

## 4 | Comptes de la délégation



## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.2 Le détail des produits

## SIVOM Région d'Issoire - Eau

<b>Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018</b>			
<b>Détail des produits</b>			
en milliers d'euros	2017	2018	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>10 867,11</b>	<b>10 841,35</b>	<b>-0,2%</b>
Exploitation du service	5 809,09	5 891,55	1,4%
• Partie fixe	1 792,30	1 818,47	
• Partie proportionnelle	3 472,87	3 484,17	
• Cession d'eau	543,88	588,87	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0,04	0,04	
Collectivités et autres organismes publics	4 108,49	4 169,86	1,5%
• Part Collectivité	2 821,05	2 857,25	
• Redevance prélèvement	327,66	328,28	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	959,78	984,34	
Travaux attribués à titre exclusif	496,26	425,47	-14,3%
• Branchements	492,93	425,47	
• Autres travaux	3,33	0,00	
Produits accessoires	453,27	354,46	-21,8%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	54,83	63,87	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	34,73	24,48	
• Autres produits accessoires	363,71	266,11	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

## **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 2018 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.

### **3. Dispositions particulières 2018**

« La Direction Générale du Groupe a décidé de ne plus maintenir deux entités du même groupe proposant les mêmes services sur un même territoire et d'intégrer les activités de la société NDES au sein des agences opérationnelles de la société SEF en métropole et de filialiser les activités de NDES en Guadeloupe au 30 juin 2018.

En conséquence, les contrats de NDES de métropole ont été intégrés dans les comptes sociaux à compter du 1er juillet 2018 sans effet rétroactif. L'attestation des Commissaires aux Comptes porte donc sur la totalité du périmètre historique de Suez Eau France auquel vient s'ajouter les comptes du second semestre 2018 des contrats suivants :

- MIONNAY
- MIRIBEL
- TAPONAS
- SIE DOMBES SAONE

Pour ces contrats uniquement, le CARE 2018 est constitué par l'addition des CARE du premier semestre 2018 dans l'entité juridique NDES avec les CARE SEF audités intégrant le second semestre des ex contrats NDES.

Egalement, Il a été convenu de ne pas maintenir deux entités du même groupe sur le périmètre contractuel de notre client Saint-Etienne Métropole et de regrouper l'ensemble des contrats au sein d'une même société.

En conséquence, les contrats de SUEZ EAU FRANCE ont été transférés par voie d'avenant sur l'entité Stéphanoise des Eaux dans les comptes sociaux à compter du 30 août 2018 sans effet rétroactif. L'attestation des Commissaires aux Comptes porte donc sur la totalité du périmètre historique de Suez Eau France auquel vient s'ajouter les comptes du 1/09/2018 au 31/12/2018 des contrats suivants :

- Saint Paul en Jarez
- Saint Galmier Assainissement
- Cellieu Chagnon

Pour ces contrats uniquement, le CARE 2018 est constitué par l'addition des CARE audités jusqu'au 30/09/2018 dans l'entité juridique SEF avec les CARE Stéphanoise des Eaux du 1/09/2018 au 31/12/2018.

### 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.

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 4,49%.

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 -0,36% (0,14% 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.

## 4 | Comptes de la délégation

SIVOM Région d'Issoire - Eau

Année 2018

### 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	28 358,53
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	12 583,14
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	1 853,24
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	44 389,00
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau	44 389,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés	165,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	1 853,24
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754 %)	24 766,53
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	324,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	94 880,00
Charges marketing	Client équivalent	44 389,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	9 221 919,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	38 956,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	44 389,00

### A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	425 471,90
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	6 671 482,58
Charges logistique	Sortie de stock	-95 059,10
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 911 660,72
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-2 093 932,43
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	6 671 482,58

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 7,12% 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 5,74% des charges de l'Entreprise Régionale.

