

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLOW

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

Commune de TREILLES

Rapport annuel du délégataire *Eau Potable*



© Bernard Lapeste

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 Déléguée, 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 Déléguée 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 (pour l'eau potable) ou en annexe VI (pour l'assainissement) 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 (ou annexe VI selon qu'il s'agit d'eau potable ou d'assainissement) mentionnée à l'article D. 2224-1 du C.G.C.T.



SOMMAIRE

1.	L'essentiel de l'année	1
a)	Présentation du contrat :	1
b)	L'essentiel de l'année 2019 :	2
c)	Perspectives et propositions d'amélioration :	2
d)	Les indicateurs de performance :	3
2.	Le patrimoine du service	6
a)	Installations de production / traitement :	6
b)	Ouvrages de stockage :	6
c)	Ouvrages de suppression :	6
d)	Réseau de distribution :	7
e)	Analyse du patrimoine :	9
3.	Le bilan hydraulique	12
a)	Le schéma d'alimentation en eau potable	12
b)	Volumes mis en distribution	12
c)	Volumes consommés autorisés	14
d)	Performance du réseau	15
4.	Le bilan d'exploitation	19
a)	La consommation électrique	19
b)	La consommation de produits de traitement	19
c)	Les contrôles réglementaires	19
d)	Le nettoyage des réservoirs	20
e)	Autres interventions sur les installations	20
f)	Interventions sur le réseau de distribution	20
g)	Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine délégué	21
5.	La qualité de l'eau	23
a)	Réglementation pour la production d'eau destinée à la consommation humaine	23
b)	Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE	23
c)	Synthèse des résultats d'analyse des eaux	23
d)	Qualité de l'eau produite sur l'usine de Puech de Labade	24
e)	Qualité de l'eau distribuée sur la commune de Treilles	26
f)	Rapport de synthèse de l'ARS	27

g) Autocontrôle hebdomadaire In Situ.....	28
6. Bilan clientèle	30
a) Les abonnés	30
b) La satisfaction client	30
c) Les données économiques	34
d) Le prix du service de l'eau potable.....	34
7. Résultats financiers	39
a) Le CARE.....	39
b) Les reversements à la Collectivité	40
8. L'organisation de BRLE dédiée au contrat.....	42
a) Dispositif au service des clients.....	42
b) L'équipes et les moyens mis en œuvre	43
c) Organisation de l'astreinte.....	49
d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue	53
ANNEXES.....	55

