

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

Commune de SALLES D'AUDE

Rapport annuel du délégataire

Eau Potable



© Bernard Lippote



2019



PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

« Conformément à l'article L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Délégué du Service Public est tenu de présenter à l'Autorité Délégante, chaque année, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du Service Public et une analyse de la qualité de ce Service ainsi qu'une annexe permettant à l'Autorité Délégante d'apprécier les conditions d'exécution du Service Public.

Le présent document répond à cette disposition, pour le service de distribution publique d'eau potable.

Pour satisfaire à l'article L. 2224-1 du C.G.C.T., la Collectivité présente à son conseil municipal ou à son assemblée délibérante, un rapport annuel sur le prix et la qualité du service, au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice.

L'article D.2224-5 du C.G.C.T. précise que dans les collectivités de 3500 habitants et plus, le ou les rapports annuels, le cas échéant, les notes liminaires (définies aux articles D. 2224-1 à D. 2224-4), ainsi que l'avis du conseil municipal (ou de l'assemblée délibérante), doivent être transmis par voie électronique au préfet de département et au système d'information prévu à l'article L. 213-2 du code de l'environnement, dans les quinze jours qui suivent leur présentation devant le conseil municipal (ou l'assemblée délibérante). Les indicateurs décrits en annexe V du C.G.C.T. doivent être saisis par voie électronique dans le système d'information prévu à l'article L. 213-2 du code de l'environnement dans les mêmes délais.

Les indicateurs techniques et financiers qui figurent dans ce rapport sont définis par l'annexe V mentionnée à l'article D. 2224-1 du C.G.C.T. »



SOMMAIRE

1. L'essentiel de l'année	6
a) Présentation du contrat	6
b) L'essentiel de l'année 2019	7
c) Perspectives et propositions d'amélioration	7
d) Les indicateurs de performance	9
2. Le patrimoine du service	13
a) Installations de production / traitement	13
b) Ouvrages de stockage	13
c) Ouvrages de surpression	14
d) Réseau de distribution	14
e) Analyse du patrimoine	17
3. Le bilan hydraulique	20
a) Le schéma d'alimentation en eau potable	20
b) Volumes mis en distribution	20
c) Volumes consommés autorisés	22
d) Performance du réseau	23
4. Le bilan d'exploitation	27
a) La consommation électrique	27
b) La consommation de produits de traitement	27
c) Les contrôles réglementaires	27
d) Le nettoyage des réservoirs	27
e) Autres interventions sur les installations	28
f) Interventions sur le réseau de distribution	28
g) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine délégué	28
5. La qualité de l'eau	30
a) Réglementation pour la production d'eau destinée à la consommation humaine	30
b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE	30
c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux	30
d) Qualité de l'eau produite sur la commune de Salle d'Aude	31
e) Rapport de synthèse de l'ARS	32
f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ	32

6. Bilan clientèle	35
a) Les abonnés	35
b) La satisfaction client.....	35
c) Les réclamations clients :.....	39
d) Les données économiques.....	39
e) Le prix du service de l'eau potable	40
7. Résultats financiers	44
a) Le CARE.....	44
b) Les versements à la Collectivité.....	45
c) Les investissements contractuels.....	46
8. L'organisation de BRLE dédiée au contrat.....	48
a) Dispositif au service des clients	48
b) L'équipes et les moyens mis en œuvre	49
c) Organisation de l'astreinte	56
d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue.....	59
ANNEXES.....	60

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLO

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

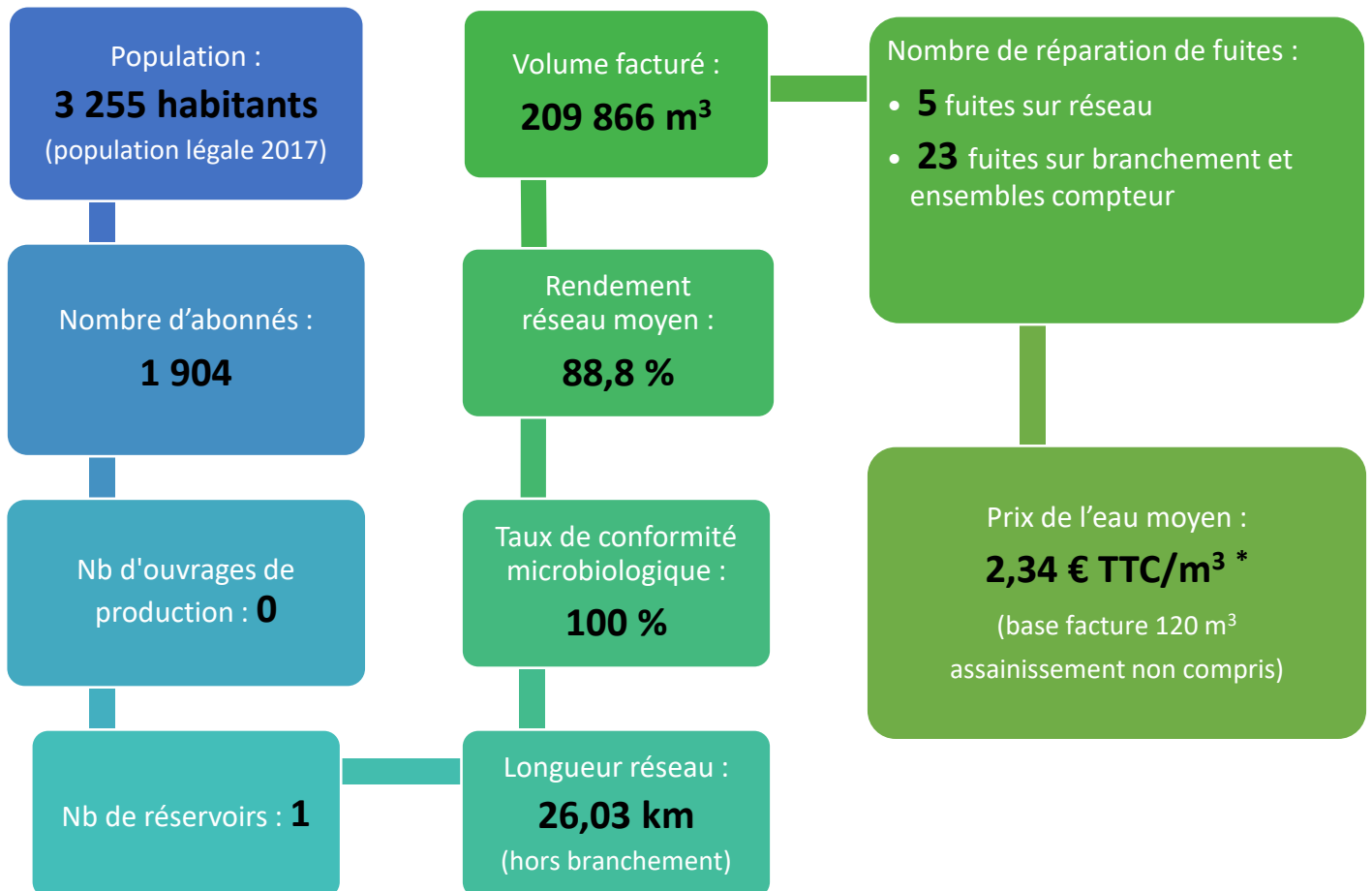
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Déléataire : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune de Salles d'Aude
- Nature du contrat : Concession de service public
- Prestations du contrat : *Concession de la gestion du service public d'eau potable*
- Date de début du contrat : 1^{er} janvier 2019
- Date d'échéance : 31 décembre 2024
- Engagement vis-à-vis des tiers :
 - Achat d'eau potable en gros à la Communauté d'Agglomération du Grand Narbonne (par l'intermédiaire de son déléataire Véolia) et sécurisation issue de la station de Puech de Labade (BRL Exploitation)
 - Facturation de la part assainissement collectif pour l'ensemble des abonnés assujettis pour le compte du concessionnaire en charge du service de l'assainissement collectif.

Liste des avenants et conventions de prestation :

Sans objet

b) L'essentiel de l'année 2019 :

En 2019, première année de contrat, la commune dispose d'un très bon niveau de rendement (88,8%) et d'un faible Indice Linéaire de Pertes (2,8 m3/j/km).

- Remplacement d'une pompe du surpresseur du Bosc

c) Perspectives et propositions d'amélioration :

Production et traitement :

Le volume de stockage de la bache de reprise du surpresseur du Bosc étant faible, il paraît opportun de réhabiliter la deuxième bache afin de disposer d'un volume plus important.

Distribution et réseau :

Maillage entre le réseau BRL et le réseau de la commune en amont du réservoir de Salles/Fleury afin d'améliorer la sécurisation de l'alimentation en eau potable de la commune.

Qualité de l'eau :

Dans le cadre des directives du Plan « Vigipirate », l'ARS 11 préconise la mise en place par les maîtres d'ouvrage d'un analyseur de chlore en continu télétransmis à l'aval de chaque réservoir.

Services aux abonnés :

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé au niveau des agences de Port La Nouvelle et Gruissan, BRLE a mis en œuvre en 2018 un **Portail Internet Client** à disposition des abonnés avec de nombreuses fonctionnalités : accès sécurisé avec login et mot de passe, visualisation des consommations, visualisation des factures et possibilité de règlement en ligne, prise de rdv en ligne, envoi/réception de messages à l'exploitant ...

d) Les indicateurs de performance :

Les indicateurs obligatoires :

Les informations sur les indicateurs présentés dans le tableau ci-dessous sont issues du site officiel de l'Observatoire National des services d'eau et d'assainissement.

Ces indicateurs sont ceux déterminés par le décret du 2 mai 2007, ils permettront à la Collectivité de faire figurer dans son rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés.

		Abonnés	Valeur
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée	Permanents: 3 255
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour 120 m ³	2,34 €TTC/m ³
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée)	48 heures
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par milliers d'abonnés. Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture de l'eau à un ou plusieurs abonné(s) (les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent donc pas une coupure d'eau s'ils n'entraînent pas l'interruption totale de la fourniture)	12 /milliers d'abonnés
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle	100 %
P155.1	Taux de réclamations	Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service. Le nombre de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000	4,2
		Qualité de l'eau	Valeur
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant.	100 %

P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	100 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée	NC (VEOLIA)
Réseau			Valeur
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eau potable. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux, à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux.	96/120
P104.3	Rendement du réseau de distribution	Il s'agit du ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable	88,8%
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	Il s'agit du ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte	2,9 m ³ /j/km
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte. Cet indicateur diffère de l'indice linéaire des volumes non comptés qui intègre en plus des pertes par fuites, les volumes qui ne font pas l'objet d'une comptabilisation. Il lui est toujours inférieur.	2,8 m ³ /j/km
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte	1 % (2019 uniquement)
Gestion financière			Valeur
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé	0,00011 €/m ³
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service d'eau potable si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service	A la charge de la collectivité
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1	9 %

Les indicateurs contractuels :

- Engagement performance bâtiment d'exploitation < 0,04 kWh/m²/DJU
 - **Valeur 2019 : 0,051 kWh/m²/DJU**
- Engagement sur la maîtrise des consommations de carburants en l/100kms : <6,5l/100kms
 - **Valeur 2019 : 5,7 l/100km** (en adéquation avec l'engagement contractuel)

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLO

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

Conformément à l'art. R1411-7 du CGCT et à l'art. 3 du décret du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concession, ce chapitre présente l'inventaire simplifié des installations utilisées dans la cadre de l'exécution du présent contrat.

Il englobe l'ensemble des composantes du réseau de desserte, des installations de production/traitement et ouvrages de stockage aux canalisations et accessoires réseau.

La qualification en bien de retour ou bien de reprise et les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

a) Installations de production / traitement :

L'eau distribuée est produite à partir des puits de Moussoulens en nappe alluviale de l'Aude. Ces ouvrages situés sur la commune de Moussan sont exploités par Véolia dans le cadre d'un contrat d'affermage.

