'installation ou non vérifiable	Total général
VODABLE	2		10	1	2	15
YRONDE-ET-BURON	2		14	2	6	24
<b>Total général</b>	<b>521</b>	<b>62</b>	<b>1490</b>	<b>571</b>	<b>822</b>	<b>3466</b>



## 3.4 Le prix du Service de l'Assainissement Non Collectif

Tarif en vigueur au 01/01/2018

REMUNERATION	TARIF DELEGATAIRE DE BASE	TARIF DELEGATAIRE ACTUALISE	TARIF SYNDICAL	TOTAL HT	TVA 10%	TOTAL TTC
Contrôle de conception	54,11 €	56,18 €	5,28 €	61,46 €	6,15 €	67,61 €
Contrôle de la réalisation des travaux	75,75 €	78,65 €	7,39 €	86,04 €	8,60 €	94,64 €
Contrôle de la réalisation des travaux (déplacement supplémentaire)	65,00 €	67,49 €	7,39 €	74,88 €	7,49 €	82,37 €
Contrôle du bon fonctionnement	75,00 €	77,87 €	6,86 €	84,73 €	8,47 €	93,21 €
Diagnostic de vente de bien immobilier	260,00 €	269,97 €	6,86 €	276,83 €	27,68 €	304,51 €
Diagnostic de vente de bien immobilier (déplacement supplémentaire)	180,00 €	186,90 €	6,86 €	193,76 €	19,38 €	213,14 €

# 4 | Comptes de la déléation







## 4.1 Le CARE

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

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

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

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



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

## 4.1.1 Le CARE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en milliers d'euros	2016	2017	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>106,12</b>	<b>128,50</b>	<b>21,1%</b>
Exploitation du service	104,47	117,00	
Collectivités et autres organismes publics	1,65	11,35	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	
Produits accessoires	0,00	0,14	
<b>CHARGES</b>	<b>366,50</b>	<b>347,98</b>	<b>-5,1%</b>
Personnel	293,74	264,78	
Energie électrique	-0,00	-0,00	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	8,11	10,08	
Impôts locaux et taxes	1,12	2,11	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	57,76	54,88	
• télécommunication, postes et télégestion	1,39	-0,11	
• engins et véhicules	24,89	24,04	
• informatique	10,83	14,98	
• assurance	0,27	0,33	
• locaux	4,70	7,87	
Frais de contrôle	0,00	-0,00	
Contribution des services centraux et recherche	3,38	3,81	
Collectivités et autres organismes publics	1,65	11,35	
Charges relatives aux renouvellements			
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,73	0,97	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-260,38</b>	<b>-219,48</b>	<b>15,7%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-260,38</b>	<b>-219,48</b>	<b>15,7%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Le CARE 2017 pour le contrat d'exploitation de l'assainissement non collectif est déficitaire.

## 4.1.2 Le détail des produits

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

## Détail des produits

en milliers d'euros

	2016	2017	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>106,12</b>	<b>128,50</b>	<b>21,1%</b>
Exploitation du service	104,47	117,00	12,0%
• Partie fixe	104,47	116,97	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0,00	0,04	
Collectivités et autres organismes publics	1,65	11,35	
• Part Collectivité	1,60	11,35	
• Redevance pour modernisation des réseaux de ...	0,06	0,00	
Travaux attribués à titre exclusif	0,00	0,00	0,0%
•	0,00	0,00	
Produits accessoires	0,00	0,14	-
• Autres produits accessoires	0,00	0,14	

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 2017

- 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 2017 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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



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

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

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (**sur la base des conventions d'achat d'eau en gros**), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

#### a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 3 % 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 est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux régions est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.
- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région.

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

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

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

## III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

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

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,51%.

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 -0,35% (0,15% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

#### **IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

#### **V. IMPÔT SUR LES SOCIETES**

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

#### **VI. ANNEXES**



SIVOM Région d'Issoire - ANC

Année 2017

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	3 567,46
Charges assainissement non collectif	nombre de fosses ANC	1 246,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	117 038,30
Charges logistique	Sortie de stock	-218,50
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-6 792,90
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-202 073,68
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	117 073,02

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 0,57% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée**

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,07% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A4 - Taux de financement - Domaine concédé**

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

## 4.2 Les reversements

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
Avril	30/04/2017	2 026,93
Octobre	31/10/2017	4 060,24
		6 087,17



# 5 | Votre délégataire





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

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

Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.