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

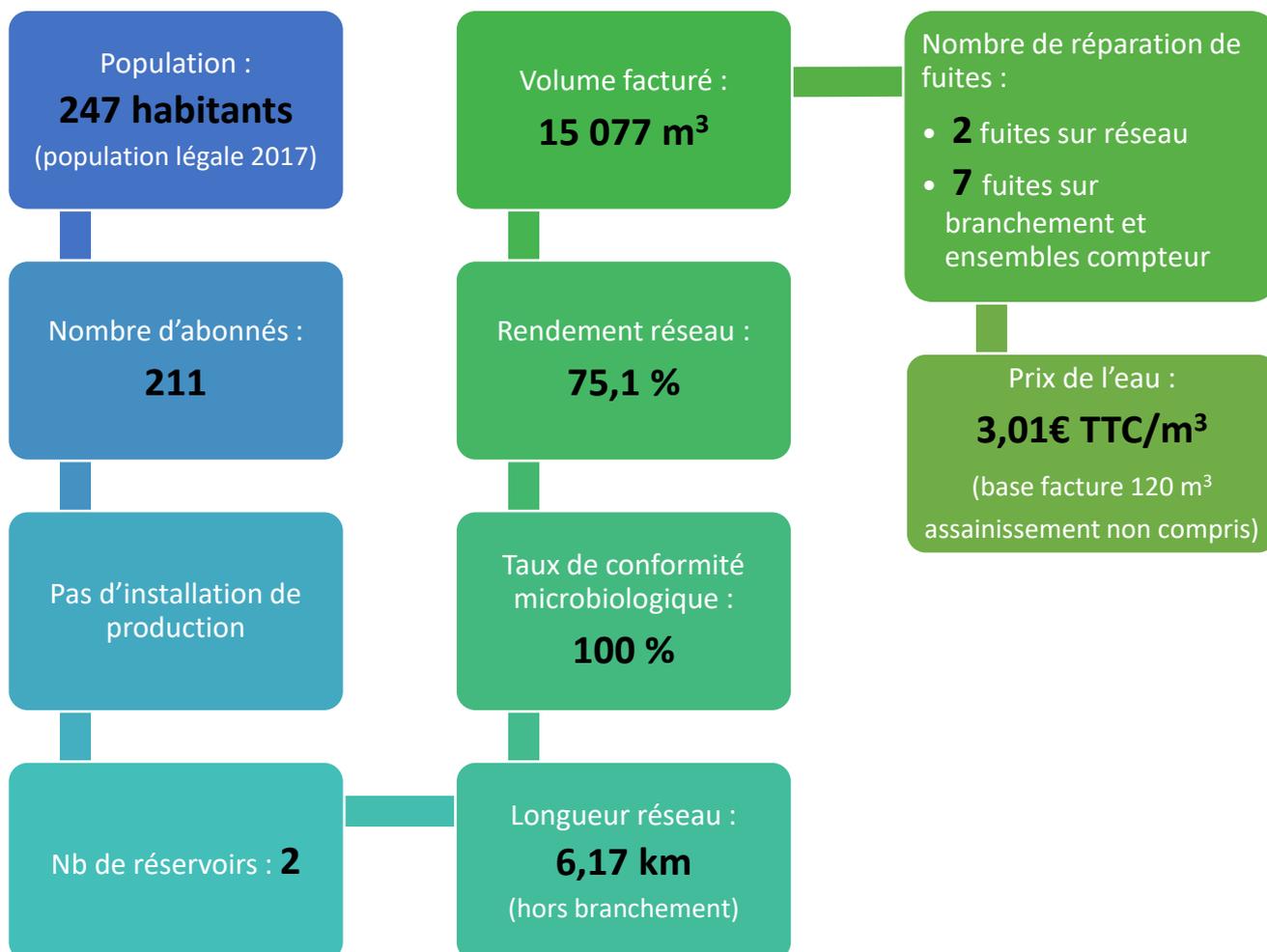
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Déléataire : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune de TREILLES
- Nature du contrat : affermage
- Prestations du contrat : *Contrat de Délégation par affermage du service public de distribution d'eau potable*
- Date de début du contrat : 3 novembre 2010 (visa en Préfecture le 03/11/2010)
- Date d'échéance : 1^{er} novembre 2022
- Engagements vis-à-vis des tiers :
 - Achat : achat d'eau potable en gros issue de la station de Puech de Labade à BRL Exploitation
 - Vente : sans objet

Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Prise en compte des impacts du transfert de la compétence Eau Potable de la commune de Treilles vers l'Agglomération du Grand Narbonne.
Date d'effet : 1^{er} janvier 2012
- **Avenant n°2** : Prise en compte de la nouvelle tarification d'achat d'eau potable en gros suite à l'avenant n°3 signé entre GN/BRL et BRLE.
Date d'effet : 2 octobre 2013
- **Avenant n°3** : Avenant administratif relatif à l'assujettissement à la TVA
Date d'effet : 1^{er} janvier 2019 incluant la régularisation des trimestres 3 et 4 de l'année 2018

b) L'essentiel de l'année 2019 :

En 2019, il n'y a pas eu d'incidents marquants sur le périmètre d'exploitation.

c) Perspectives et propositions d'amélioration :**Production et traitement :**

Sans objet

Distribution et réseau :

BRLE recommande le renouvellement urgent de la conduite en DN32 (environ 500 ml) alimentant le lieu-dit Le Merlat et la Teulière.

Prévoir le renouvellement des branchements en plomb restant.

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.

Ceci concerne à TREILLES les réservoirs VILLAGE et LA BADE.