### A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

### A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 5,5 %

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

### 4.3.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
VERNET LA VARENNE-RESERVOIR_SURPRESSEUR L'ENCLOS 150m³ (LgS)-RVT-Porte l'enclos	2 198,10
LE VERNET STE MARGUERITE-CHLORATION_MONNE (LgN)-RVT-porte chloration monne	2 198,10
VIC LE COMTE-RESERVOIR_BOURG VIC LE COMTE 500m³ (LgN)-RVT-Fenetre Vic Bourg	2 881,22
LES MARTRES DE VEYRE-RESERVOIR_TOBIZE 4000m³ (LgN)-RVT-fenetre tobize	1 465,09
LES MARTRES DE VEYRE-RESERVOIR_TOBIZE 4000m³ (LgN)-RVT-Travaux plafond CDV	6 406,61
COUDES-RESERVOIR_POMPAGE BOURG COUDES 300m³ (LgC)-RVT-Fenetre coudes	1 977,15
ST DIERY-RESERVOIR_CHEIX 75m³ (LgC)-RVT-Fenetre le cheix	930,19
MONTAIGUT LE BLANC-RESERVOIR_GOURDON 20m³ (LgC)-RVT-RNV Echelle cuve	852,21
MAREUGHEOL-RESERVOIR_BOUDES 1000m³ (LgS)-RVT-Reprise etanchéité accrotère Boudes	28 256,61
COUDES-RESERVOIR_POMPAGE BOURG COUDES 300m³ (LgC)-RVT-RNV Echelle cuve Coudes	1 079,87
ST DIERY-RESERVOIR_CHEIX 75m³ (LgC)-RVT-échelle Cheix	764,85
CHAMPEIX-RESERVOIR_CHAMPEIX CEG 150m³ (LgC)-RVT-RNV échelle champeix CEG	953,89
VODABLE-RESERVOIR_PUY YSSON 1000m³ (LgS)-RVT-RNV Echelle puy ysson	997,48
CHAMPEIX-RESERVOIR_CHAMPEIX CEG 150m³ (LgC)-RVT-fenetre champeix CEG	1 871,14

#### 4 | Comptes de la délégation

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ST BABEL-POMPAGE_LE THERON (LgS)-RVT-RNV CPT S93 Le Theron	1 783,01
SAUXILLANGES-RESERVOIR_BOURG SAUXILLANGES 450m³ (LgS)-RVT-RNV CPT S55 Sauxillanges	2 248,72
ROMAGNAT-RESERVOIR_BOURG ROMAGNAT 600m³ (LgN)-RVT-RNV CPT N50 Romagnat Bourg	2 196,26
LE CREST-RESERVOIR_LE CREST 600m³ (LgN)-RVT-RNV CPT N55 Le crest	1 957,74
LE CREST-RESERVOIR_LE CREST 600m³ (LgN)-RVT-RNV CPT N56 Le Crest	2 037,25
AUTHEZAT-RESERVOIR_AUTHEZAT 150m³ (LgC)-RVT-RNV CPT C42 Authezat	2 107,49
ST VICTOR LA RIVIERE-RESERVOIR_JASSAT 1000m³ (LgC)-RVT-RNV CPT C08 Jassat	2 130,18
ST VICTOR LA RIVIERE-RESERVOIR_JASSAT 1000m³ (LgC)-RVT-RNV CPT C05 Jassat	1 899,42