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



## 5.1 Notre organisation

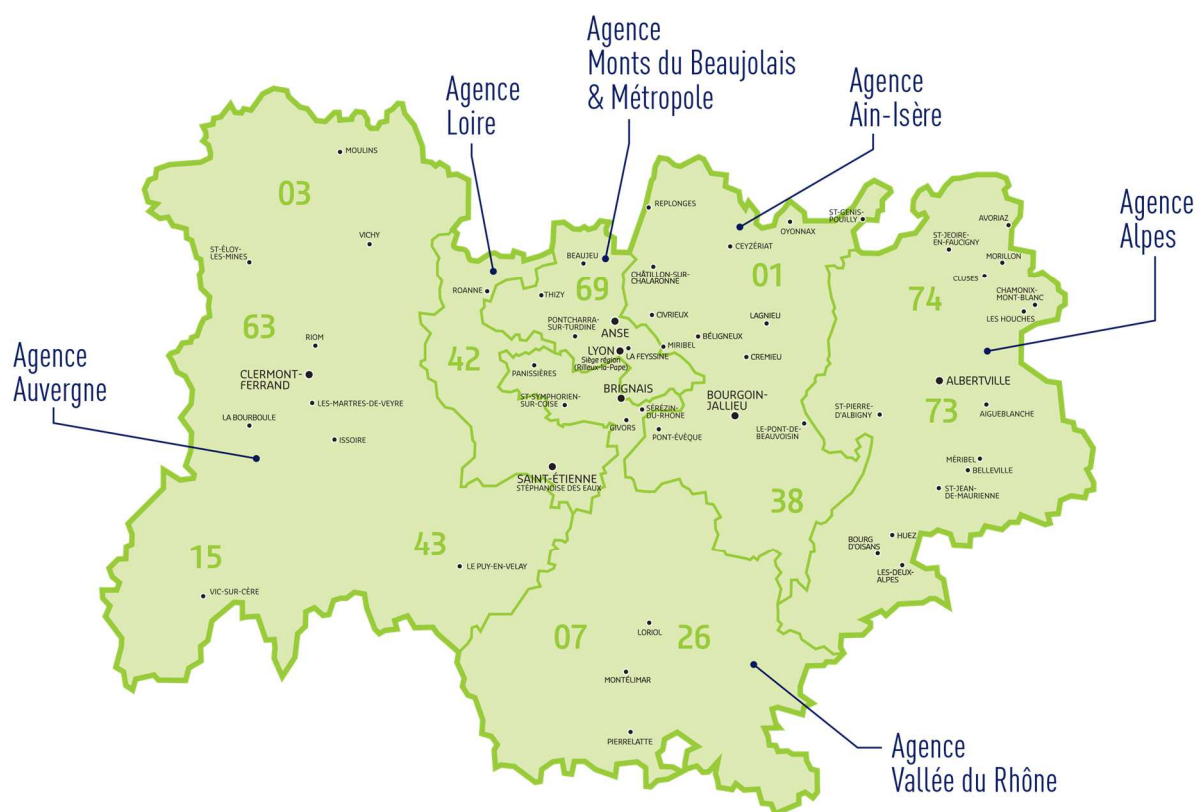
### 5.1.1 La Région

#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Auvergne-Rhône-Alpes

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'organise autour de 6 Agences et plus de 50 implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Partenaires de proximité des territoires, nos équipes s'engagent 365 jours par an, de l'exploitation d'usines et de réseaux, jusqu'à la relation client et à l'ingénierie environnementale.