Services aux abonnés :

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé au niveau de l'agence de 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	247 habitants
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	3,01 €TTC/m ³
		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	100 %

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 plan 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.	104/120
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	75,1 %
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	2,5 m³/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.	2,3 m³/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	1,53 %
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	0,00 €/m³

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

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 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/jour Floculation, décantation, filtration, désinfection (chlore gazeux et chloration de secours)	-

b) Ouvrages de stockage :

Site	Commune	Capacité de stockage	Qualification
Réservoir VILLAGE	TREILLES	300 m³ Réservoir au sol semi-enterré avec télétransmission et dispositif anti-intrusion	Bien de retour
Réservoir LA BADE	TREILLES	100 m³ Réservoir au sol semi-enterré, pas de télétransmission mais dispositif anti-intrusion	Bien de retour

c) Ouvrages de surpression :

Site	Commune	Débit nominal	Qualification
Surpresseur VILLAGE	TREILLES (réservoir VILLAGE)	2 pompes Dispositif de télésurveillance et système anti-intrusion Remplissage réservoir de La Bade	Bien de retour

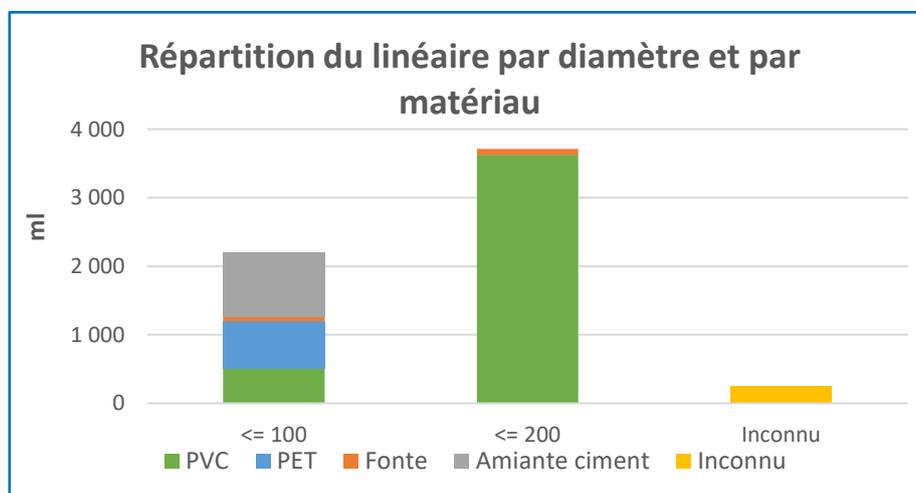
NB : Le surpresseur TREILLES situé sur la commune de CAVES et permettant l'alimentation de l'ensemble de la commune de TREILLES est intégré au patrimoine de la Concession Régionale.

d) Réseau de distribution :

Canalisations (hors branchement) :

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

Diamètre nominal (mm)	PVC	PET	Fonte	Amiante ciment	Inconnu	TOTAL RESEAU
<= 100	508	690	69	933	-	2 200
<= 200	3 628	-	86	-	-	3 714
> 200	-	-	-	-	-	-
Inconnu	-	-	-	-	255	255
TOTAL RESEAU	4 136	690	155	933	255	6 169



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 au chapitre 4.g).

Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	5 890
Extension / création de réseau	0
Intégration de réseau au périmètre de la délégation	0
Régularisation de plans	+ 279
Suppression / dépose de réseau	0
TOTAL LINEAIRE 2019	6 169

Accessoires réseau

Désignation	Nombre	Variation/N-1
Poteau ou bouche incendie	15	=
Ventouse	0	=
Vidange	1	=
Vanne	47	=
Stabilisateur de pression	4	=