Site	Commune	Capacité de production	Qualification
Forages de MOUSSOULENS	MOUSSAN	NC	-

Une sécurisation de la ressource principale est disponible à partir de la station de traitement de PUECH DE LABADE sur la commune de FLEURY D'AUDE qui fait partie intégrante de la Concession Régionale que gère BRL :

Site	Commune	Capacité de production	Qualification
Station de traitement de PUECH DE LABADE	FLEURY D'AUDE	1 700 m³/h, soit 41 000 m³/j Floculation, décantation, filtration, désinfection (chlore gazeux et chloration de secours)	-

b) Ouvrages de stockage :

Site	Commune	Capacité de stockage	Qualification
Bâche du surpresseur DU BOSC	SALLES D'AUDE	Capacité de stockage de 250 m³ Réservoir au sol semi-enterré avec équipements de télésurveillance Dispositif anti-intrusion local et bâche	Bien de retour

NB :

- Le réservoir de Salles - Fleury situé sur la commune de Salles d'Aude et permettant l'alimentation en eau potable de la commune à partir des forages de Moussoulens, n'est pas intégré au patrimoine de la Concession.

c) Ouvrages de surpression :

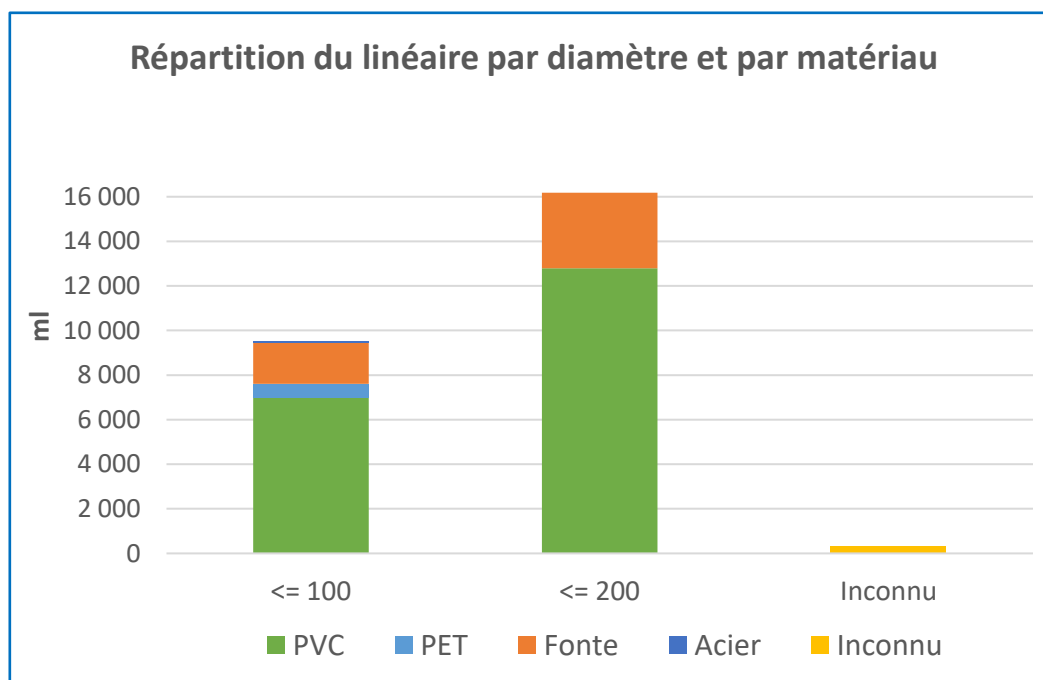
Site	Commune	Année de mise en service	Débit nominal	Qualification
Surpresseur DU BOSC	SALLES D'AUDE	NC	4 pompes (4 x 20 m ³ /h) Equipement de télésurveillance et dispositif anti-intrusion	Bien de retour

d) Réseau de distribution :

Canalisations (hors branchement) :

💧 **Répartition des linéaires de conduite par diamètre et matériau (en ml) :**

Diamètre nominal (mm)	PVC	PET	Fonte	Acier	Inconnu	TOTAL RESEAU
<= 100	6 985	618	1 853	71	-	9 527
<= 200	12 785	-	3 396	-	-	16 181
Inconnu	-	-	-	-	322	322
TOTAL RESEAU	19 770	618	5 249	71	322	26 030



Variations sur l'année

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations.

A noter que le renouvellement des canalisations (remplacement du linéaire à l'identique) n'est pas mentionné ici car il ne modifie pas le linéaire total. Il est détaillé plus loin dans le rapport.

Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	-
Extension / création de réseau	-
Intégration de réseau au périmètre de la délégation	-
Régularisation de plans	-
Suppression / dépose de réseau	-
TOTAL LINEAIRE 2019	26 030

Accessoires réseau

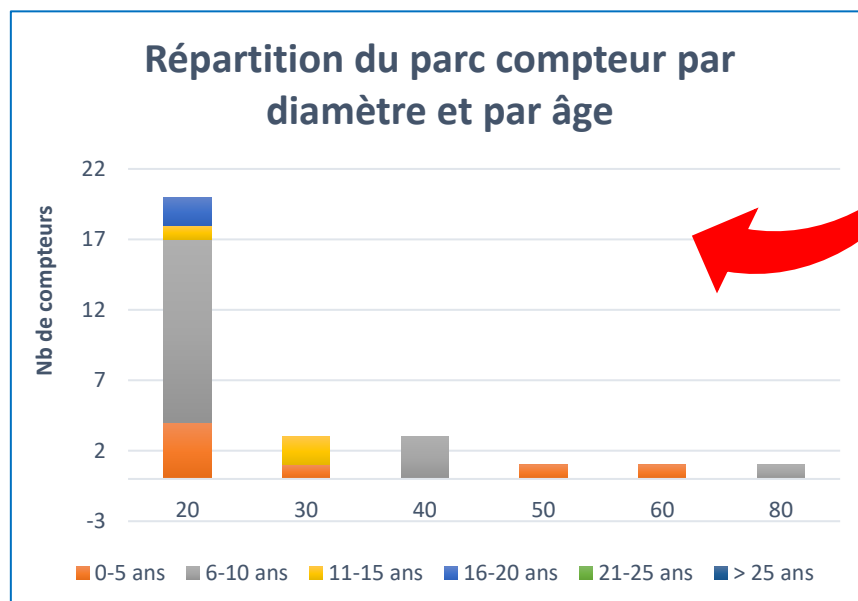
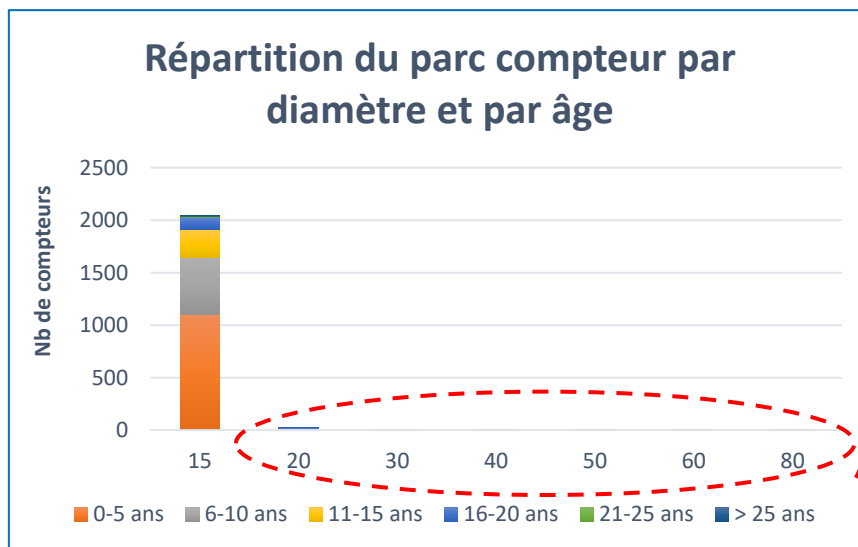
Désignation	Nombre	Variation/N-1
Poteau ou bouche incendie	49	-
Ventouse	6	-
Vidange	4	-
Vanne	217	-
Stabilisateur de pression	1	-

Branchements

Type de branchement	2019	Evolution
Particuliers	2 043	-
Municipaux	56	-
Industriels	-	-
Collectifs	-	-
Dont plomb	-	-
TOTAL	2 099	-

Compteurs

Tranches d'âge	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	50 mm	60 mm	80 mm	TOTAL
0 – 5 ans	1 101	4	1	-	1	1	-	1 108
6 – 10 ans	547	13	-	3	-	-	1	564
11 – 15 ans	265	1	2	-	-	-	-	268
16 – 20 ans	114	2	-	-	-	-	-	116
21 – 25 ans	11	-	-	-	-	-	-	11
>25 ans	3	-	-	-	-	-	-	3
TOTAL	2 041	20	3	3	1	1	1	2 070



	2019	Evolution
Nombre de compteurs renouvelés	41	-
Renouvellement de compteur en % du total	2,0 %	-

e) Analyse du patrimoine :

Il s'agit ici de détailler le calcul de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau AEP de la Collectivité, selon l'arrêté du 2 Mai 2007 (version modifiée par arrêté du 02/12/2013).

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120 avec le barème suivant :

	BAREME	SALLES D'AUDE
Absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet.	0 point	-
Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable	+ 10 points	10
Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.	+ 5 points	5
<i>L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points</i>		
Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.	+ 10 points	10
Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.	+ 5 points	5
L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.	+ 10 points	10
Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.	+ 5 points	1
<i>Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :</i>		
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	10
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	10
Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements .	+ 10 points	5
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 ;	+ 10 points	10
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	0
Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;	+ 10 points	10
Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ;	+ 10 points	10
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.	+ 5 points	0
Total nombre de points :	120	96

3. LE BILAN HYDRAULIQUE

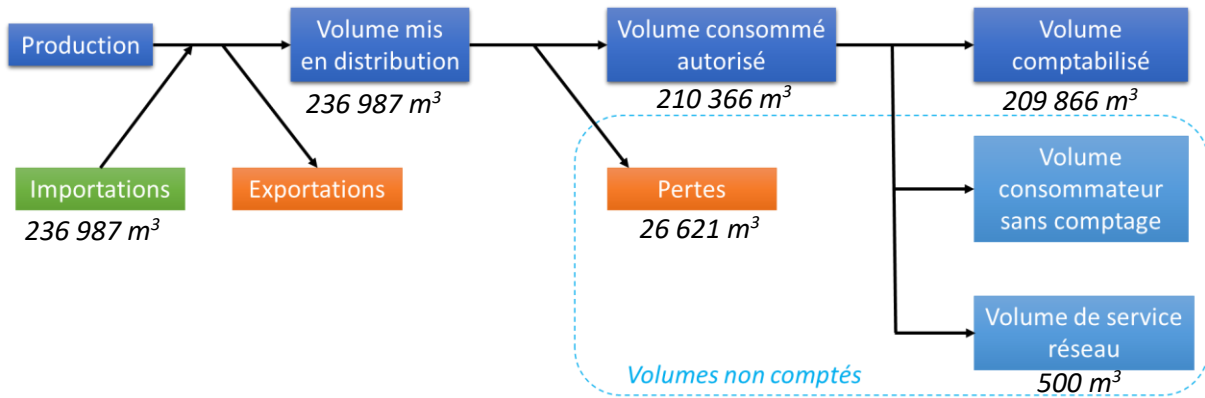


3. LE BILAN HYDRAULIQUE

a) Le schéma d'alimentation en eau potable

Schéma illustratif des principaux volumes pris en compte pour le service de l'eau :

(Avec volumes indiqués sur la période de facturation base 365 jours)



b) Volumes mis en distribution

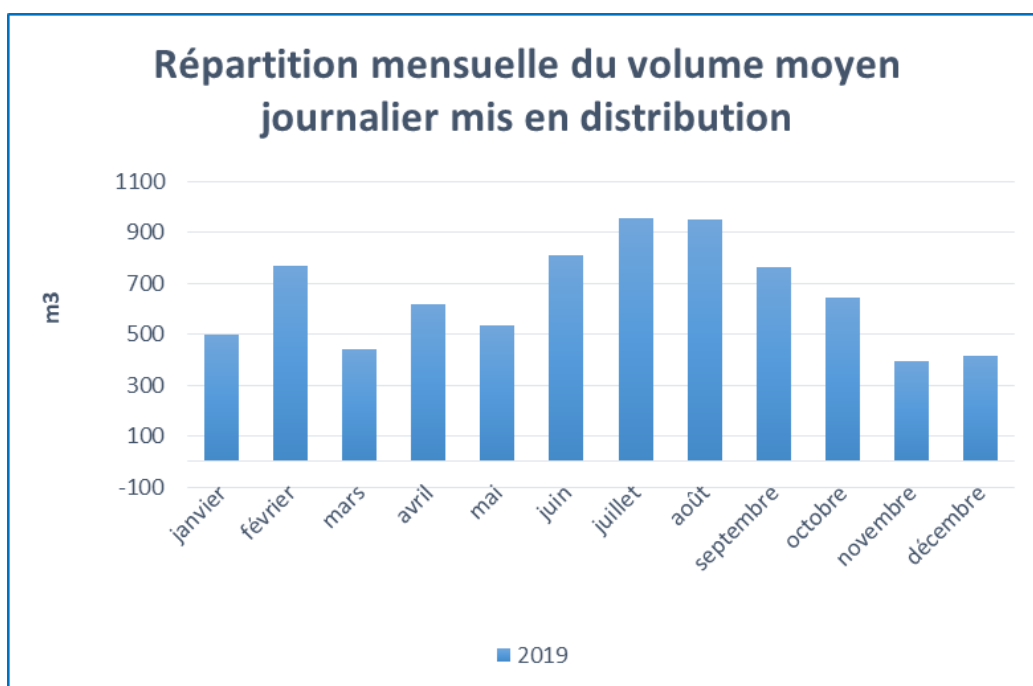
Volumes mis en distribution

		En m ³	2019	N / N-1 (%)
Année calendaire	Volumes produits (A)		-	-
	Volumes importés (B)		226 140	-
	Volumes exporté (C)		-	-
	TOTAL Volumes mis en distribution (D = A+B-C)		226 140	-
Période de facturation base 365 jours	Volumes produits (A')		-	-
	Volumes importés (B')		236 987	-
	Volumes exporté (C')		-	-

	TOTAL Volumes mis en distribution ($D' = A' + B' - C'$)	236 987	-
--	--	---------	---

Bilan mensuel du volume journalier moyen mis en distribution

En m ³	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Volume journalier produit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Volumes journalier importé	501	768	443	618	534	813	956	949	764	643	396	418
TOTAL Volume journalier mis en distribution	501	768	443	618	534	813	956	949	764	643	396	418



c) Volumes consommés autorisés

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre 2 relèves ramenée à 365 jours.