AYDAT-RESERVOIR_VEYRERAS 50m³ (LgN)-RVT-RNV CPT N15 Veyreras	1 869,91
MONTAIGUT LE BLANC-CPT_REIGNAT-C21 (LgC)-RVT-RNV CPT C21 Reignat	1 885,38
VERNET LA VARENNE-RESERVOIR_SURPRESSEUR FRIDEVIALLE 50m³ (LgS)-RVT-CPT S73 Dist Fridevialle	2 403,16
VERRIERES-RESERVOIR_BOURG VERRIERES 100m³ (LgC)-RVT-RNV Porte Verrieres	1 954,10
BERGONNE-CPT_VENTE ISSOIRE-RESERVOIR MALBATTU-S12-S14 (LgS)-RVT-RNV CPT S12-I1 Malbattu	2 184,68
LUDESSE-CAPTAGE_CHAVADE (LgS)-RVT-RNV Porte LA CHAVADE	1 954,10
ROMAGNAT-RESERVOIR_POMPAGE CHAUMONTEL 2000m³ (LgN)-RVT-RNV CPT N77 Chaumontel	2 563,49
ORCET-RESERVOIR_BOURG ORCET 300m³ (LgN)-RVT-RNV CPT Orcet N71	1 996,71
PARENT-RESERVOIR_BOURG PARENT 500m³ (LgC)-RVT-RNV CPT C33	344,53
SAUXILLANGES-RESERVOIR_BOURG SAUXILLANGES 450m³ (LgS)-RVT-RNV CPT S56 Sauxillanges	2 447,24
LES MARTRES DE VEYRE-USINE_LE CENDRE (LgN)-RVT-Batteries armoire n°1 alimentation 48V	1 417,23
AYDAT-USINE_TRAITEMENT ROUILLAS BAS (LgN)-RVT-disjoncteur armoire (rdc)	962,23
AYDAT-USINE_TRAITEMENT ROUILLAS BAS (LgN)-RVT-disjoncteur filtre (pupitre)	723,21
AYDAT-USINE_TRAITEMENT ROUILLAS BAS (LgN)-RVT-disjoncteur général	1 537,10
VALBELEIX-RESERVOIR_LA CHAVADE 50m³ (LgS)-RVT-Porte réservoir La Chavade	1 954,10
ORBEIL-USINE_STATION DE POMPAGE D'ORBEIL (LgS)-RVT-Clapet de pied pompe reprise 1	1 476,51
LES MARTRES DE VEYRE-USINE_LE CENDRE (LgN)-RVT-Serrures + cylindre station du Cendre	2 853,75
LES MARTRES DE VEYRE-CAPTAGE_LE CENDRE (PUITS P0 à P7) (LgN)-RVT-serrures + cylindres Puits 0 du Cendre	704,31
LES MARTRES DE VEYRE-CAPTAGE_LE CENDRE (PUITS P0 à P7) (LgN)-RVT-Serrures + cylindre station du Cendre puits 3	661,57
LA ROCHE BLANCHE-RESERVOIR_POMPAGE REPRISE PUY MARDOUX 3400m³ (LgN)-RVT-cellule HT arrivée 1	19 415,63
LA ROCHE BLANCHE-RESERVOIR_POMPAGE REPRISE PUY MARDOUX 3400m³ (LgN)-RVT-cellule HT arrivée 2	19 442,13
LA ROCHE BLANCHE-RESERVOIR_POMPAGE REPRISE PUY MARDOUX 3400m³ (LgN)-RVT-cellule HT distribution	19 317,38
LA ROCHE BLANCHE-RESERVOIR_POMPAGE REPRISE PUY MARDOUX 3400m³ (LgN)-RVT-cellule HT comptage	19 384,41
LES MARTRES DE VEYRE-USINE_LE CENDRE (LgN)-RVT-synoptique	8 225,47