Branchements

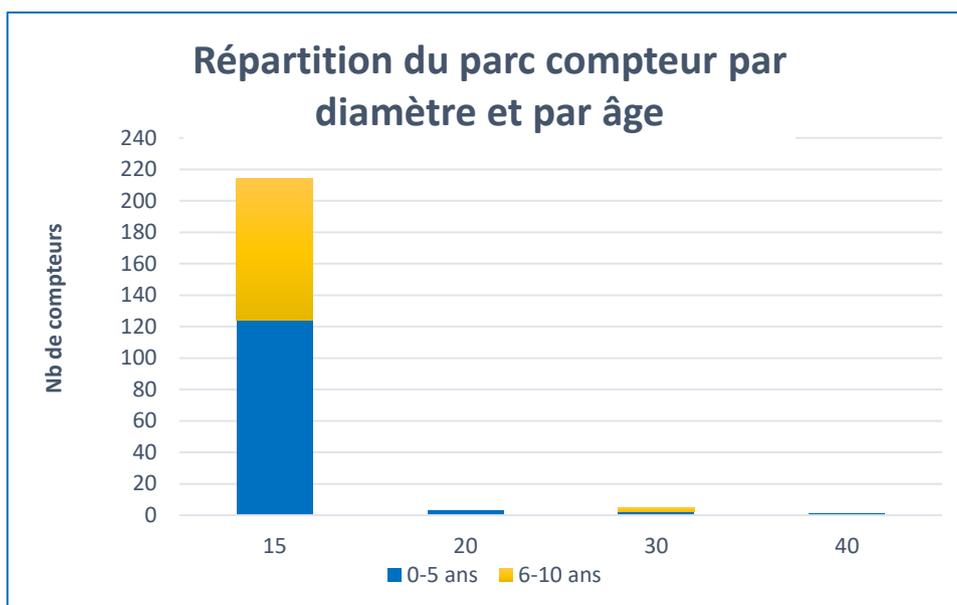
Type de branchement	2018	2019	Evolution
Particuliers	212	213	+0,5 %
Municipaux	8	9	+12,5 %
Industriels	-	-	-
Collectifs	-	-	-
Dont plomb	20	20	0,0 %
TOTAL	219	222	+0,9 %

NB - Branchements en plomb : Un recensement réalisé en 2011 avait évalué le nombre de branchements en plomb sur la commune à environ 20 (soit 7 % du total des branchements). L'ensemble de ces branchements a été remplacé entre 2011 et 2014.

Cependant, une vingtaine de nouveaux branchements partiellement en plomb (indétectables lors de la relève des compteurs) ont été identifiés lors de travaux rue de l'Eglise, place du Bicentenaire et rue du Château. Leur renouvellement pourra être intégré dans les prochains plans de la collectivité dédiés à cette opération.

Compteurs

Tranches d'âge	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	TOTAL
0 – 5 ans	124	3	2	1	130
6 – 10 ans	90	-	3	-	93
TOTAL	214	3	5	1	223



	2018	2019
Nombre de compteurs renouvelés	30	7
Renouvellement de compteur en % du total	+13,6 %	+3,2 %

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	TREILLES
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	4
<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	10
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	10
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	0
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	104