Le **volume consommé autorisé** est la somme :

- Des **volumes comptabilisés**, issus des campagnes de relève des appareils de comptage des abonnés et correspondant aux volumes facturés et dégrévés.
- Des **volumes des consommateurs sans comptage**, estimés pour des usagers disposant d'une autorisation d'usage (essai et manœuvre défense incendie, arrosage public, fontaines ...).
- Des **volumes de service du réseau**, estimés dans le cadre de l'exploitation du réseau de distribution d'eau (purges, vidanges, nettoyage de réservoir, consommation par analyseur de chlore ...).

	Exercice 2019		Nombre de jours
Date médiane de relevé	01/01/2019*	21/11/2019	324j

*NB : Date de la relève de fin de contrat effectuée.

En m ³	2019	N / N-1 (%)
Total volume comptabilisé (E)	186 292	-
Nombre de jour entre les relevés d'index	324 j	-
Total volume comptabilisé (E') Base 365 jours	209 866	-
Volume de service de réseau (F)	500	-
Total volume consommé autorisé (G = E' + F) Base 365 j	210 366	-

d) Performance du réseau

💧 Rendement hydraulique :

En m ³	2019	N / N-1 (%)
Volume consommé autorisé (G)	210 366	-
Volume exporté (C')	-	-
Volume total produit (A'+B')	236 987	-
Rendement de réseau (G+C') / (A'+B')	88,8 %	-
Engagement contractuel sur rendement minimal	70,4 %	-

Le rendement met en évidence les pertes d'eau qui se produisent sur le réseau d'adduction d'eau potable. D'après le décret du 27 janvier 2012, pris en application de la Loi Grenelle II, les réseaux d'eau potable doivent avoir un rendement de 85%, ou si cet objectif n'est pas atteint, un rendement minimum de 65% + 0,2 x ILC (Indice Linéaire de Consommation).

En m ³	2019	N / N-1 (%)
Volume consommé autorisé (G)	210 366	-
Volume exporté (C')	-	-
Linéaire du réseau de distribution en ml (L)	26 030 ml	-
ILC Indice linéaire de consommation $(G + C') / (L/1000 \times 365)$	22,1 m ³ /j/km	-
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau 2019 = 65 + 0,2 x ILC	69,4 %	-
Rendement de réseau $= (G+C') / (A'+B')$	88,8 %	-

 **Indice linéaire de perte et de volumes non comptés :**

En m ³	2019	N / N-1 (%)
Volume total produit (A'+B')	236 987	-
Volume comptabilisé (E')	209 866	-
Volume consommé autorisé (G)	210 366	-
Pertes en réseau $(M=A'+B'-G)$	26 621	-
Volume non compté $(N=A'+B'-E')$	27 121	-
Linéaire du réseau de distribution en ml (L)	26 030 ml	-
ILP Indice linéaire de pertes en réseau $M / (L/1000) / 365$	2,80 m ³ /km/j	-
Engagement sur ILP maximal	9,20 m ³ /km/j	-
Indice linéaire de volumes non comptés $N / (L / 1000) / 365$	2,90 m ³ /km/j	-

NB : L'indice linéaire de perte a été calculé conformément au décret du 2 mai 2007 : il tient compte du linéaire total de réseau sans branchement ainsi que des volumes de service.

Plus l'ILP est bas, plus le niveau du réseau est bon. Quand l'ILP baisse, cela signifie que le rendement s'améliore.

 **Commentaire :**

Le niveau de performance des réseaux de la commune de Salles d'Aude est très bon avec un rendement de 88,8% et un ILP de 2,8m³/km/j. Les engagements contractuels en termes de rendement et d'ILP sont respectés (respectivement 70,4% et 9,2m³/km/j).

4. LE BILAN D'EXPLOITATION



4. LE BILAN D'EXPLOITATION

a) La consommation électrique

En kWh	2019	N / N-1 (%)
Surpresseur du Bosc	NC	-
TOTAL	-	-
Indicateur performance énergétique (kWh/m ³ mis en distribution)	-	-

***NB :** Le transfert des contrats électriques du précédent fermier ayant été effectué lors de cette 1^{ère} année du contrat, nous ne disposons pas encore des consommations électriques sur une année pleine pour le surpresseur du Bosc.

b) La consommation de produits de traitement

Sans objet

c) Les contrôles réglementaires

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

Ouvrage	Type de contrôle	Libellé de l'équipement	Date intervention	Organisme de contrôle	Remarques
Surpresseur du Bosc	Conformité équipement électrique	Salles d'Aude Surpresseur du Bosc	09/12/2019	APAVE	Résistance terre trop élevée

d) Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution d'eau de procéder annuellement à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches ayant été nettoyés sur la commune est présentée ci-après :

Ouvrage	Date d'intervention
---------	---------------------

Bâche du surpresseur du Bosc

12/03/2020

NB : Les opérations de nettoyage des réservoirs prévues non réalisées en décembre 2019 ont été décalées au début 2020.

e) Autres interventions sur les installations

- Remplacement d'une pompe au surpresseur du Bosc (23/09/2019)

f) Interventions sur le réseau de distribution

	2019	N / N-1 (%)
Nombre de fuites sur réseau	5	-
Nombre de fuites sur branchement	11	-
Nombre de fuites sur ensemble compteur	12	-
Linéaire soumis à recherche de fuite (ml)	0	-

La carte de localisation des fuites réseau et branchement sur la commune de Salles d'Aude est fournie en annexe du présent rapport.

g) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine délégué

 **Extension et travaux neufs**

	2019	N / N-1 (%)
Extension de réseau (ml)	0	-
Nombre de branchements neufs	9	-
Nombre de vannes neuves	0	-

 **Renouvellement**

	2019	N / N-1 (%)
Nombre de robinets avant compteur renouvelés	5	-
Nombre de vannes renouvelées	0	-
Nombre de ventouses renouvelées	0	-
Nombre de compteurs renouvelés	41	-

Nombre de branchements renouvelés	3	-
Linéaire de conduites renouvelé (ml)	248 (coll)	-
Taux de renouvellement réseau (%)	1,0 %	-

5. LA QUALITE DE L'EAU



5. LA QUALITE DE L'EAU

a) Réglementation pour la production d'eau destinée à la consommation humaine

Les réglementations européenne et française relatives aux eaux destinées à la consommation humaine fixent des limites de qualité non seulement pour l'eau traitée et distribuée aux consommateurs, mais également pour les eaux brutes alimentant les unités de potabilisation.

Les «limites de qualité des eaux douces superficielles utilisées pour la production d'eau destinée à la consommation humaine» sont actuellement fixées par l'arrêté du 11 janvier 2007, qui, pour ces aspects, reprend les textes antérieurs, notamment les décrets 89-3 du 03/01/1989 et 2001-1220 du 20/12/2001.

Ces limites portent sur 40 paramètres ou familles de paramètres :

- paramètres microbiologiques, organoleptiques, physico-chimiques liés à la structure naturelle des eaux,
- substances indésirables,
- substances toxiques minérales et organiques,
- pesticides (environ 150 composés actuellement recherchés),
- indicateurs de la radioactivité.

b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE

La surveillance de la qualité de l'eau distribuée bénéficie d'un double contrôle:

- des analyses réalisées dans le cadre du **contrôle sanitaire réglementaire** concernant l'eau brute destinée à être potabilisée et l'eau potable. Ce suivi sanitaire s'effectue sous l'entière responsabilité des délégations territoriales de l'Agence Régionale de Santé qui en confient l'exécution à des laboratoires agréés.
- un **programme d'autocontrôle** complémentaire, sur l'eau brute destinée à être potabilisée et sur l'eau potable, qui est réalisé, selon le principe de précaution, à la demande de BRLE, par des laboratoires indépendants certifiés COFRAC.

Après traitement, la qualité de l'eau potable produite est vérifiée en permanence par les exploitants et contrôlée régulièrement par les délégations territoriales de l'Agence Régionale de Santé (ARS), qui vérifient sa conformité aux exigences réglementaires sur le réseau de distribution. Des tournées hebdomadaires sont réalisées par l'exploitant sur différents points du réseau de distribution afin de contrôler en continu les valeurs de turbidité et de désinfectant résiduel.

c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux

Les tableaux suivants présentent statistiquement les résultats des analyses du contrôle sanitaire et de l'autocontrôle.

Analyses effectuées au cours de l'exercice 2019 :

- Nombre total d'analyses effectuées : 10

L'ensemble des analyses ont été réalisées sur le réseau de distribution de la commune de Salle d'Aude (analyses type D1,D2).

d) Qualité de l'eau produite sur la commune de Salle d'Aude

COMPOSITION MOYENNE DE L'EAU DISTRIBUEE SUR LA COMMUNE DE SALLE D'AUDE

Libellé	Unité	Nombre	Min	Max	Moyenne	Normes Officielles	
						Référence de qualité	Limite impérative de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES							
Turbidité néphélobimétrique NFU	NTU	10	0,1	0,28	0,16	2	
CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL							
Température de l'eau	°C	10	11,8	26,4	18,22	25	
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE							
pH	Unité pH	10	7,6	7,9	7,70	6,5-9	
MINERALISATION							
Conductivité à 25°C	µS/cm	10	378	592	545,80	200-1100	
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORE							
Ammonium (en NH4)	mg/l	10	0,05	0,05	0,05	0,1	
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES							
Bact. et spores sulfito-rédu./100ml	n/100 ml	10	< 1	< 1	0	0/100ml	
Bactéries coliformes /100ml-MS	n/100 ml	10	< 1	< 1	0	0/100ml	
Escherichia coli /100ml -MF	n/100 ml	10	< 1	< 1	0		0/100ml
Bact. aér. revivifiables à 22°-68h	n/ml	10	< 1	100	15		
Bact. aér. revivifiables à 36°-44h	n/ml	10	< 1	3	1		
Entérocoques /100ml-MS	n/100 ml	10	< 1	< 1	0		0/100ml
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTI							
Chlore libre	mg/l Cl2	10	0,23	0,48	0,35		
Chlore total	mg/l Cl2	10	0,27	0,52	0,39		

CONFORMITE DES RESULTATS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION DE SALLE D'AUDE

Libellé	Unité	Analyses Contrôle	
		Nbre résultats d'analyse	Dépassement LIMITE de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES			
Turbidité néphélobimétrique NFU	NTU	10	0
CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL			
Température de l'eau	°C	10	0
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE			
pH	Unité pH	10	0
MINERALISATION			
Conductivité à 25°C	µS/cm	10	0
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES			
Ammonium (en NH4)	mg/l	10	0
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES			
Bact. et spores sulfito-rédu./100ml	n/100 ml	10	0
Bactéries coliformes /100ml-MS	n/100 ml	10	0
Escherichia coli /100ml -MF	n/100 ml	10	0
Bact. aér. revivifiables à 22°-68h	n/ml	10	0
Bact. aér. revivifiables à 36°-44h	n/ml	10	0
Entérocoques /100ml-MS	n/100 ml	10	0
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTI			
Chlore libre	mg/l Cl2	10	0
Chlore total	mg/l Cl2	10	0

Taux de conformité des analyses : 100 %

Aucun dépassement de limite de qualité n'a été enregistré sur le réseau de distribution de Salle d'Aude au cours de l'exercice 2019, témoignant ainsi de la bonne qualité de l'eau délivrée.

e) Rapport de synthèse de l'ARS

L'ARS11 n'a pas encore communiqué à BRLE le bilan de la qualité des eaux distribuées sur la commune de Salle d'Aude pour l'année 2019.

f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ

Des tournées hebdomadaires sont réalisées par l'exploitant sur différents points du réseau de distribution afin de contrôler en continu les valeurs de turbidité et de désinfectant résiduel.

Paramètre vérifié	Fréquence
-------------------	-----------

Turbidité	Hebdomadaire
Désinfectant résiduel	Hebdomadaire

LOCALISATION DES POINTS DE CONTROLE SUR LE RESEAU COMMUNAL DE SALLES D'AUDE

Point Autocontrôle	Nombre de passages	Taux de conformité des analyses
Entrée Village	52 / an	100 %

6. BILAN CLIENTELE



6. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

	2019	N / N-1 (%)
Nombre d'abonnés particuliers et assimilés	1 903	-
Nombre d'abonnés autres que particuliers	1	-
Nombre total d'abonnés	1 904	-
Nombre total d'habitants desservis (estimation pop. légale permanente 2017)	3 255	-
Total des volumes vendus (m³) – Base 365 jours	209 866	-

Gestion clientèle	2019	N / N-1 (%)
Nombre annuel de demande d'abonnement	2 074	-
Taux de clients mensualisés (%)	19,4	-
Taux de clients prélevés hors mensualisation (%)	4,7	-
Nombre de mutations	115	-
Taux de mutation (%)	6,0	-

b) La satisfaction client

Dans le cadre de son système qualité, BRLE a mis en place un suivi des réclamations de l'ensemble de ses clients (eau brute, eau à usage divers, eau potable et affermage) permettant de mettre en évidence l'apparition de dysfonctionnements récurrents et de mettre en place les mesures correctives et/ou préventives adaptées.

Contexte :

Avec le gain de l'affermage du Grand Narbonne Sud et l'entrée des dernières communes, BRL Exploitation a décidé de concentrer son analyse de la satisfaction client sur ce secteur en y ajoutant la commune de Salses le Château.

A noter que la plupart de ces contrats viennent de débiter, ce qui implique un changement de fournisseur et de contrat pour les clients, 2 interlocuteurs différents pour l'eau potable et

l'assainissement. Le recouvrement entre les 2 contrats a entraîné l'envoi de courriers et des facturations supplémentaires et donc des interrogations et de la part des abonnés.