#### Carte des implantations



#### Chiffres clés de l'activité Eau de SUEZ en Auvergne-Rhône-Alpes

**50**  
partenariats

**396**  
stations d'épuration

**100 000**  
capteurs télérelevés

**21 000 kms**  
de réseaux

**1** fondation régionale  
fondation  
**Terre**  
d'Initiatives Solidaires

**108**  
usines de production  
d'eau potable

**VISIO**  
pour une **vision 360°**  
du service **7j/7 et 24h/24**

**Comité de Direction de la région Auvergne-Rhône-Alpes**



**Cyril Courjaret**  
Région



**Laurent Aquier**  
Arvisère



**Olivier Brenard**  
Auvergne



**Jean-Dominique Courbière**  
Vallée du Rhône



**Alain Ferrandis**  
Santé Sécurité



**Emmanuel Gerval**  
Alpes



**Cécilène Gilles**  
Monts du Beaujolais  
et Mâconnais



**Marie-Agnès Gonnou**  
DRH



**Thierry Giers**  
DFP



**Bertrand Harlmann**  
Clientèle



**Patrick Marty**  
Loire



**Philippe Plasrondon**  
DMP



**Serge Ponceat**  
Commercial



**Catherine Savy**  
Communication  
& Fondation

**La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires**

Depuis 2012, notre région s'engage à travers sa fondation Terre d'Initiatives Solidaires pour accompagner des projets d'intérêt général. Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la préservation de la ressource. Depuis sa création, **67** projets ont été accompagnés, et **45** structures soutenues dans les domaines suivants :

- Respect de l'environnement
- Développement des territoires
- Prise en compte du social et du sociétal
- La coopération internationale

Pour chaque projet, un parrain ou une marraine de l'entreprise devient l'interlocuteur de proximité du porteur de projet.



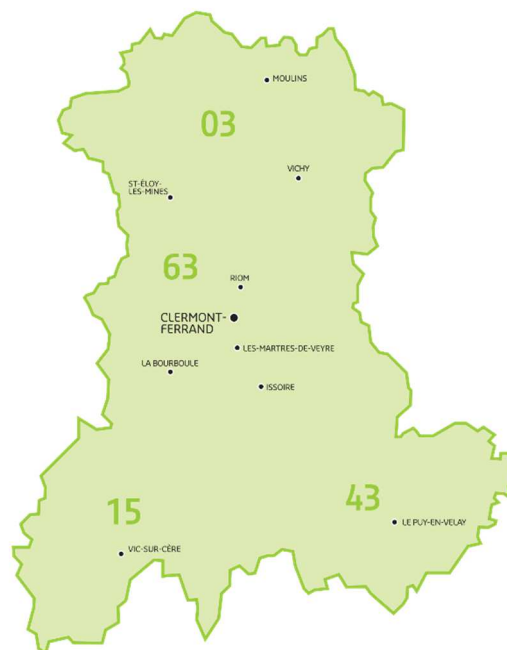
### 5.1.2 Nos implantations

**L'agence Auvergne en charge du contrat est basée à Clermont-Ferrand.**

Pour une implantation plus proche des collectivités, l'agence s'articule autour de **6 bureaux locaux** :

- Issoire
- Clermont-Ferrand
- La Bourboule
- Les Martres de Veyre
- Riom
- Saint-Eloy-les-Mines

L'agence Auvergne compte 94 agents et gère **3 150 km de réseaux**.



110  
collaborateurs

340  
communes

3 150 km  
réseaux eau  
et assainissement

120 000  
clients particuliers  
eau / assainissement

82  
stations d'épuration

17  
unités de production  
d'eau potable

L'agence Auvergne est dirigée par **Olivier BREMOND, Directeur d'Agence**, qui encadre directement vos interlocuteurs dédiés (le référent et le responsable contrat).



### 5.1.3 Nos moyens humains

Les moyens humains locaux permettant l'exécution du service sont présentés ci-dessous :

#### ❖ LES SERVICES DISTRIBUTION

Ils ont en charge :

- Le suivi au quotidien du fonctionnement du réseau ;
- La recherche de fuites par corrélation acoustique, prélocalisateurs et gaz traceur ;
- L'entretien et le renouvellement des branchements et des canalisations ;
- La mise en œuvre du programme de renouvellement des compteurs ;
- Le géoréférencement des réseaux ;
- Les travaux neufs sur réseau ;
- La gestion des poteaux incendie ;
- La gestion du stock de pièces (magasins de Clermont-Ferrand et Issoire).