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

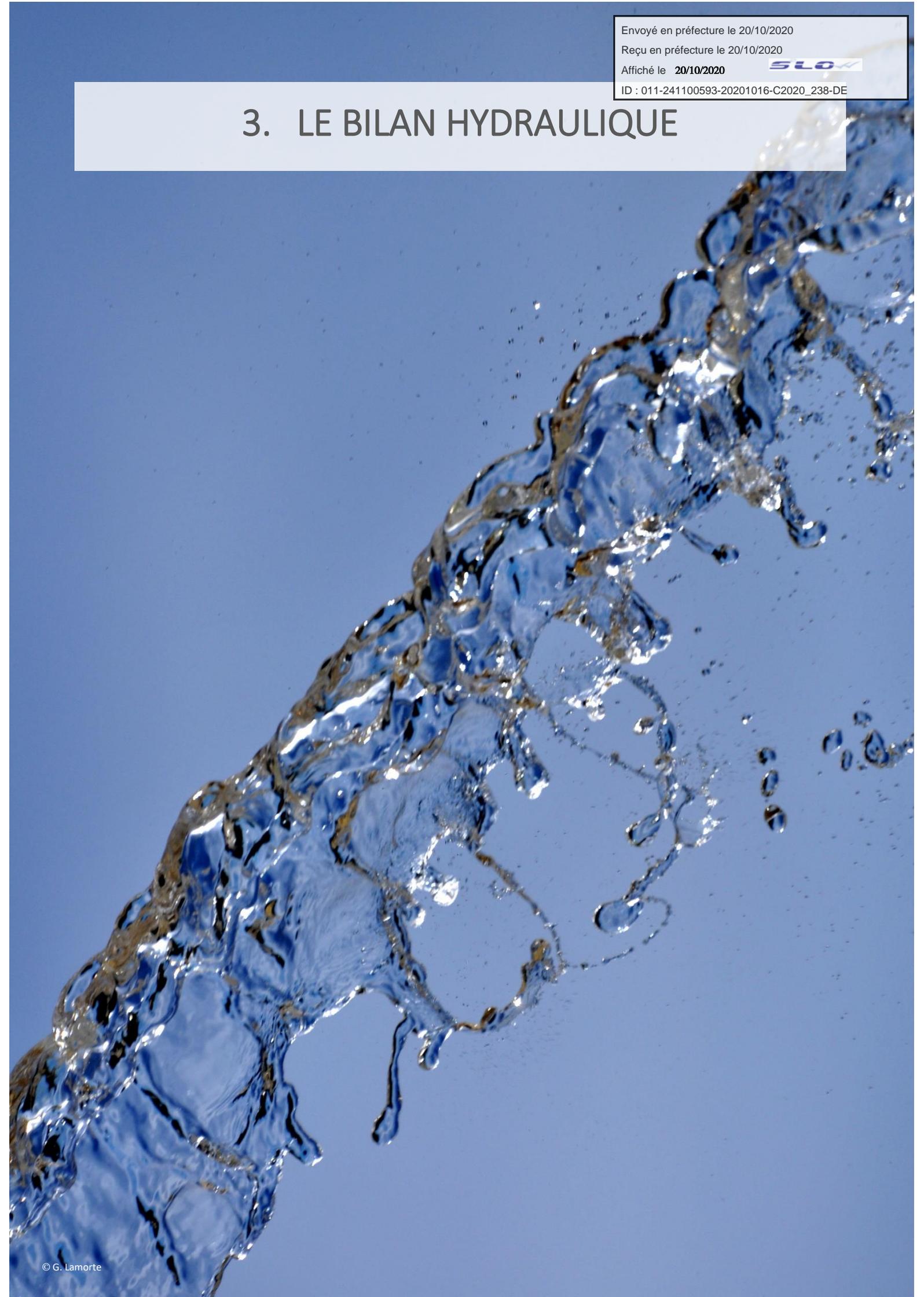
Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLO

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

3. LE BILAN HYDRAULIQUE

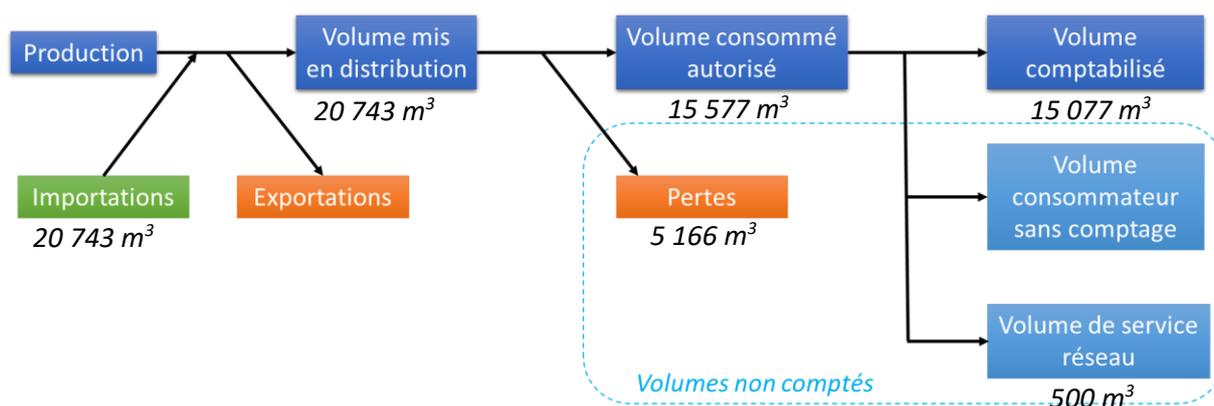


3. LE BILAN HYDRAULIQUE

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

L'eau distribuée à TREILLES provient intégralement de la station de traitement de PUECH DE LABADE (Commune de FLEURY D'AUDE).