Comme pour les enquêtes précédentes, celle-ci a été réalisée par mail pour les clients dont nous avons l'adresse dans la base de données et qui avaient donné leur consentement, dans le respect des réglementations RGPD.

Cela représente au total 1316 clients répartis comme suit :

Communes	Acceptation technique
PEYRIAC DE MER	137
PORT LA NOUVELLE	447
SALLES D'AUDE	309
SALSES LE CHATEAU	96
SIGEAN	490
Total	1479
bloqués/non remis	163
total enquêtés	1316
retours	121
	9,2%

Pour un minimum de représentation, notre objectif de retour était fixé à 10%.

Résultats :

Il est à noter que les clients font majoritairement confiance à BRLE (8/10), pour eux les critères les plus importants sont le prix de l'eau et la continuité du service.



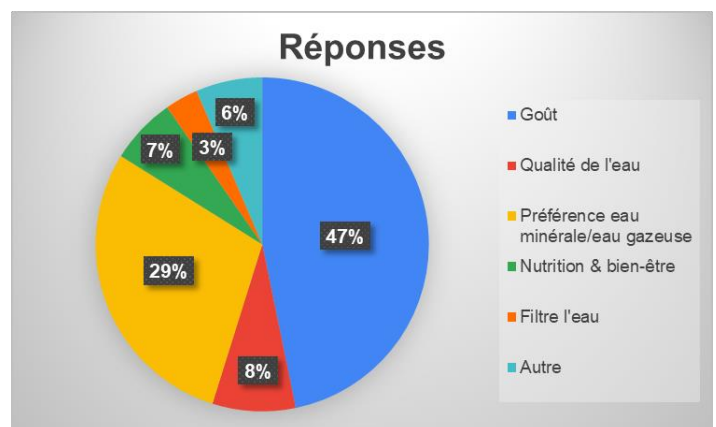
Analyse détaillée :

Réponses à la question « Buvez-vous de l'eau du robinet de manière régulière ? » - « Si non, pour quelle(s) raison(s) ? » :

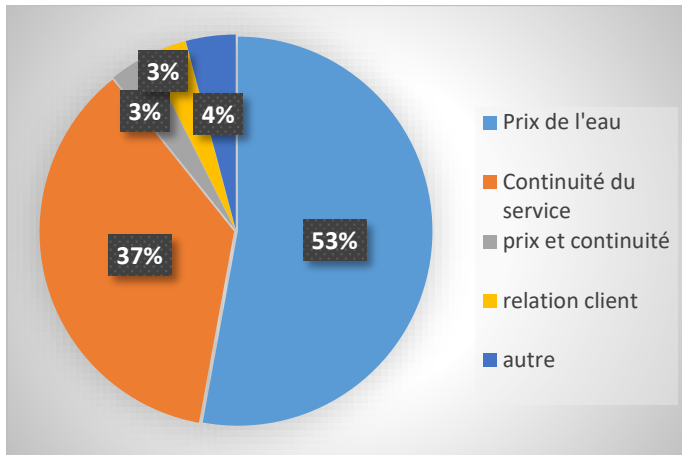
48% des clients interrogés disent boire de l'eau du « robinet » de manière régulière contre 52% qui n'en boivent pas.

Les raisons invoquées par les clients qui ne boivent pas d'eau du robinet sont les suivantes :

Motifs	Réponses	%
Goût	29	47%
Qualité de l'eau	5	8%
Préférence eau minérale/gazeuse	18	29%
Nutrition & bien-être	4	6%
Filtre l'eau	2	3%
Autre	4	6%
TOTAL	62	100%



Réponses à la question « Quel critère est le plus important pour vous ? » :



Critères	Réponses
Prix de l'eau	64
Continuité du service	44
prix et continuité	4
relation client	4
autre	5
TOTAL	121

Réponses à la question « Avez-vous eu un ou plusieurs motifs d'insatisfaction au cours de ces 12 derniers mois ? » - « Si oui, le(s)quel(s) ? »

23 clients sur les 121 ayant répondu à l'enquête ont indiqué leur insatisfaction par rapport au service apporté par BRLE, soit en pourcentage 19%.

Voici les motifs :

Motifs	Réponses
Prix	5
Qualité de l'eau	3
Facturation	2
Gestion contrat	3
techniques (interventions)	3
relève compteur	2
autre	5
TOTAL	23

c) Les réclamations clients :

Type de réclamation	2019	N / N-1 (%)
Autre type de réclamation	1	-
Coupure d'eau	0	-
Fuite sur réseau ou branchement	1	-
Manque débit / pression	3	-
Point de livraison défectueux	1	-
Qualité de l'eau	0	-
Réclamation injustifiée	2	-
TOTAL	8	-
TOTAL /1000 abonnés	4,2	-

d) Les données économiques

	2019	N / N-1 (%)
Perte de créances et irrécouvrables (€)	23,2	-
Taux d'encaissement à 30 jours (%)	91,5	-
Taux de recouvrement global (%)	91	-

Dégrèvements	2019	N / N-1 (%)
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	0	-
Volumes dégrévés	0	-
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année	132	-

e) Le prix du service de l'eau potable

La tarification est de type binôme, comprenant un abonnement annuel au service d'alimentation en eau potable et une redevance de volume appliquée à la consommation en eau potable enregistrée sur le compteur de l'abonné.

La facturation est conjointe aux deux services eau potable et assainissement.

En année courante, la facturation court du 1^{er} janvier au 31 décembre, avec application d'une facturation semestrielle selon les modalités suivantes :

- ▶ Une facturation intermédiaire afférente à la 1^{ère} période de 6 mois comprend l'abonnement du second semestre de l'année N, ainsi qu'une redevance de volume basée sur l'estimation de la consommation du premier semestre.
- ▶ La facturation définitive afférente à la 2^{ème} période de 6 mois comprend l'abonnement du premier trimestre de l'année N+1, ainsi que la redevance de volume appliquée à la consommation de l'année N indiquée par le compteur (ou évaluée dans le cas de compteur calé) déduction faite de l'estimation de consommation facturée au premier semestre.

Composante du tarif		2019	N / N-1 (%)
Part délégataire	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	20,00	-
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	0,9947	-
Part de la collectivité	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	10	-
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	0,6000	-
Agence de l'Eau	Redevance prélèvement (€/m ³ /an)	0,1064	-
	Lutte contre la pollution (€/m ³ /an)	0,2700	-

Evolution des révisions de la tarification	2019	N / N-1 (%)
Coefficient de révision	1,0000	-

Facture type 120 m3

Ci-après, le tableau des éléments tarifaires du service présente les tarifs sur la base d'une consommation de référence de 120 m³ pour l'exercice 2019.

Une facture intermédiaire ainsi qu'une facture définitive de 2019 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE SALLES D'AUDE

Les éléments tarifaires du services

EVOLUTION DES TARIFS SUR LA BASE DE LA CONSOMMATION DE REFERENCE : 120 m3

Service de distribution Eau potable et assainissement	2018		2019		%	PRIX MOYEN DU M3	
	P.U.	MONTTTS	P.U.	MONTTTS		2018/2017	2018
Consommation en M3		120		120			
* Part du délégataire							
Abonnement eau potable		0,00		20,00	#DIV/0!		
Redevance de volume	0,0000	0,00	0,9947	119,36	#DIV/0!		
* Part de la collectivité							
Abonnement - Part Communautaire		0,00		10,00			
Surtaxe communautaire eau potable	0,0000	0,00	0,6000	72,00	#DIV/0!		
TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € .H.T.		0,00		221,36	#DIV/0!	0,00	1,95
* Part des organismes tiers							
Redevance Prélèvement Agence de l'eau	0,0000	0,00	0,1064	12,77	#DIV/0!		
Lutte contre la pollution Agence de l'eau	0,0000	0,00	0,2700	32,40	#DIV/0!		
TOTAL ORGANISMES TIERS - € .H.T.		0,00		45,17	#DIV/0!	0,00	0,40
TVA au taux de 5,5 %		0,00		14,66			
TOTAL TVA		0,00		14,66			
TOTAL SERVICES AEP € .TTC		0,00		281,19	#DIV/0!		
<i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € .TTC</i>		0,00		2,08	#DIV/0!		
<i>PRIX MOYEN DU M3 - € .TTC</i> (y compris abonnement fixe)		0,00		2,34	#DIV/0!	0,00	2,34

Synthèse tarification « eau potable » (hors assainissement)	2019	N / N-1 (%)
Total service AEP pour 120 m³ (en € HT)	221,36	-
Prix moyen du m³ (en € HT)	2,22	-
Total service AEP pour 120 m³ (en € TTC)	281,19	-
Prix moyen du m³ (en € TTC)	2,34	-

7. RESULTATS FINANCIERS



7. RESULTATS FINANCIERS

a) Le CARE

Le Compte Annuel de Résultats d'Exploitation (CARE) est présenté ci-après. La méthode et les éléments de calcul du CARE sont présentés en annexe.

COMMUNE DE SALLES D'AUDE

Éléments financiers

2019

SERVICE DE L'EAU POTABLE

I / RECETTES	266 575
Exploitation du service	
Prime fixe	41 334
Part Proportionnelle	202 855
Activités accessoires	5 686
Travaux	16 700

II / DEPENSES	
Personnel	63 442
Energie électrique	36
Achat d'eau	126 513
Produits de traitements	0
Analyses	263
Sous-traitance, Matières et fournitures	28 656
Impôts locaux et taxes	0
Redevance occupation du domaine public	0
Amortissements et provisions	0
frais de contrôle du concédant	2 267
Autres dépenses d'exploitation	
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	0
<i>Engins et véhicules</i>	7 157
<i>Informatique</i>	1 718
<i>Assurances</i>	983
<i>Locaux</i>	160
<i>irrecouvrables</i>	23
<i>dotations provisions clients</i>	10 392
<i>Autres</i>	0
Sous-total charges d'exploitation	241 608
Charges de structure (direction régionale, BFR, investissements du d	6 664
Contribution des services centraux et recherche	5 332
Redevance compteurs (frais de financement)	0
Fond de travaux	0
Investissements du domaine concédé	0
Dotations de renouvellement programmé	16 400
Dotations de renouvellement non programmé	0

RESULTAT BRUT	-3 429
----------------------	---------------

b) Les reversements à la Collectivité

COMMUNE DE : SALLES D'AUDE

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE :

SERVICE DE L'EAU POTABLE

2019

SOMMES FACTUREES POUR LE COMPTE DE COLLECTIVITES

	SURTAXE SUR EAU
EMISSION GENERALE	
Sur Redevance d'abonnement	111 787
Sur Redevance au M3/ en euro HT	31 067
REGULARISATIONS en Euro HT	0
IRRECOUVRABLES en Euro HT	-13
TOTAL	142 841

c) Les investissements contractuels

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation du programme de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe « Méthode et éléments du calcul du CARE ».

Les dépenses de renouvellement :

	Renouvellement programmé
Solde du compte fin 2018	0 €
Dotation 2019	+ 16 430,00 €
Dépenses 2019	+ 8 514,60 €
Solde du compte fin 2019	+ 7 915,40 €

8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT



8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT

a) Dispositif au service des clients

Ayant le souci permanent de la satisfaction des abonnés, BRLE propose un service d'eau potable de proximité avec de larges plages d'accueil physique et téléphonique et des délais raccourcis pour les prises de rendez-vous et les demandes de devis ou d'intervention.

Accueil physique et téléphonique

L'accueil physique des abonnés est réalisé au niveau de l'agence BRLE de Port-la-Nouvelle :

- ▶ 190 Avenue Jean Moulin – 11210 Port-la-Nouvelle
- ▶ Horaires : 9h-12h et 14h-16h30 du lundi au vendredi

A noter que les abonnés peuvent également se rendre dans n'importe quelle agence BRLE en région, et notamment celle de Gruissan (11). Les autres agences sont basées à Castelnaudary (11), Villeneuve de la Raho (66), Servian (34), Mauguio (34) ou encore Garons (30). Les attachés clientèles s'y tiennent aussi à leur disposition et ont accès à l'ensemble des informations les concernant (via notre logiciel de gestion clientèle Born&Eau : contrat, consommation, facturation ...) pour leur apporter toutes les réponses souhaitées.

La période de facturation entraîne généralement une augmentation des demandes d'information de la part des abonnés. Ainsi, durant 2 semaines après l'envoi des factures, des permanences sont organisées sur l'agence de Port-la-Nouvelle pour accueillir les abonnés sur des plages horaires leur permettant de se déplacer à la sortie du travail : 12h-14h et 17h-19h.



L'accueil téléphonique pour les abonnés est effectué à partir du numéro suivant :

- ✓ Port-la-Nouvelle : 04 68 70 70 78
- ✓ Gruissan : 04 68 75 21 50

04 68 70 70 78

04 68 75 21 50

Ces numéros de téléphone permettent aux abonnés de joindre le service de l'eau 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence.

En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 16h30.