*Nos stocks de pièces*

#### ❖ LE SERVICE PRODUCTION/MAINTENANCE

Il a en charge :

- Le suivi du fonctionnement des installations de production ;
- Le suivi et la maintenance des installations de pompage et de traitement ;
- Les réglages, les mesures et les contrôles des équipements ;
- L'entretien et le renouvellement électromécaniques ;
- L'autosurveillance réglementaire des stations de traitement.



*Nos supervisions informatiques*

❖ **LE SERVICE ENTRETIEN DES RESERVOIRS ET ESPACES VERTS**

Ce service a en charge :

- Le lavage et la désinfection des réservoirs ;
- L'entretien du génie-civil et des équipements des ouvrages ;
- L'entretien des espaces verts.



*Opérateur usines eau potable en opération de lavage*

❖ **LE SERVICE ASSAINISSEMENT**

Ce service a en charge :

- Le suivi au quotidien du fonctionnement du réseau ;
- Les contrôles de conformité des branchements ;
- Le suivi et la maintenance des stations d'épuration ;
- Les missions de contrôle des dispositifs d'Assainissement Non Collectif ;
- L'autosurveillance réglementaire des stations d'épuration et du réseau de collecte.



*Opérateur usines assainissement en opération de maintenance*



❖ **LE SERVICE CLIENTELE**

Ce service assure la relation clientèle pour permettre à l'abonné de disposer de tous les moyens pour entrer en contact avec Suez Eau France.

Le service clientèle dispose de :

- De pôles d'accueil des clients : physique, téléphonique et courriers/emails ;
- Un pôle de facturation, chargé de gérer au quotidien l'ensemble du cycle de facturation, encaissement et recouvrement ;
- Un service dédié à la relève, assurant le relevé des index de compteurs de l'ensemble des abonnés.



*La Relève des compteurs*

❖ **LES SUPPORTS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIFS**

Les différentes missions des supports techniques et administratifs intervenant comprennent :

- La qualité de l'eau ;
- La cartographie et SIG ;
- Le suivi des volumes et rendements ;
- Les Ressources Humaines ;
- La qualité et la sécurité ;
- Le contrôle de gestion ;
- L'ordonnancement ;
- La communication.



### 5.1.4 Nos moyens matériels

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

#### Nos véhicules et nos engins

- véhicules légers, camionnettes,
- fourgons ateliers, dont 1 équipé d'un matériel d'hydrocurage,
- camions-plateau, dont 2 avec grue,
- minipelles avec remorque.



#### Notre outillage

- Matériel de chantier (pilonneuse, brise-béton, palan, marteau piqueur, scie, tronçonneuse, carotteuse, compresseur, obturateur, blindage de fouille),
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice),
- Appareils de mesure (hydraulique, électrique, paramètre de qualité),
- Matériel de pompage,
- Cartographie informatisée,
- Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO),
- Matériel de chantier et de signalisation,
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection, vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Blindage des fouilles,
- Détecteurs de gaz,
- ...



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

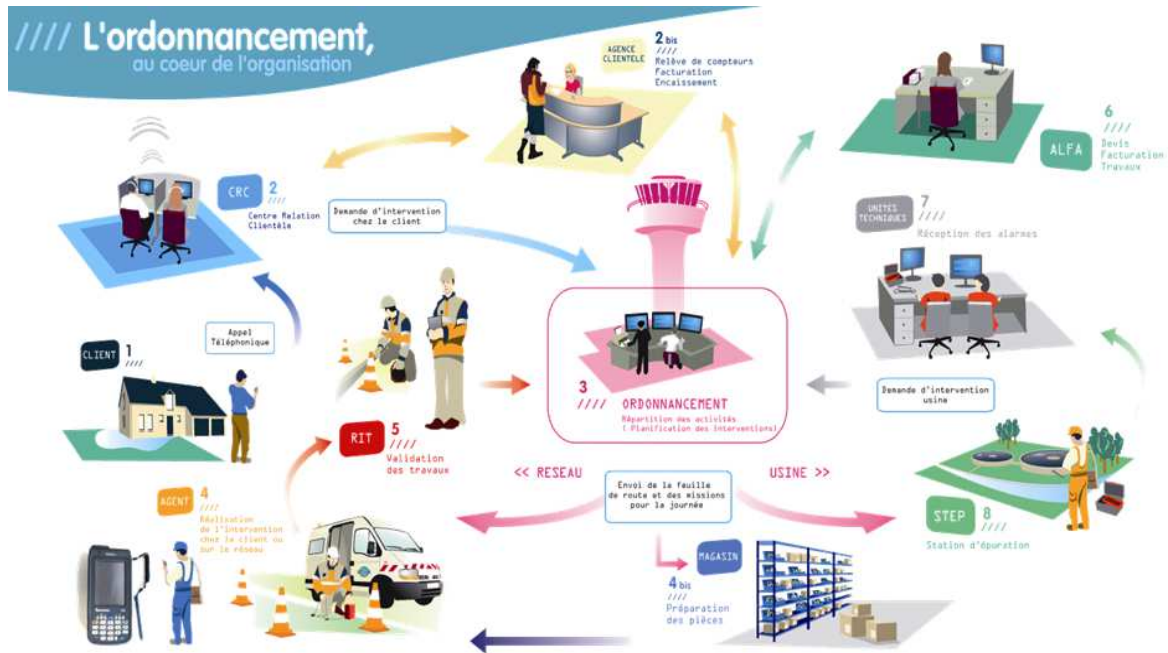
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles 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 l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... 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 phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