Prélevée dans l'ORB à la station de REALS, l'eau brute transite dans un adducteur de 30 km jusqu'à la station de traitement. Les ouvrages cités font partie de la Concession Régionale gérée par BRL. L'eau potable produite à PUECH DE LABADE est ensuite distribuée sur plusieurs communes en particulier sur le Grand Narbonne, Port la Nouvelle et le Syndicat Sud Audois.

Cette production est fournie notamment à la commune de TREILLES et constitue sa ressource unique.

🌿 Evolution des volumes mis en distribution

		En m ³	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Année calendaire	Volumes produits (A)		-	-	-	-
	Volumes importés (B)		17 473	20 365	21 363	+4,9 %
	Volumes exporté (C)		-	-	-	-
	TOTAL Volumes mis en distribution (D = A+B-C)		17 473	20 365	21 363	+4,9 %
Période de facturation base 365 jours	Volumes produits (A')		-	-	-	-
	Volumes importés (B')		16 607	20 699	20 743	+0,2 %
	Volumes exporté (C')		-	-	-	-
	TOTAL Volumes mis en distribution (D' = A'+B'-C')		16 607	20 699	20 743	+0,2 %

Evolution des volumes mis en distribution

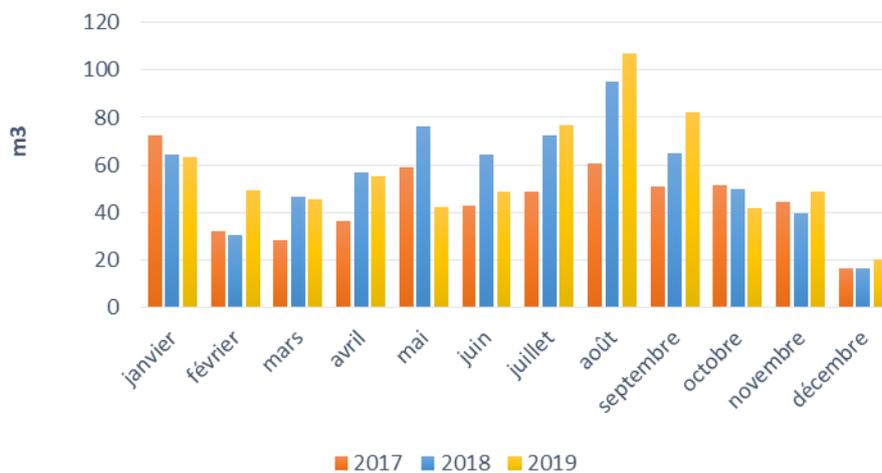
(volumes entre 2 relèves ramenés à 365 j)



Bilan mensuel du volume journalier moyen mis en distribution

En m ³ /j	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Volume moyen journalier produit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Volumes moyen journalier importé	63	49	46	55	43	49	77	107	82	42	49	20
TOTAL Volume moyen journalier mis en distribution	63	49	46	55	43	49	77	107	82	42	49	20