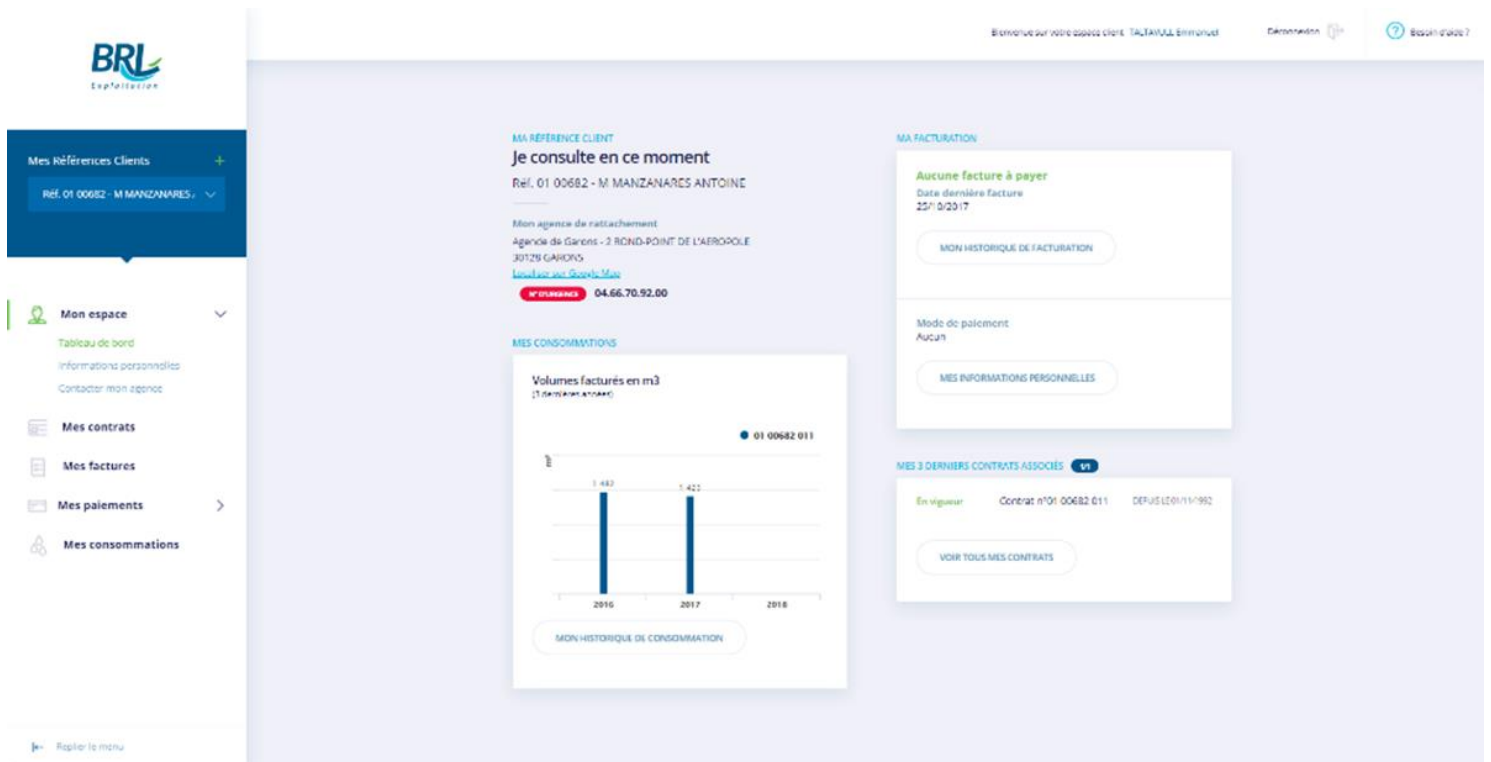
Le portail client BRLE

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé, BRLE met également un Portail Internet Client à disposition des abonnés avec les fonctionnalités suivantes :

- ✓ **Accès sécurisé** avec login et mot de passe.
- ✓ **Visualisation de ses consommations** : cumul, graphiques, comparaison d'une année sur l'autre et avec la moyenne des usagers ...
- ✓ **Facturation** : visualisation de ses factures avec possibilité de règlement en ligne, demande et gestion de la mensualisation, historique des factures ...
- ✓ **Communication** : possibilité de prise de rendez-vous en ligne, envoi/réception de messages à/de l'exploitant ...

- ✓ **Alerte fuite** : si le compteur de l'abonné est équipé d'un dispositif de télérelève, les abonnés bénéficieront en outre de la possibilité de suivre leur consommation au jour le jour et de paramétrer des alertes fuites ...

Avec ses fonctionnalités de communication, de gestion administrative et de suivi des consommations, BRLE entend faire du Portail Internet Client un véritable lien de proximité avec les abonnés pour une meilleure efficacité et transparence du service d'eau potable.



The screenshot displays the BRL client portal interface. On the left is a navigation menu with options like 'Mon espace', 'Mes contrats', 'Mes factures', 'Mes paiements', and 'Mes consommations'. The main content area is divided into several sections: 'MA RÉFÉRENCE CLIENT' (client details), 'MA FACTURATION' (billing information), and 'MES CONSOMMATIONS' (consumption history). The consumption section features a bar chart showing volumes facturés en m³ for the years 2016 and 2017.

Année	Volumes facturés en m³
2016	1 443
2017	1 422

b) L'équipes et les moyens mis en œuvre

💧 **Présentation du groupe BRL et de BRLE**

Depuis 60 ans, le Groupe BRL joue un rôle clé dans le développement économique de la Région Languedoc Roussillon.

Le Groupe BRL est né de la restructuration de la Compagnie Nationale d'Aménagement de la Région du Bas Rhône et du Languedoc (CNARBRL).

Dans le cadre de cette restructuration, il a été décidé de transférer l'activité « exploitation du service de l'eau » à une filiale, spécialement constituée à cet effet, dénommée **BRL Exploitation**.

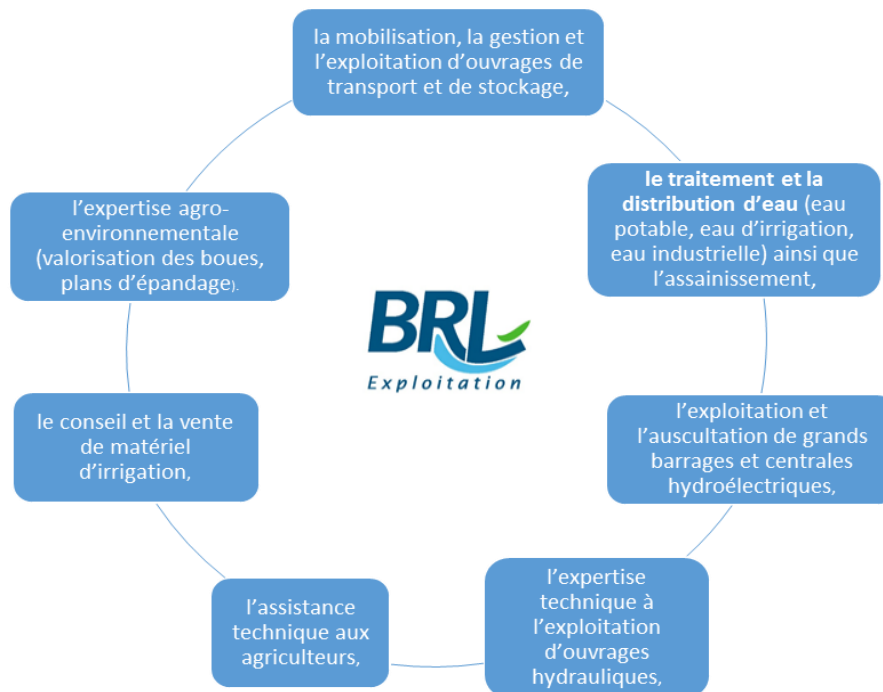
(BRLE : **237 salariés** avec un chiffre d'affaire de **48 M€**).

BRLE est une société d'implantation régionale qui bénéficie de la connaissance et de l'appui du Groupe BRL (plus de 600 salariés en Languedoc Roussillon) sur l'ensemble des problématiques et développements liés à l'aménagement et aux services de l'eau.

En Languedoc-Roussillon, BRLE sécurise l'alimentation en eau potable de plus de **1 million de personnes**, tout en répondant aux besoins en eau d'irrigation ou industrielle de plusieurs milliers de clients : agriculteurs, collectivités, entreprises ou particuliers ; et gère un patrimoine hydraulique

exceptionnel : 13 barrages et retenues, plus de 105 km de canaux, 5000 km de conduites enterrées sous pression, 125 stations de pompage et **6 usines de production d'eau potable**.

Ils permettent une distribution de plus de 100 millions de m³ d'eau/an, issus de ressources renouvelables (Rhône, barrages, réservoirs).



BRLE distribue de l'eau sous pression, disponible 24h/24h et conseille ses clients pour promouvoir une utilisation plus rationnelle et plus économe de l'eau. Les ouvrages sont dotés de systèmes de télégestion afin de répondre à des exigences de surveillance permanentes.

BRLE contribue à soutenir les étiages de fleuves et de cours d'eau (Lez, Allier, Orb, Agly, Têt, Hers...) ainsi qu'à soulager les pressions sur certaines nappes fragilisées.

BRLE est le partenaire de **12 collectivités** pour l'exploitation de leurs réseaux d'eau potable, d'assainissement ou leurs stations d'épuration (**16 contrats d'affermages** ou prestation de service).

Une longue expérience dans la production et la distribution

Depuis sa création en 1956, BRL aménage et exploite des ouvrages de production et distribution d'eau brute et **d'eau potable** sur le territoire régional Occitanie (Ex Languedoc Roussillon). BRLE est le délégataire qui exploite les installations de la Concession Régionale jusqu'en 2031.

Une autre part importante de l'activité de BRLE concerne la gestion des réseaux d'eau potable, d'eau brute, et d'assainissement pour d'autres opérateurs publics (Départements, Communautés d'Agglomérations, Communes, Associations Syndicales Autorisées et Syndicats) dans le cadre de Concessions, de contrats de délégation de service public ou de prestations de services.

BRLE, c'est 45 années d'expérience dans la production et la distribution d'eau potable au service des collectivités.

Les activités de BRLE couvrent en particulier tous les cycles de l'eau potable, du prélèvement en rivière (souvent associé à une gestion des barrages sur l'amont du bassin versant) à la production, en passant par le stockage, la désinfection, l'adduction et la distribution. Avec une ligne directrice : être résolument tourné vers les consommateurs et à l'écoute des collectivités publiques.

En complément, forte de son implantation territoriale, BRLE a diversifié ses interventions à destination des maîtres d'ouvrage pour la gestion ou l'assistance à l'exploitation d'ouvrages hydrauliques : exploitation, appui, assistance technique, maintenance (GMAO), suivi des ouvrages, gestion clientèle, SIG, gestion patrimoniale des réseaux ...

Forte d'une expérience confirmée pour la maîtrise de la production/distribution/gestion clientèle de l'eau potable, BRLE présente de solides garanties sur :

- ▶ la **RAPIDITE** des interventions techniques (équipes et matériel présents sur site et sur le périmètre à proximité);
- ▶ la **SECURITE** de la distribution;
- ▶ la **CONTINUITE** du service auprès du client (procédure d'astreinte continue des agents d'exploitation, appuyée par le système de télégestion);
- ▶ La **PERENNITE** des ouvrages confiés par la Collectivité.

💧 **L'équipe BRLE locale et ses appuis :**

L'agence de Port-la-Nouvelle (8 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service eau potable sur le périmètre concédé. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eau potable. BRLE dispose sur ce site d'un parc spécifique de matériel.

Une équipe à pied d'œuvre de 8 personnes, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :



Franck PALAUQUI
Coordinateur d'activités

- ✓ 1 Chef de secteur Littoral Aude/PO (basé à Gruissan)
- ✓ 1 Coordonnateur d'activité
- ✓ 2 attachés clientèle :

Disponibles à l'agence de Port-la-Nouvelle tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 16h30 (ou par téléphone au 04 68 70.70.78). Ils assurent la relation avec les clients, la gestion de leurs abonnements, l'émission des devis spécifiques, le suivi et la gestion des appels téléphoniques ainsi que le courrier client. Ils sont en mesure de contacter rapidement les agents techniques pour les éventuelles interventions et actions à mener sur le terrain.

- ✓ 3 fontainiers + 2 techniciens travaux :

Ils assurent sur le terrain la continuité du service, et la satisfaction des clients par rapport aux opérations techniques. Ils interviennent sur les avaries et dysfonctionnements du réseau hydraulique.

Ils assurent la surveillance des ouvrages délégués. En cas de besoin spécifique de renfort, ils seront appuyés ponctuellement par les techniciens et fontainiers d'autres secteurs.

Ils assurent le suivi de la qualité de l'eau potable sur le périmètre concédé. Ils contrôlent la qualité de l'eau distribuée en effectuant les relevés hebdomadaires de désinfectant et de turbidité. Ils assistent les organismes officiels de contrôle de qualité de l'eau.

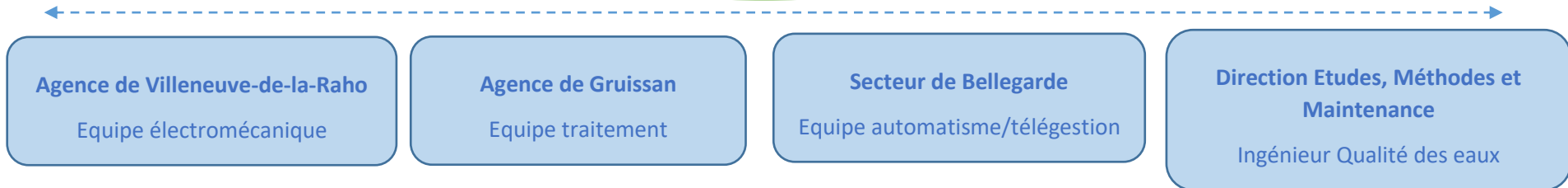
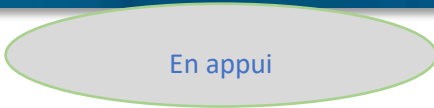
L'équipe de fontainiers veille ainsi à l'entretien des réseaux et à l'amélioration du service. Lors des nettoyages ou lors des casses ponctuelles, elle se fixe comme objectif que ces interventions aient un impact minimum sur le service de l'eau assuré au client.

- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Gruissan (17 agents supplémentaires dont une équipe traitement, une équipe électricité et un parc matériel complet), Servian (36 agents) et Villeneuve de la Raho (7 agents).
- ▶ **L'expertise de la Direction des Etudes, Méthodes et Maintenance**, composée d'une équipe d'une douzaine d'ingénieurs avec un champ large de compétences dans des domaines variés : travaux sur réseaux, automatisme, électricité, hydromécanique, traitement des eaux et qualité, hydraulique, barrages, agronomie, épuration des eaux, environnement ...
- ▶ **Les compétences et le matériel spécialisé des ateliers BRLE de Bellegarde** (30) pour les opérations spécifiques de maintenance ou réparation (7 agents à l'atelier mécanique, 7 agents à l'atelier électrique et 4 agents à l'atelier automatisme/télégestion).

L'organigramme ci-après synthétise les moyens humains et l'organisation mise en place par BRLE pour assurer la gestion du service public de l'eau potable sur le périmètre concédé :

Pour toute question, demande ou information de la collectivité relative à l'exploitation du service public de l'eau potable sur le périmètre concédé, BRLE a désigné des interlocuteurs privilégiés :

- ✓ **Alexandre BELLANGER** (chef de secteur Littoral Aude/PO) et **Evelyne KURUTCHARRY** (Directrice d'activité sur le Centre Ouest Hérault – Aude – Pyrénées - Lozère) : pour les aspects exploitation, entretien, surveillance et réparation du réseau concédé.
- ✓ **Bruno MIARA** (directeur commercial, basé à Nîmes) : pour les aspects contractuels.
- ✓ **Adrien TAIBAOU** (ingénieur qualité des eaux basé à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité de l'eau distribuée.
- ✓ **Olivier GINESTE** (ingénieur process, basé à Nîmes) pour les aspects travaux sur les ouvrages et gestion patrimoniale des réseaux, sous la supervision de **Franck MARUEJOLS** (Directeur Etudes Méthodes et Maintenance, basé à Nîmes).



Formation et habilitation :

Au sein de BRLE, la politique de formation, forte et ambitieuse, constitue un maillon essentiel pour permettre d'atteindre les objectifs à court et moyen terme que s'est fixée l'entreprise, aussi bien pour moderniser les méthodes et outils d'exploitation, fidéliser les clients que diversifier les activités autour des métiers de base. Les besoins en formation sont définis au cours des entretiens individuels, en fin d'année entre les collaborateurs et leur manager.

D'autre part, BRLE dispose d'une politique de formation forte en matière de sécurité ; elle met en place chaque année des actions de formation liées à la sécurité des personnels aussi bien dans le cadre de la réglementation (sécurité sur les chantiers, port des EPI – Equipements de Protection Individuel, habilitations électriques, habilitations à la conduite d'engins, travaux en hauteur, SST (Santé Sécurité au Travail)...) qu'en vue de réduire la pénibilité aux postes de travail (formation gestes et postures). Ces seules formations sécurité représentent chaque année 30 % du budget consacré à la formation.

A titre indicatif et hors formation obligatoire à la sécurité, 70 % environ de l'effectif de BRLE bénéficie chaque année d'une formation. Au total **BRLE consacre 3,5% de sa masse salariale pour la formation**, la réglementation exigeant un minimum de 0,9 %.

A ce jour, les agents de Port-la-Nouvelle ont reçu les formations suivantes (à compléter par Franck):

- ▶ Sécurité incendie : Totalité des agents formés
- ▶ Secourisme : 1 agent formé
- ▶ Habilitation amiante : 3 agents formés
- ▶ Travaux en hauteur : pas d'agent formé sur l'agence de Port la Nouvelle
- ▶ Habilitation électrique : pas d'agent formé sur l'agence de Port la Nouvelle
- ▶ Habilitation chlore : pas d'agent formé sur l'agence de Port la Nouvelle

Les moyens mis en œuvre

Les moyens matériels de **l'agence de Port-la-Nouvelle** sont mobilisés pour assurer le service public d'eau potable sur le périmètre délégué :

- 2 véhicules légers de fontainerie et de société,
- 1 voiture électrique,
- 3 utilitaires type Partner/Kangoo,
- 1 camion benne 3,5 t
- 1 mini pelle (2,5 t) avec remorque,
- 1 camion atelier type Master Renault

En premier lieu, les véhicules d'intervention mis à la disposition des agents comprennent les équipements suivants :

▶ Outillage pour l'exploitation :

Boîte à outils (jeu de clés de manœuvre, marteau, boîte à douilles, tournevis etc.), serre-joint, palan à chaîne, chaînes, petites fournitures (visseries, boulons, tuyaux raccords PVC, etc...), testeurs, colles, isolants, adhésifs....

Autonomes en mécanique, les équipes BRLE en charge de la gestion du service public de l'eau potable sur le périmètre délégué disposent de tout l'outillage nécessaire :

- 1 caisse outillage transportable pour électricien
- 1 caisse outillage transportable pour mécanicien
- Equipement portatif de mesure et d'analyse : analyseur chlore, turbidimètre, pH-mètre
- Blindage
- Lumaphore
- Stock de pièces
- Pèse bouche incendie
- Enrouleurs électriques
- Meuleuse électrique
- Perforateur filaire Bosch gbh 2-26 RE
- Compresseur 24l mono abac
- Compresseur 200l Powair vf 305
- Haute pression Karcher chauffant HDS 698c
- Une scie à ruban promac 349v
- Chalumeau a acétylène
- Graisseur électrique linlm
- Visseuse
- Jeux d'emportes pièces (découpe de joints)
- Scie sauteuse
- Aspirateur pro Karcher NT 27/1
- Haute pression Karcher HD5/15c
- Touret à meuler promac 316e
- Perceuse à colonne promac 212
- Poste à souder SAF FRO saxo 1300
- Graisseurs manuels



► Signalisation – sécurisation de chantier

Le matériel de signalisation et sécurisation de chantier est disponible de manière à prévenir les automobilistes des interventions préventives en cours sur le réseau et sécuriser ainsi une casse réseau nécessitant une opération de travaux public :

- Feux tricolores,
- Plots,
- Panneaux signalétiques,
- Ruban de sécurisation

► Smartphones

Chaque collaborateur dispose d'un smartphone sur lequel il reçoit les tâches à effectuer et leur priorité. Au cours d'une journée, ces priorités sont amenées à évoluer en fonction des appels clients et des appels de la télégestion des ouvrages. Ce système d'ordonnancement baptisé CONCERT'EAU permet une grande réactivité et une excellente qualité de service vis à vis du client.

c) Organisation de l'astreinte

🌿 **Concert'Eau : l'ordonnancement au service de la continuité de service**

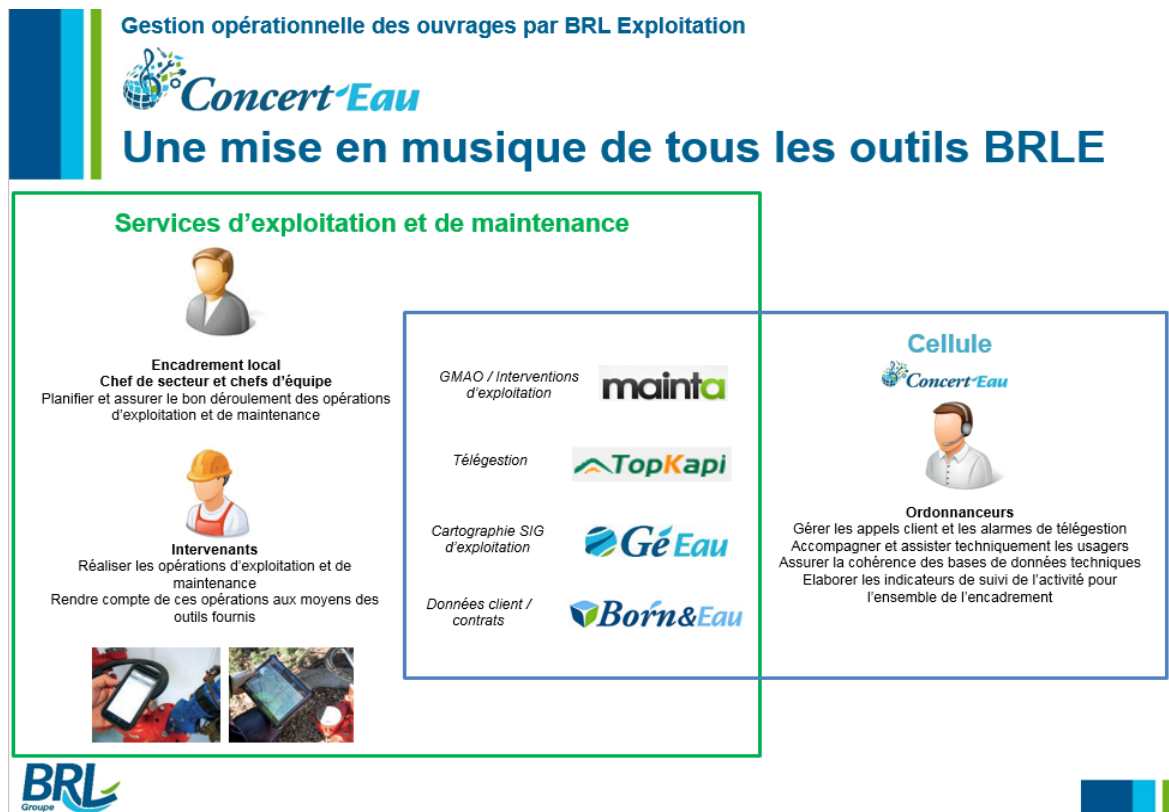


Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.

Dans la pratique, il s'agit d'une équipe d'ordonnanceurs, spécialement formée à l'utilisation des logiciels métier de BRLE (principalement base de suivi des interventions MAINTA, SIG GÉEau, télégestion TOPKAPI, base client Born&Eau Clientèle).

L'équipe Concert'Eau réceptionne tous les appels techniques des clients de BRLE les jours ouvrés de 8h à 16h30 (*les appels contractuels ou commerciaux étant traités par les attachés clientèle des agences locales*), ainsi que les alarmes de télégestion.

Grâce à la vision d'ensemble permise par l'exploitation des données issues des différents logiciels métiers, elle apporte ainsi en permanence une information détaillée aux clients, ainsi qu'un support et une aide à la décision optimisée aux chefs d'équipes et de secteur.



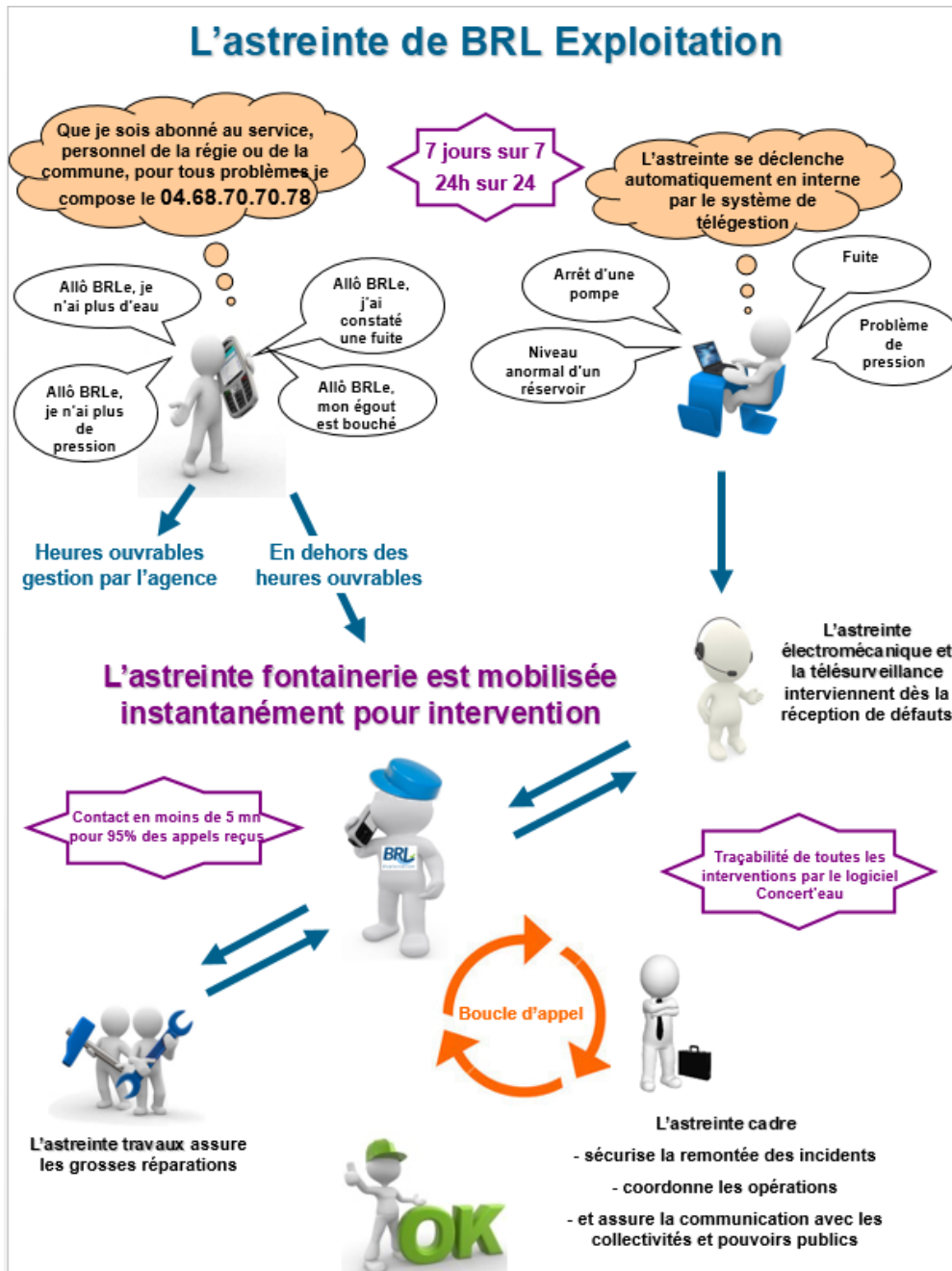
Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

- ✓ La réception des défauts des ouvrages télégérés, des demandes d'intervention des clients, des tâches de maintenance préventive paramétrées dans le système de GMAO (nettoyage de réservoirs par exemple).
- ✓ La priorisation et planification des tâches en concertation avec les équipes sur site.
- ✓ L'anticipation et la gestion des interventions (chaque agent est équipé d'un smartphone).