### 5.1.6 Les autres moyens

#### Nos outils métiers

Nos agents sont équipés de **matériel mobile de télécommunication** (AMI, téléphone, Tablette, PC portable) garantissant :

- Une information de qualité en temps réel,
- Une mobilisation rapide de nos équipes,
- Une diffusion immédiate des décisions,
- Un retour immédiat vers la collectivité.



Tous nos agents d'exploitation sont équipés de téléphones portables.

Notre personnel dispose d'une messagerie interne pour une communication écrite et l'envoi de fichiers informatiques.

Grâce à l'outil **ELOGE de géolocalisation des véhicules**, nos interventions de maintenance, de réparations sont optimisées au niveau des déplacements par l'utilisation du GPS, pour davantage de réactivité, de rapidité et de sécurité.

#### LA TELESURVEILLANCE :

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de CALUIRE.

Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage),
- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein).

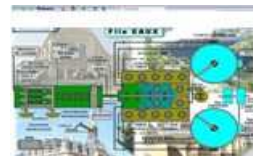


Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages),
- de calculs (volumes, débits),
- des bilans journaliers sur plusieurs jours.

### LA SUPERVISION

Le logiciel de supervision **TOPKAPI** permet d'assurer le suivi de l'exploitation et de la gestion des alarmes. Des centrales d'alarmes sont capables de recevoir les informations depuis les sites exploités et équipés.



### LE PATRIMOINE RESEAU

Le **SIG** est un outil de transparence et de dialogue avec les collectivités. C'est aussi un outil d'exploitation performant qui bénéficie de services complémentaires grâce à des applicatifs métiers spécifiques permettant d'optimiser les interventions et les renouvellements.



### LES RESSOURCES HUMAINES

Le développement durable et la satisfaction de ses clients ne peuvent avoir de réalité sans l'engagement, la compétence et la performance de ses collaborateurs. C'est pourquoi le développement personnel des femmes et des hommes de l'entreprise fait partie des priorités de SUEZ Eau France.