Répartition mensuelle du volume moyen journalier mis en distribution



c) Volumes consommés autorisés

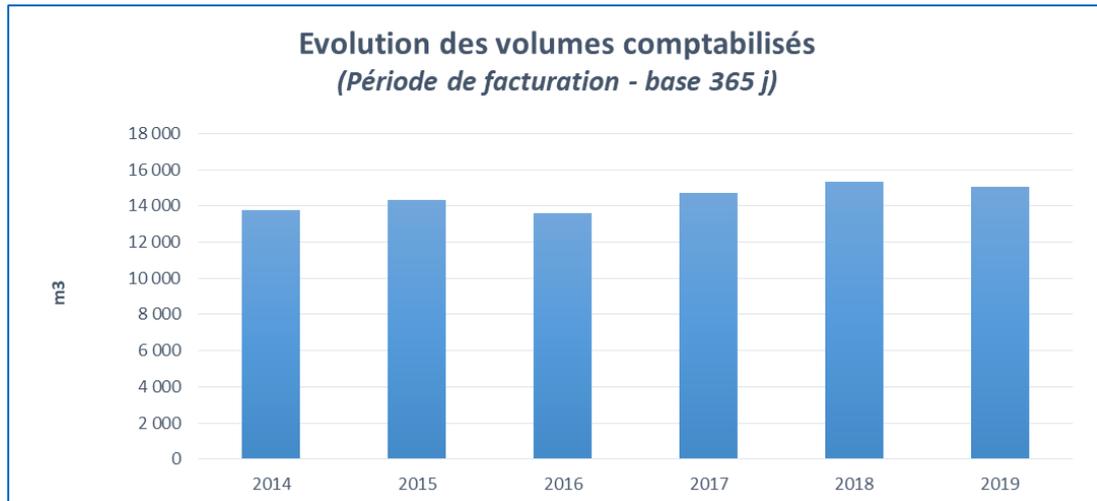
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement 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 2018	Exercice 2019	Nombre de jours
Date médiane de relevé	16/10/2018	03/11/2019	383

En m ³	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Total volume comptabilisé (H)	14 479	15 591	15 820	+1,5 %
Nombre de jour entre les relevés d'index	359 j	371 j	383j	-
Total volume comptabilisé (H') <i>Base 365 jours</i>	14 721	15 339	15 077	-1,7 %
Volume de service de réseau (J)	300	300	500	+66,7 %
Total volume consommé autorisé (K = H' + J) <i>Base 365 j</i>	15 021	15 639	15 577	-0,4 %



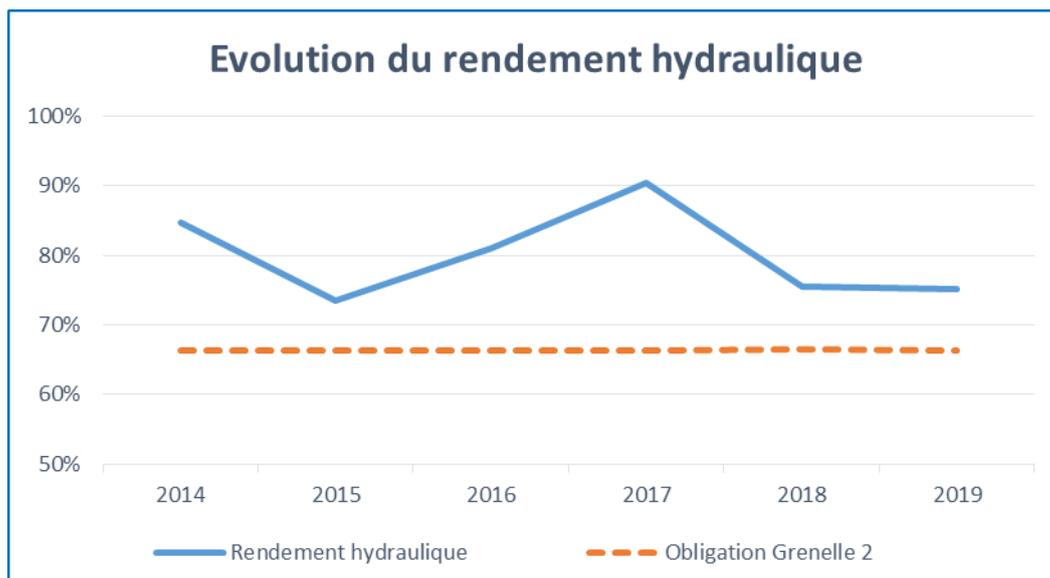
d) Performance du réseau

💧 Rendement hydraulique :

En m ³	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Volume consommé autorisé (K)	15 021	15 639	15 577	-0,4 %
Volume exporté (C')	-	-	-	-
Volume total produit (A'+B')	16 607	20 699	20 743	+0,2 %
Rendement de réseau (K+C') / (A'+B')	90,4%	75,6 %	75,1 %	-0,5 %