## 4 | Comptes de la délégation

### • LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

De manière indépendante du contrat d'affermage, il existe un marché à bons de commande, attribué à SUEZ, et qui traduit la volonté du Syndicat de répondre aux demandes des Collectivités pour les interventions en urgence.

En 2018, SUEZ a notamment réalisé au travers de ce marché environ 2 985 mètres d'extensions, de déplacements, et de renouvellements.

Travaux neufs : Réseaux (Marché à Bon de commande Lot n°1)								
Programme	N° dossier	Commune	Adresse	Linéaire posé (ml)			Date de réalisation	Montant (€)
				Ligne Nord	Ligne Centre	Ligne Sud		
2017-2018	49	SAINT-BABEL	rue de la sente sous la vigne			86	07/02/2018	6 798,50
2017-2018	51	SAINT-MARTIN-DES-PLAINS	secleur de l'étang			20	20/07/2018	1 909,50
2017-2018	56	PLAUZAT	route de neschers		90		02/02/2018	6 241,49
2017-2018	57	AUGNAT	le bourg			68	15/01/2018	4 611,48
2017-2018	58	YRONDE-ET-BURON	aubeyrat		150		26/01/2018	4 972,65
2017-2018	59	SAINT-BABEL	les saignes (restructuration)			180	02/03/2018	8 163,49
2017-2018	60	ORSONETTE	rue croix st laurent			79	27/03/2018	5 370,22
2017-2018	61	St-QUENTIN S/AUXILLANGES	poste de reloulement			50	01/03/2018	4 023,55
2017-2018	62	COURNOLS	lieu dit chabannes	50			08/02/2018	2 848,32
2017-2018	63	LA -ROCHE-BLANCHE	les plantades	36			10/04/2018	2 851,60
2017-2018	64	AYDAT	impasse de la besse	50			04/05/2017	4 599,09
2017-2018	65	AYDAT	rouillas haut	50			12/06/2017	4 550,09
2017-2018	66	AYDAT	rue de l'oie	25			09/03/2018	2 548,70
2017-2018	67	MEILHAUD	les pointes (restructuration)		370		20/04/2018	15 299,83
2017-2018	68	VEYRE-MONTON	chemin du breuil	20			19/01/2018	1 400,23
2017-2018	69	AYDAT	RD 145	45			12/01/2018	3 113,02
2017-2018	70	VARENNE SUR USSON	mairie			200	03/08/2018	4 740,00
2017-2018	71	St-QUENTIN S/AUXILLANGES	fontaine			fontaine	30/07/2018	4 274,00
2017-2018	72	YRONDE ET BURON	impasse des foussats		31		12/07/2018	4 243,04
2017-2018	73	YRONDE ET BURON	rue du mas		64		30/05/2018	7 021,23
2017-2018	74	CLEMENSAT	rue des chirouzes		30		07/06/2018	4 520,69
2017-2018	75	AUBIERE	chemin pres du camp	20			13/03/2018	2 528,22
2017-2018	76	MONTAIGUT LE BLANC	rue du 19 mars reingnat		30		21/09/2018	4 648,87
2017-2018	77	SAINT-DIERY	la bataille		95		01/08/2018	2 201,14
2017-2018	78	SAINT-REMY DE CHARGNAT	za les rivalets			56	18/07/2018	1 974,64
2017-2018	79	COUDES	chemin du rivage		84		03/08/2018	13 398,39
2017-2018	80	VERRIERES	pont raymond ollier		70		23/05/2018	4 585,13
2017-2018	81	ORCET	rue vercingetorix	70			11/09/2018	14 483,80
2017-2018	82	ORCET	rue narse & chancel	45			18/09/2018	4 981,47
2017-2018	83	ORCET	place chancel	25			17/08/2018	4 104,92
2017-2018	84	COUDES	rte de clermont(restructuration)		26		14/11/2018	3 918,32
2017-2018	85	SAINT-SANDOUX	château de travers		435		09/11/2018	9 444,04
2017-2018	86	LE BROCC	brossel			180	12/11/2018	11 330,60
2017-2018	87	ORBEIL	la ribeyre			110	07/11/2018	7 914,19
2017-2018	88	SAINT-PIERRE-COLAMINE	lomprat			15	22/10/2018	1 133,08
2017-2018	89	VEYRE-MONTON	rue des aubépines	30			27/04/2018	3 259,11
<b>TOTAL</b>				<b>466</b>	<b>1475</b>	<b>1044</b>		<b>194 007,64</b>

Par ailleurs, comme chaque année, et à titre indicatif, les opérations de renforcements et d'extensions du SME de la région d'Issoire ont fait l'objet de nombreux appels d'offre « marchés publics ».

En outre, de nombreux travaux ont été menés par le syndicat sur les communes du SME. Ceux-ci sont présentés à chaque assemblée générale. Ils comprennent notamment le programme de renouvellement de canalisations engagé suite au schéma directeur et à l'étude spécifique sur le renouvellement des canalisations.