## 5.1.7 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

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

## 5.2 La relation clientèle

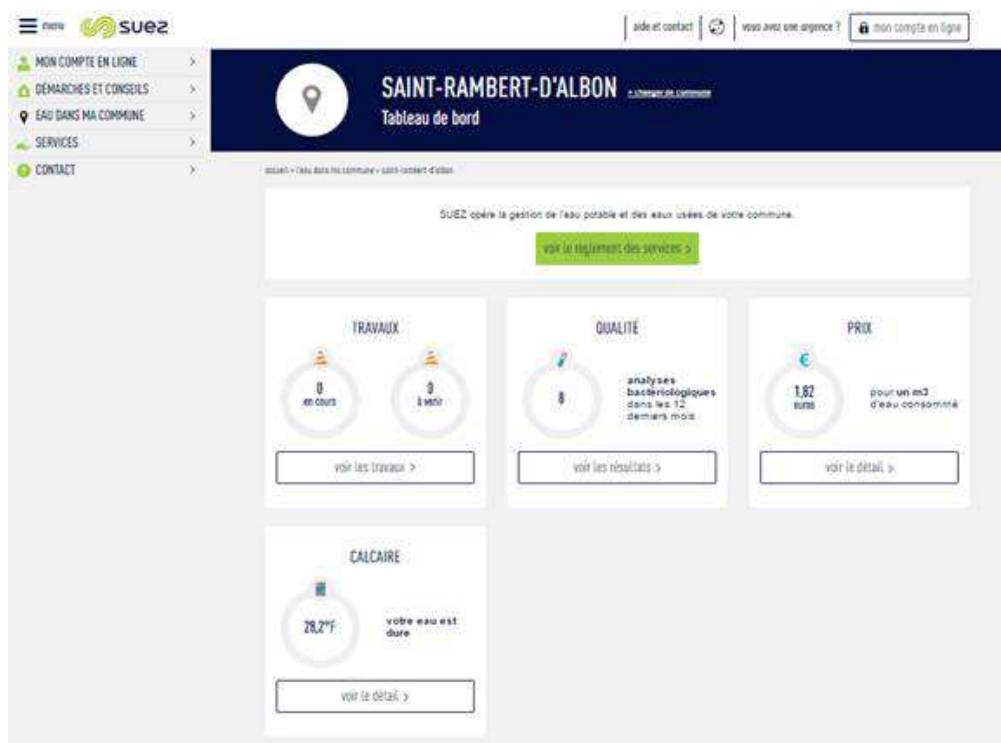


### 5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2017, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours



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

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

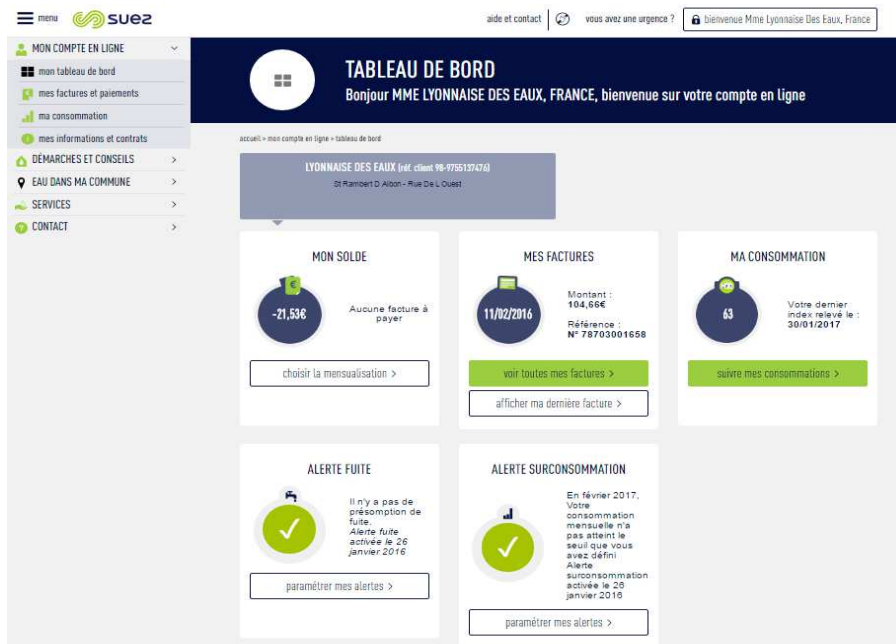


*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))*

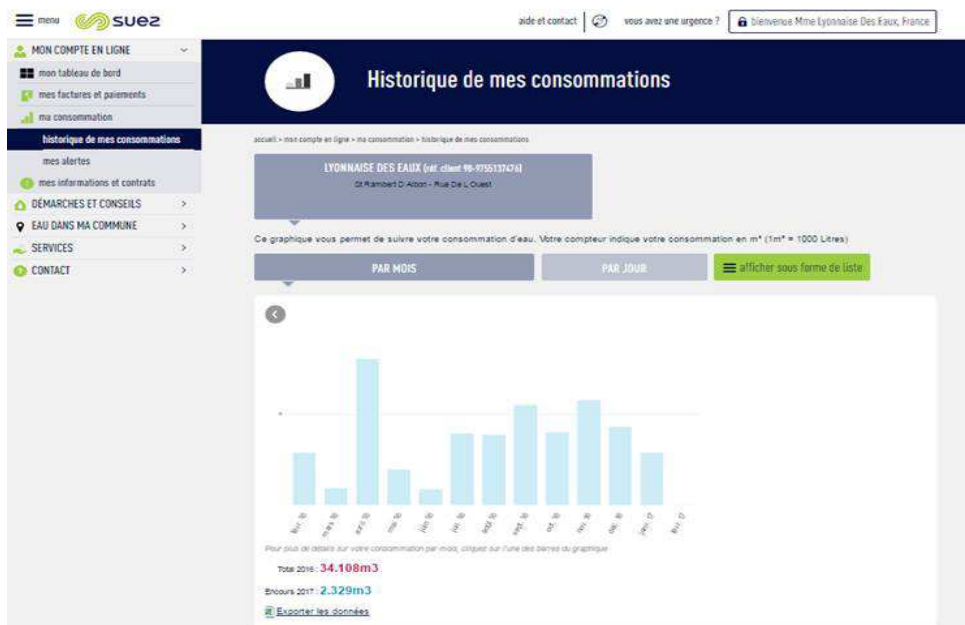
« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

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





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



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

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

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

- Un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux) ;
- Un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page ;
- Le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.



### 5.2.2 L'entité de gestion client

**L'Agence de Gestion Client (AGC)** : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

## 5.3 Notre système de management

### NOTRE CERTIFICATION QUALITE NATIONALE ISO 9001

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

Les trois piliers de notre système de management qualité sont :

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

### NOTRE ORGANISATION

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

### NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités.



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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 pour identifier des gisements de performance.

La région Auvergne-Rhône-Alpes a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place au sein de notre région. 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.

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine



### CERTIFICAT D'APPROBATION

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

**SUEZ EAU FRANCE**  
**Région Auvergne-Rhône-Alpes**  
 SIREN : 410 034 607  
 pour le site :  
**988 Chemin Pierre Drevet**  
**69140 RILLIEUX LA PAPE, France**

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

**ISO 50001:2011**

Le système de Management de l'Energie concerne :

**Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.**

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le certificat numéro FOA 9915316/B

Certificat d'approbation	Première approbation :	02 Décembre 2015
No: FOA 9915316/B-B	Certificat en cours :	15 juin 2017
	Expiration du certificat :	01 Décembre 2018

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



LRQA France, 1, boulevard Vivier-Merle, 69445 Lyon cedex 03 France  
 Au nom et pour le compte de LRQA Ltd, 1 Trinity Park, Birkbeck Lane, Basingstoke, RG27 7YS, 1, 2ème Etage  
 Code approbation: est soumis aux procédures de contrôle de certification LRQA, voir le site web LRQA  
 Le site internet de LRQA est disponible sur le site internet de LRQA: www.lrqa.com