Concert'Eau est bien le cœur du dispositif mis en place par BRLE pour assurer la continuité de service de l'eau potable.

Organisation de l'astreinte :

Pour prendre le relais de la cellule d'ordonnancement Concert'Eau et assurer la continuité du service en dehors des heures et jours ouvrés (avant 8h et après 16h30), BRLE met en œuvre chaque semaine une astreinte avec plusieurs niveaux d'organisation :



En cas de problème de fonctionnement sur le réseau hors jours et heures ouvrés, un appel client, de la Collectivité ou un défaut relevé par le système de télégestion déclenche l'intervention de l'astreinte à plusieurs niveaux :

ASTREINTE FONTAINERIE

Chaque semaine un agent de l'équipe fontainerie est placé en astreinte.

Un appel client hors heures ouvrées est réceptionné par le serveur vocal, qui alerte l'agent d'astreinte sur son téléphone portable ou à son domicile. Une fois le message reçu, l'agent doit l'acquitter pour bien signaler la réception de l'appel et prévenir de son intervention.

Le service qualité de BRLE a noté que plus de 95% des appels avaient fait l'objet d'un contact dans les cinq minutes suivantes.

La proximité des agents intervenants en astreinte pour l'agence de Port-La-Nouvelle permet d'assurer une intervention certaine sous un délai de 1 heure sur le périmètre délégué.

ASTREINTE EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

Cette astreinte est assurée chaque semaine par un électricien/agent de traitement de l'équipe électromécanique. Elle peut intervenir de deux façons différentes :

- ✓ Sur appel de l'agent en astreinte fontainerie pour assistance suite à un problème lié aux équipements électromécaniques ou de télégestion.
- ✓ Sur appel automatique du système de télégestion. De même que pour le serveur vocal, ce défaut doit être acquitté afin d'être certain de sa réception et de son traitement.

ASTREINTE TRAVAUX

Cette astreinte est assurée, chaque semaine, par l'équipe Travaux pilotée par un cadre d'astreinte. Composée d'un chef d'équipe et d'agents travaux, cette équipe intervient sur l'ensemble du périmètre de BRLE sur appel des fontainiers.

ASTREINTE AUTOMATISME ET TELESURVEILLANCE

Cette astreinte est assurée par des automaticiens basés au centre névralgique de notre système de télésurveillance, à Bellegarde dans le Gard.

Ces automaticiens sont là pour effectuer tous les dépannages relatifs au système de télégestion et pour appuyer les autres équipes d'astreintes sur l'aspect communication. Ils peuvent notamment à n'importe quel moment enregistrer un message sur le répondeur d'astreinte pour informer les abonnés.

ASTREINTE D'ENCADREMENT

Un cadre assure également une astreinte. Les astreintes décrites ci-dessus sont sous son autorité. Il assure la coordination entre les différentes équipes d'intervention et est l'interlocuteur des collectivités et pouvoirs publics en cas d'incident. En cas de non-réponse, le niveau hiérarchique supérieur est automatiquement sollicité.

Ces différentes astreintes permettent d'assurer la continuité et la permanence du service 24 h/24 h et 7 jours/7 jours.

d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue

Engagée dans une démarche volontariste de développement durable, BRLE a mis en place plusieurs systèmes de management complémentaires :

► ISO 9001

BRLE est une société certifiée ISO 9001 – V2008 pour la totalité de ses activités et sur l'ensemble de ses sites.

La finalité de notre système qualité est d'améliorer notre efficacité et nos méthodes en QSE, de sécuriser notre performance (management des risques) et satisfaire nos clients et partenaires, vis-à-vis des objectifs qu'ils nous ont assignés.

► ISO 14001

De par ses activités, BRLE est un acteur engagé dans l'environnement. Cet engagement s'est traduit par la certification ISO 14001 V2004 pour son activité d'exploitation de barrages depuis octobre 2013. La démarche de certification de l'ensemble de ses activités s'est finalisée avec succès suite à l'audit réalisé en Janvier 2015 : BRLE est donc aujourd'hui certifiée ISO 14 001 pour **l'ensemble de ses activités et sur l'ensemble de ses sites**.

Cette certification passe par :

- Une conformité aux réglementations environnementales et autres exigences,
- Une prévention des pollutions,
- Une maîtrise des consommations d'énergie,
- Une réduction et une maîtrise des rejets vers le milieu naturel,
- La limitation de la production de déchets et l'amélioration de leur valorisation.

► ISO 50001

Dans la continuité de ses engagements environnementaux BRLE a obtenu en 2015 la certification ISO 50001 pour sa gestion efficace de l'énergie.

Le Réseau Hydraulique Régional exploité par BRLE est très impacté par le pompage. En effet, l'ensemble des ressources de ce système est situé au point bas du réseau de distribution. BRLE est donc très sensible à l'optimisation du poste énergie qui représente plus de 10% de son chiffre d'affaire. Les augmentations des coûts de l'énergie électrique ces dernières années, liées également à des augmentations de taxe, ont touché plus particulièrement les tarifs d'été, avec de ce fait un impact d'autant plus important sur les coûts d'énergie pour BRLE.

BRLE s'est donc engagé dans une démarche d'économie d'énergie depuis plusieurs années avec la mise en place de groupe de travail, de plans d'action spécifiques à l'énergie et en dédiant dans son système qualité ISO 9001 un processus spécifique « économie d'énergie » avec ses propres indicateurs depuis 2008.

Cette démarche a abouti naturellement à un engagement de BRLE sur la norme ISO 50001, dont la certification a été obtenue en décembre 2015.


BRLE est sensibilisé sur le fait que les économies d'énergie ne sont pas seulement liées à l'efficacité énergétique des stations de pompage, mais également à l'efficacité du réseau de distribution. Tous les m³ qui partent dans les fuites sont en effet des kWh perdus.

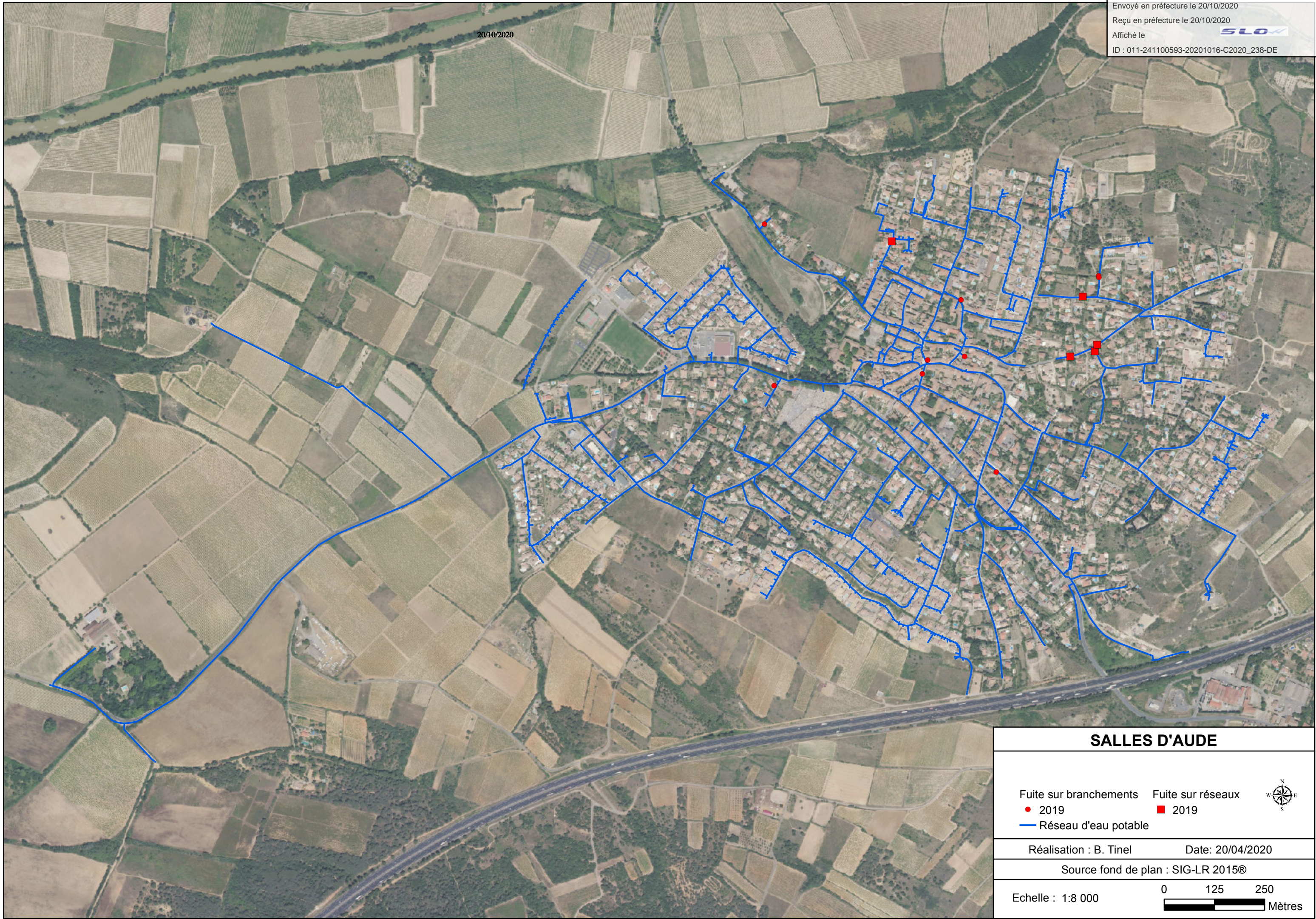
C'est pourquoi BRLE n'a pas limité le périmètre de la norme 50001 à certains sites de production, mais à une zone hydraulique homogène de la source aux points de livraisons.

ANNEXES

CARTES DE LOCALISATION DES FUITES

20/10/2020

Envoyé en préfecture le 20/10/2020
Reçu en préfecture le 20/10/2020
Affiché le 
ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE



SALLES D'AUDE

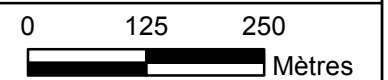
- Fuite sur branchements
- Fuite sur réseaux
- 2019
- 2019
- Réseau d'eau potable



Réalisation : B. Tinel Date: 20/04/2020

Source fond de plan : SIG-LR 2015®

Echelle : 1:8 000

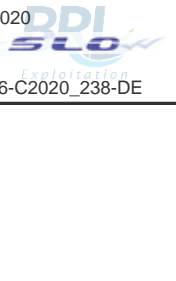


Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le **20/10/2020**

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE



FACTURE 120 M³

A rappeler dans toutes vos correspondances

Commune de Salles d'Aude

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

SLOW

N° Client

N° Facture

77

FACTURE

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
4 ZAC DE MATEILLE CS 70700
11430 GRUISSAN

Du lundi au vendredi de 08h00 à
12h00 et de 14h00 à 16h30.

Service clientèle : 04.68.75.21.50

Urgence 24h/24 : 04.68.75.21.50

24 juin 2019

11110 SALLES D AUDE

Messages

Pour toute demande concernant le service de l'assainissement, contacter VEOLIA EAU au 0969 329 328 (Prix d'un appel local

à partir d'un poste fixe). Adresse de correspondance : VEOLIA EAU CGE - Centre Service Clients - 06297 NICE CEDEX 3.

Avant toute saisine du Médiateur (Médiation de l'eau - BP40463 - 75366 Paris Cedex 8 ou www.mediation-eau.fr)

vous devez soumettre votre différend à la Direction Générale de BRLE.