**NOTA :**

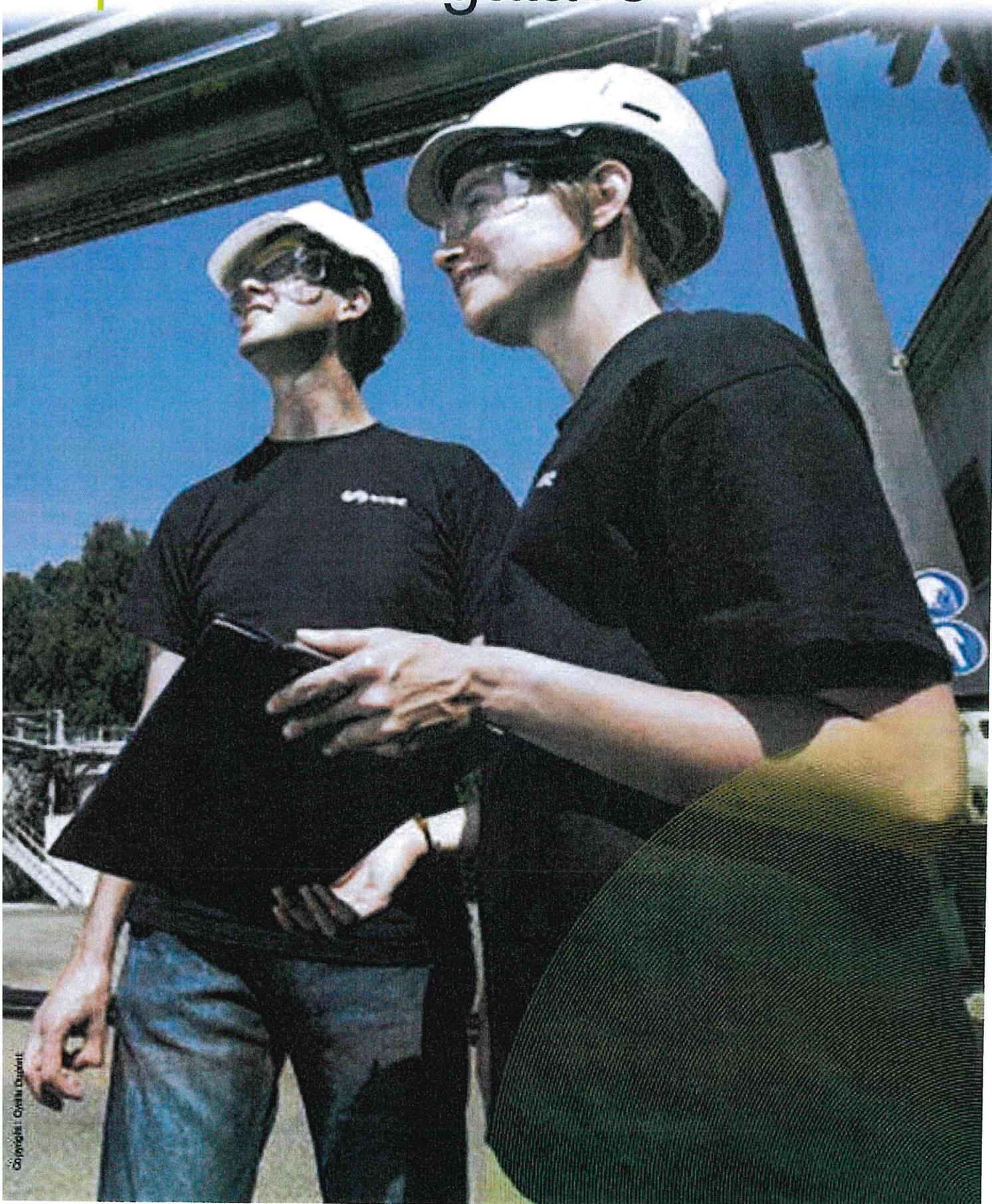
Nombre de compteurs remplacés ou renouvelés de diam XXX = nombre de compteurs de diamètre XXX déposés pour lesquels un nouveau compteur a été posé à la même date. Le diamètre d'analyse correspond au diamètre du compteur déposé.

• **LES COUTS COMPTABILISES**

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

<b>Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Dépense constatée ou en cours (€)</b>
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	135 105,95
<b>Total</b>	<b>135 105,95</b>

# 5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

SUEZ est pleinement engagé dans la révolution de la ressource, notamment en France, berceau historique du Groupe où 30 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

**80**  
partenariats

**488**  
stations d'épuration

**113 093**  
capteurs télérelevés

**28 894 Kms**  
de réseaux

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

**109**  
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**  
Directeur de Région



**Laurent Alquier**  
MBM / Ain



**Olivier Bremond**  
Auvergne



**Jean-Didier Courbière**  
Vallée du Rhône



**Alain Ferrandis**  
Santé Sécurité



**Emmanuel Gerval**  
Alpes



**Patrick Marty**  
Loire



**Marie-Agnès Gonnu**  
DRH



**Thierry Griers**  
Direction Administrative  
et Financière



**Bertrand Hartmann**  
Direction Clientèle



**Philippe Plasmondon**  
Direction des Métiers  
& Performance



**Serge Poncet**  
Direction  
Commerciale



**Catherine Savey**  
Direction de la Communication  
& Fondation

107  
collaborateurs

378  
communes

2 966 km  
réseaux eau  
et assainissement

118 993  
clients particuliers  
eau / assainissement

85  
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).



Nos équipes à votre service !

❖ **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*

### 5.1.4 Nos moyens matériels

Nos équipes 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 équipé d'un matériel d'hydrocurage,
- camions-plateau 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 générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

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

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

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

Présent sur les 5 continents, SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

### Innover pour nos clients

Afin d'apporter des contributions concrètes à la révolution de la ressource, SUEZ appuie sa stratégie sur une politique de recherche et d'innovation ambitieuse. Celle-ci assure une forte différenciation de ses offres et permet à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités. Nos axes innovants sont :

- Développer l'accès aux ressources
- Assurer la protection des ressources et des écosystèmes
- Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique
- Produire des nouvelles ressources

### Un groupe engagé pour la planète

Pour SUEZ, la lutte contre le réchauffement climatique est une priorité absolue. Dans le cadre de sa feuille de route 2017/2021, le Groupe a défini 13 objectifs pour le climat.