Lloyd's Register Quality Assurance, 1, Trinity Park, Basingstoke, Hampshire RG27 7YS, est une société à responsabilité limitée enregistrée au Royaume-Uni. Lloyd's Register Quality Assurance France SAS est une filiale de LRQA Limited. LRQA Limited est une société à responsabilité limitée enregistrée au Royaume-Uni. LRQA Limited est une société à responsabilité limitée enregistrée au Royaume-Uni. LRQA Limited est une société à responsabilité limitée enregistrée au Royaume-Uni.

## NOTRE CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, la région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités.

La certification ISO 14001 nous permet d'assurer :

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et des risques ;
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur ;
- une amélioration progressive et en continu de notre exploitation.

Elle est également un outil majeur

- de maîtrise des coûts ;
- de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun ;
- d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Enfin, elle permet le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24 ;
- collecte et traitement des effluents ;
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement ;
- gestion de réseaux d'irrigation ;
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement ;
- gestion des services à la clientèle ;
- gestion du patrimoine.







## 5.4 Notre démarche développement durable

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

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

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

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



Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets.

Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

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

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

## Innovier pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

## Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

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

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

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

- **Engagement n°1** : Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2** : Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3** : Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4** : Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5** : Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6** : Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7** : Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8** : Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9** : Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10** : S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11** : Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12** : Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

### 5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

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

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

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







*Prêts pour la révolution de la ressource*