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre : 0.00383 €

Présentation simplifiée

Détail au dos

Cette facture estimative comporte un acompte calculé sur la base de votre consommation annuelle de 120 m3

	Montant €TTC
Abonnement	15,83
Consommation	99,82

Total facture €TTC 115,65
Dont TVA acquitée sur les débits 6,03

NET A PAYER € TTC 115,65

Avant la date limite du 09/07/2019

La société ne pratique pas l'escompte

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



Références client : 77
ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 08 0017 000 1	Commune de SALLES D'AUDE Grand Narbonne
Adresse desservie : 2	11110 SALLES D AUDE	

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau				91,55	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/07/2019 31/12/2019	50%	20,000	10,00	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/07/2019 31/12/2019	50%	10,000	5,00	5,5
Consommation					
Consommation - Part BRLe	01/01/2019 31/12/2019	40% de 120 m3	0,9947	47,75	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/01/2019 31/12/2019	40% de 120 m3	0,6000	28,80	5,5
Organismes publics				18,07	
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019	40% de 120 m3	0,1064	5,11	5,5
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019	40% de 120 m3	0,2700	12,96	5,5

Total facture €TTC	115,65	HT soumis à TVA	109,62	TVA sur les débits	6,03
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	------

ABONNEMENT

Correspond aux charges fixes nécessaires à vous garantir un service de qualité.

CONSOMMATION

Volume en m3 enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever, la consommation peut être estimée.

La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

AGENCE DE L'EAU

Les Agences de l'Eau sont des établissements publics de l'Etat et ont pour mission de lutter contre les pollutions, gérer les ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.

VNF

Les voies Navigables de France concernent les communes qui prélèvent ou rejettent l'eau dans les voies navigables.

N° Client

77

N° Facture

FACTURE

23 décembre 2019

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
4 ZAC DE MATEILLE CS 70700
11430 GRUISSAN

Du lundi au vendredi de 08h00 à
12h00 et de 14h00 à 16h30.

Service clientèle : 04.68.75.21.50

Urgence 24h/24 : 04.68.75.21.50

11110 SALLES D AUDE

Messages

Pour toute demande concernant le service de l'assainissement, contacter VEOLIA EAU au 0969 329 328 (Prix d'un appel local

à partir d'un poste fixe). Adresse de correspondance : VEOLIA EAU CGE - Centre Sce Clients - 06297 NICE Cedex 3.

Avant toute saisine du Médiateur (Médiation de l'eau - BP40463 - 75366 Paris Cedex 8 ou www.mediation-eau.fr)

vous devez soumettre votre différend à la Direction Générale de BRLE. Protégez votre compteur du gel.

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre : 0,00383 €

Présentation simplifiée

Détail au dos

Nous avons relevé votre compteur le 04/12/2019, votre consommation s'élevait à 120 m3

	Montant €TTC
Abonnement	16,27
Consommation	177,22

Total facture €TTC	193,49
Dont TVA acquitée sur les débits	11,15
Report de solde	-214,29

NET A PAYER € TTC -20,80

Ce montant vous sera remboursé sur simple demande

Evolution de votre consommation

Du 01-2018 au 12-2018	120 m3
Du 01-2017 au 12-2017	143 m3
Du 01-2016 au 12-2016	126 m3

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



Déférence client : 77
ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 08 0017 000 1	Commune de SALLES D'AUDE Grand Narbonne
Adresse desservie : 11110 SALLES D'AUDE		

COMPTEUR	Nouvel index	Date relevé	Ancien index	Consommation	Observation	Volume Forfaitaire		Volume Facturé	
						Eau	Eaux usées	Eau	Eaux usées
C12LA094	867	04/12/2019	747	120 m3				120 m3	0

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau				130,24	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/01/2020 30/06/2020	50%	20,860	10,43	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/01/2020 30/06/2020	50%	10,000	5,00	5,5
Consommation					
Consommation - Part BRLe	01/01/2019 31/12/2019	120 m3	0,9947	119,36	5,5
Dédution acompte Consommation - Part BRLe	01/01/2019 31/12/2019			-47,75	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/01/2019 31/12/2019	120 m3	0,6000	72,00	5,5
Dédution acompte Consommation - Part Communautaire	01/01/2019 31/12/2019			-28,80	5,5
Organismes publics				27,10	
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019	120 m3	0,1064	12,77	5,5
Dédution acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019			-5,11	5,5
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019	120 m3	0,2700	32,40	5,5
Dédution acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/01/2019 31/12/2019			-12,96	5,5
Assainissement Non Collectif				25,00	
Redevance d'assainissement non collectif - Part Communautaire	01/01/2019 31/12/2019		25,0000	25,00	10,0

Total facture €TTC	193,49	HT soumis à TVA	182,34	TVA sur les débits	11,15
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

ABONNEMENT

Correspond aux charges fixes nécessaires à vous garantir un service de qualité.

CONSOMMATION

Volume en m3 enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever, la consommation peut être estimée.

La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

AGENCE DE L'EAU

Les Agences de l'Eau sont des établissements publics de l'Etat et ont pour mission de lutter contre les pollutions, gérer les ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.

VNF

Les voies Navigables de France concernent les communes qui prélèvent ou rejettent l'eau dans les voies navigables.

METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

Méthode et éléments de Calcul du CARE

Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) est établi en application des dispositions de l'article 2 de la loi du 08/02/1995 qui dispose de l'obligation pour le délégataire de service public de publier un rapport annuel destiné à informer le délégant sur les comptes, la qualité de service et l'exécution du service public délégué.

En application du décret 2005-236 du 14/03/2005, les chiffres de l'année en cours y sont indiqués et ceux de l'année précédente y seront rappelés.

Cette annexe au Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation a pour objet d'expliquer les modalités d'établissement de la partie financière du rapport annuel et de ses composantes.

MODALITES D'ETABLISSEMENT DU COMPTE ANNUEL DU RESULTAT DE L'EXPLOITATION ET COMPOSANTES DES RUBRIQUES

Le CARE regroupe, par nature, l'ensemble des produits et des charges imputables au contrat de délégation de service public permettant de déterminer l'économie du contrat.

Produits

Le libellé « Produits » comprend :

Produits Eau : le montant total, hors TVA, des produits d'exploitation (part fermière) se rapportant à l'exercice

Travaux à titre exclusif : le montant total, hors TVA, des travaux réalisés dans le cadre du contrat, par application d'un bordereau de prix annexé à ce contrat.

Produits liés au service : les montants hors TVA facturés, conformément aux dispositions du contrat de délégation, aux clients abonnés au service, dans le cadre de prestations ponctuelles.

Charges

Les charges relatives au contrat, reprises dans le CARE, peuvent être classifiées de la manière suivante:

✓ **Charges directement affectées au contrat** : il s'agit essentiellement des charges du Secteur, ainsi que celles des services mutualisés du siège.

Elles comprennent :

- des charges directes faisant l'objet d'une comptabilisation immédiate sur le contrat,
- des charges réparties dont une quote-part est imputée au contrat en fonction de clés de répartition techniques, différentes selon la nature des charges afin de tenir compte de la clé économiquement la mieux adaptée (gestion technique, gestion clientèle, engins et véhicules...).

La gestion technique (ingénieurs et techniciens d'exploitation, logiciels techniques, télégestion, cartographie...) fait l'objet d'une imputation directe sur le contrat.

La gestion clientèle (frais de personnel du service clientèle, plateforme téléphonique, frais de facturation, frais d'affranchissement, frais de relance...) fait l'objet d'une imputation directe sur le contrat.

Les frais « engins et véhicules » sont imputés en direct sur chaque contrat suivant la répartition du personnel d'exploitation du contrat.

- ✓ **Charges réparties entre les contrats** : ces charges sont réparties au prorata de la Valeur Ajoutée Analytique (VAA) du contrat pour les frais généraux du Siège et au prorata du chiffre d'affaire du contrat pour les frais liés au service.
- ✓ **Charges économiques calculées** : il s'agit de charges (investissements réalisés par le délégataire) dont les paiements sont effectués à une périodicité différente de l'exercice. Afin de faire ressortir de façon régulière l'économie du contrat, ces charges sont lissées sur toute la durée de celui-ci.

💧 Commentaire des rubriques de charges

- ✓ **Personnel** : correspond au coût du personnel de la société, incluant les salaires et charges sociales et les frais annexes de personnel ainsi qu'au coût du personnel intérimaire intervenant sur le contrat.

L'imputation des frais de personnel d'exploitation est réalisée à partir d'un logiciel de gestion de temps.

- ✓ **Énergie électrique** : comprend la fourniture d'énergie électrique exclusivement dédiée au fonctionnement des installations du service.
- ✓ **Achats d'Eau** : comprend les Achats d'eau en gros auprès de tiers ou auprès d'autres contrats gérés par l'entreprise effectués exclusivement pour la fourniture d'eau potable dans le cadre du contrat.
- ✓ **Produits de traitement** : comprend exclusivement les produits entrant dans le process de production.
- ✓ **Analyses** : cette rubrique comprend les analyses réglementaires ARS et celles réalisées par le Délégataire dans le cadre de son autocontrôle.

✓ **Sous-traitance, Matières et Fournitures** :

Cette rubrique comprend :

- La Sous-traitance : les prestations de sous-traitance comprennent les interventions d'entreprises extérieures (terrassement, hydrocurage, espaces verts, cartographie ...) ainsi que des prestations réalisées par des services communs de l'entreprise telles que des prestations d'hydrocurage, de lavage de réservoir, de recherche de fuites par corrélation acoustique.
- Les Matières et Fournitures :
 - la charge relative au remplacement de compteurs qui ne sont pas la propriété de l'entreprise.
 - la location de courte durée de matériel sans chauffeur.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien et à la réparation du réseau.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien du matériel électromécanique.
 - le matériel de sécurité.
 - les consommables divers.
- ✓ **Impôts locaux et taxes** :
 - la contribution économique territoriale (CET).
 - La taxe foncière.
- ✓ **Redevance occupation du domaine public** : ce poste comprend les redevances éventuelles d'occupation du domaine public.

✓ **Autres dépenses d'exploitation :**

- *Télécommunications, poste et télégestion* : ce poste comprend les frais de lignes téléphoniques dont ceux relatifs à la télésurveillance ainsi que les dépenses d'affranchissement (hors facturation).
- *Engins et véhicules* : il s'agit des coûts d'utilisations de véhicules et engins des personnels d'exploitation.
- *Informatique* : ce poste comprend les frais liés au matériel et logiciels des personnels intervenant sur le contrat. Il comprend également les frais liés aux logiciels métier, nécessaires à la réalisation du contrat ainsi que les frais de facturation.
- *Assurances* : ce poste comprend :
 - La prime d'assurance responsabilité civile relative au contrat. Cette assurance a pour objet de garantir les tiers des dommages matériels, corporels et incorporels dont la responsabilité incomberait au délégataire
 - Les primes dommages ouvrages
 - Les autres primes particulières d'assurance s'il y a lieu
 - Les franchises appliquées en cas de sinistre.
- *Locaux* : ce poste comprend les charges relatives à l'utilisation des locaux.
- *Divers* : autres charges.

✓ **Frais de contrôle** : Ces frais concernent le contrôle contractuel du service, lorsque sa charge incombe au délégataire.

✓ **Charges relatives aux Renouvellements :**

Cette rubrique peut correspondre à différent cas :

- *Garantie pour continuité de service* : qui 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 un ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. Il s'agit d'un lissage des charges sur la durée du contrat.
- *Programme contractuel de renouvellement* : qui correspond aux engagements contractuels du délégataire, sur un programme prédéterminé de travaux. Il s'agit généralement d'un lissage économique sur la durée du contrat.
- *Compte (ou Fonds contractuel) de renouvellement* : le délégataire est tenu de prélever régulièrement sur ses produits un certain montant 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 la mesure où l'obligation du délégataire au titre d'un exercice donné est strictement égale à la dotation au compte (ou fonds contractuel), c'est le montant de cette dotation qui doit alors figurer sur le CARE.

Pour un même contrat, plusieurs de ces notions peuvent exister.

✓ **Charges contractuelles d'investissements :**

Elles peuvent comprendre les différents types d'obligation existant au contrat :

- programme contractuel d'investissements
- fonds contractuel d'investissements
- annuité d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire
- investissements incorporels.

✓ **Amortissement et provision :**

Le montant de cette rubrique comprend l'amortissement du matériel, du gros outillage, et des compteurs propriété de l'entreprise affectés au contrat ainsi que les provisions pour créances douteuses.

✓ **Perte sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement :**

Ce poste comprend : les annulations de créances incluant notamment celles au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL Eau)

✓ **Frais généraux du siège :**

Il s'agit d'un pourcentage des frais du siège de l'année N sur la valeur ajoutée globale de la société.

Si la Valeur Ajoutée Analytique est négative, les frais sont égaux à 5% des produits.

✓ **Frais liés au service :**

Il s'agit de la répartition des charges générales du secteur calculé par rapport au chiffre d'affaire annuel du contrat d'affermage.

◆ **Résultat avant Impôt**

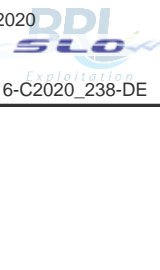
Il s'agit de la différence entre les produits et les charges.

◆ **Impôt sur les sociétés**

Cet impôt ne s'applique que pour les contrats ayant un Résultat avant Impôt bénéficiaire. Le taux d'impôt sur les sociétés appliqué au résultat des contrats est de 33.33%.

◆ **Résultat**

Il s'agit du Résultat restant après éventuel Impôt sur les Sociétés.



BILAN QUALITE DES EAUX ARS

(Non fourni par l'ARS à la date d'édition du rapport)