Conscient du rôle qu'il a à jouer, SUEZ s'engage à préserver la biodiversité à travers un plan d'actions concret, reconnu comme partie intégrante de la stratégie nationale pour la biodiversité en France.

SUEZ s'engage pour la préservation des océans à travers des solutions concrètes sur les cycles de l'eau et des déchets à l'échelle des bassins versants pour anticiper les pollutions des rivières et des océans.

### Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

- **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).

**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 2018, 890 842 réponses ont été apportées par le conseiller virtuel Olivier, soit une baisse de 10% par rapport à 2017. 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.

## 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.



## NOTRE CERTIFICATION NATIONALE ENERGIE ISO 50001

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

Le périmètre de certification nationale s'est accru en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. La région Auvergne-Rhône-Alpes fait partie de la première vague, certifiée dès 2015.

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

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites 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.

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.



### NOTRE MANAGEMENT SANTE SECURITE

Totalement intégré dans les pratiques au quotidien, notre management de la santé et la sécurité s'appuie sur l'organisation régionale en place.

Les outils déployés nous permettent de :

- Maîtriser les dangers : . identifier les risques et les apprécier (évaluation des risques - plans de prévention - veille réglementaire - objectifs - indicateurs Santé Sécurité au travail) ;  
. mettre en œuvre des mesures de maîtrise nécessaires (plans d'actions) ;
- Définir les rôles, responsabilités et autorités afin de permettre à chacun d'être acteur de sa propre sécurité ;
- Identifier et valider les compétences (plans de formation - autorisations de travail) ;
- Manager les équipes par le biais de visites, causeries, analyses des remontées de situations dangereuses ;
- Assurer la communication interne et externe ;
- Mettre en place une gestion documentaire (procédures, consignes...) ;

## 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

Face aux pressions grandissantes sur les ressources en eau renforcées par les effets du changement climatique, SUEZ, en ligne avec les objectifs du Groupe, propose de construire, ensemble, les services de l'eau et de l'assainissement d'aujourd'hui et demain.

La politique de Développement Durable de SUEZ est fondée sur une logique d'amélioration continue et de co-construction avec les parties prenantes. Ainsi, la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 de SUEZ<sup>1</sup> a été élaborée à la suite d'une large consultation interne et externe mobilisant plus de 5000 personnes. Au service de la Révolution de la Ressource, elle comprend 17 engagements opérationnels, structurés autour de 4 axes stratégiques, en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

- Être une entreprise collaborative ouverte et responsable
- Être leader de l'économie circulaire et bas carbone
- Accompagner avec des solutions concrètes la transition environnementale de nos clients
- Contribuer au bien commun



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

- La Mission Solidarité Eau, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a pour objectif de développer les liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique.

De plus, la mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous : elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi SUEZ est partenaire des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services) dans les territoires. Les médiateurs, en mission dans ces points d'accueil, sont qualifiés pour accompagner tout type de vulnérabilité : physique, culturelle, financière, administrative et technologique.

#### 4. Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires

- Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle

SUEZ s'engage à favoriser l'emploi, en travaillant notamment avec des entreprises locales et en développant des partenariats avec des entrepreneurs sociaux et environnementaux.

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

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

Enfin, sur leurs territoires d'implantation, les Maisons pour Rebondir créées par SUEZ, à Bordeaux depuis 2012 et plus récemment en Ile de France et à Lyon, jouent le rôle de « guichet unique » à l'interne et à l'externe sur les questions liées à l'insertion par l'emploi et à l'économie sociale et solidaire.

## 5.5 Nos offres innovantes

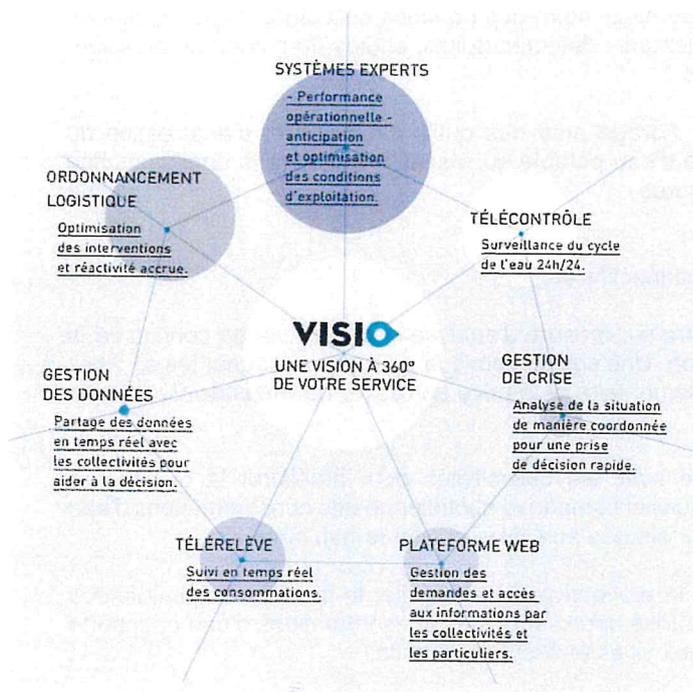
### 5.5.1 Notre organisation VISIO

VISIO et VALOVISIO les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau en temps réel. En 2014 SUEZ inaugurait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2018 100% du territoire français est couvert par l'un des 13 centres VISIO.

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

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



**NOSE** : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

**QUICK SCAN** : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

**IP'AIR** : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

**PUITS DE CARBONE** : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

**VISUAL INSPECT** : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

- **Jour du dépassement de la Terre** : SUEZ contribue à repousser la date. Le 1er août 2018, nous entrons dans une situation de dette écologique : notre consommation de ressources dépasse ce que la Terre peut régénérer en un an. Ce jour, appelé Jour du dépassement de la Terre, intervient chaque année de plus en plus tôt. Pourtant, réduire de 50 % notre empreinte carbone permettrait de repousser cette date de 93 jours. Aux côtés de ses clients industriels et des collectivités locales, SUEZ est fier de contribuer à réduire notre consommation de ressources et bâtir un monde décarboné.
- **Journée de la Terre** – 22 avril 2018. SUEZ s'engage à donner une seconde vie aux plastiques et à renforcer l'économie circulaire en augmentant de 50% les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020. A cette occasion SUEZ a lancé une campagne de communication sur les réseaux sociaux.

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

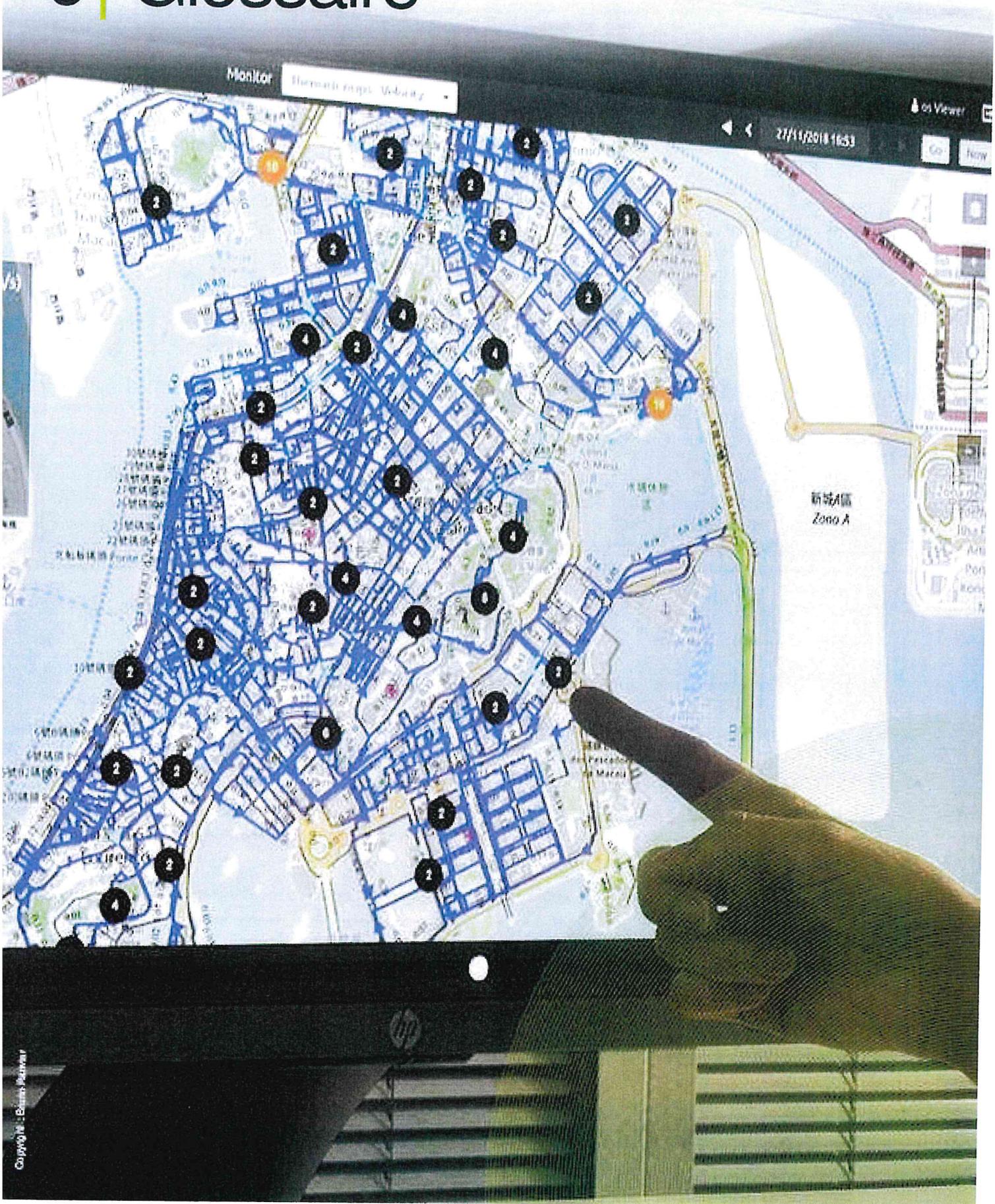
### Les actualités commerciales 2018 de SUEZ en France

En 2018, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

#### Activités Eau

- **La collecte et le transport des eaux usées des Hauts-de-Seine** : Plusieurs innovations seront apportées, dont le développement d'une maquette numérique 3D des réseaux. Un outil de gestion prédictive des réseaux sera également mis en œuvre pour diminuer les rejets vers le milieu naturel et éviter les risques d'inondations.
- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, SUEZ assurera la **gestion du service de l'eau potable de 8 communes de l'Agglomération du Grand Avignon**. Ce contrat comportera notamment la mise en place d'une tarification progressive, l'amélioration du rendement de réseau et la sécurisation de l'alimentation en eau potable.
- L'exploitation de la **station d'épuration de l'Eurométropole de Strasbourg**. La collectivité renouvelle sa confiance à SUEZ pour une durée de 5 ans. Cette installation, vitrine nationale de l'économie circulaire, a été la première, en 2015, à injecter du biométhane issu des eaux usées dans le réseau de gaz naturel.
- La gestion et l'exploitation de la **station d'épuration de La Feyssine pour la Métropole de Lyon**. La station d'épuration de La Feyssine, Aqualyon, constitue un équipement majeur pour le développement environnemental de la Métropole. L'offre de services de SUEZ repose sur la conformité réglementaire et environnementale, la performance énergétique, la valorisation du patrimoine et la cohésion sociale.
- La gestion du service d'eau potable et le **déploiement de 58 000 compteurs On'Connect pour le Syndicat des Eaux Durance Ventoux (Vaucluse)**. SUEZ modernisera le service de l'eau et assurera la préservation de la ressource en eau entre Monts de Vaucluse et Luberon dans 28 communes, pour une durée de 10 ans.
- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, SUEZ assurera la **gestion des réseaux d'assainissement et des stations d'épuration de Nantes Métropole**. Dans le cadre du contrat relatif à l'entretien des 1800 km de réseaux et des infrastructures d'assainissement de la métropole, SUEZ s'engage à valoriser ces installations enterrées. Le second contrat porte sur l'exploitation des 19 stations d'épuration de la Métropole.
- **Toulouse Métropole a confié son service public d'assainissement** à SUEZ pour les 12 prochaines années. Ce contrat débutera dès janvier 2020, SUEZ assurera alors la gestion des 17 usines de traitement des eaux usées et des 3 700 km de réseaux d'assainissement répartis sur les 37 communes de la Métropole.

# 6 | Glossaire



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**  
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**  
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**  
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**  
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**  
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**  
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**  
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

### B

- **Branchement eau**  
Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

### C

- **Certification ISO 9001**  
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**  
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

### I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**  
 $ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$   
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j
- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**  
 $ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j).

### L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**  
Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

### M

---

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

### N

---

- **Nombre d'abonnements**  
Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).
- **Nombre d'habitants**  
Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

### P

---

- **Perte apparente**  
Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).
- **Perte réelle**  
Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.
- **Poteau incendie**  
Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

## V

---

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**  
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**  
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**  
Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m<sup>3</sup>
 Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1)/120
- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**  
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**
- A. Pour ce qui concerne la microbiologie :**
- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
  - pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

**Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)**

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

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

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

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture