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	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Volume consommé autorisé (K)	15 021	15 639	15 577	-0,4 %
Volume exporté (C')	-	-	-	-
Linéaire du réseau de distribution (L)	6 339 ml	5 890 ml	6 169 ml	+4,7 %
ILC Indice linéaire de consommation (K + C') / (L / 1000 x 365)	6,5 m ³ /j/km	7,3 m ³ /j/km	6,9 m ³ /j/km	-4,9 %
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 x ILC	66,3 %	66,5 %	66,4 %	-0,1 %
Rendement de réseau = (K+C') / (A'+B')	90,4%	75,6 %	75,1 %	-0,5 %

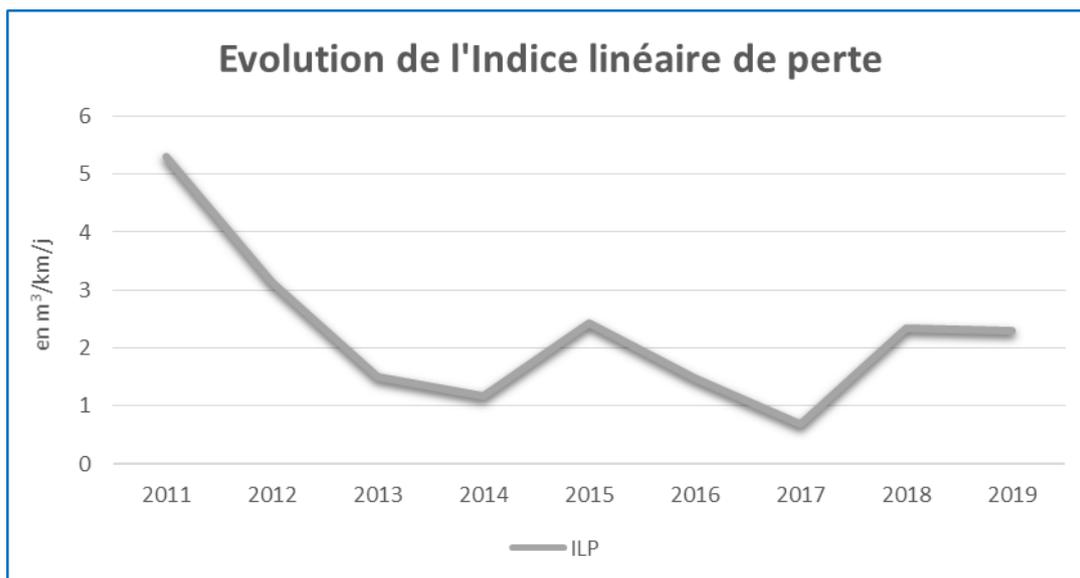


 **Indice linéaire de perte et de volumes non comptés :**

En m ³	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Volume total produit (A'+B')	16 607	20 699	20 743	+0,2 %
Volume comptabilisé (H')	14 721	15 339	15 077	-1,7 %
Volume consommé autorisé (K)	15 021	15 639	15 577	-0,4 %
Pertes en réseau (M=A'+B'-K)	1 586	5 060	5 166	+2,1 %
Volume non compté (N=A'+B'-H')	1 886	5 360	5 666	+5,7 %
Linéaire du réseau de distribution (L)	6 339 ml	5 890 ml	6 169 ml	+4,7 %
ILP Indice linéaire de pertes en réseau <i>M / (L/1000) / 365</i>	0,7 m ³ /j/km	2,4 m ³ /j/km	2,3 m ³ /j/km	-2,5 %
Indice linéaire de volumes non comptés <i>N / (L / 1000) / 365</i>	0,8 m ³ /j/km	2,5 m ³ /j/km	2,5 m ³ /j/km	=

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.



Commentaires :

Après une baisse de rendement significative sur le réseau AEP de la commune de TREILLES entre 2017 et 2018 (de 90,4 % en 2017 à 75,6 % en 2018), le rendement s'est stabilisé en 2019 (75,1%).

4. LE BILAN D'EXPLOITATION

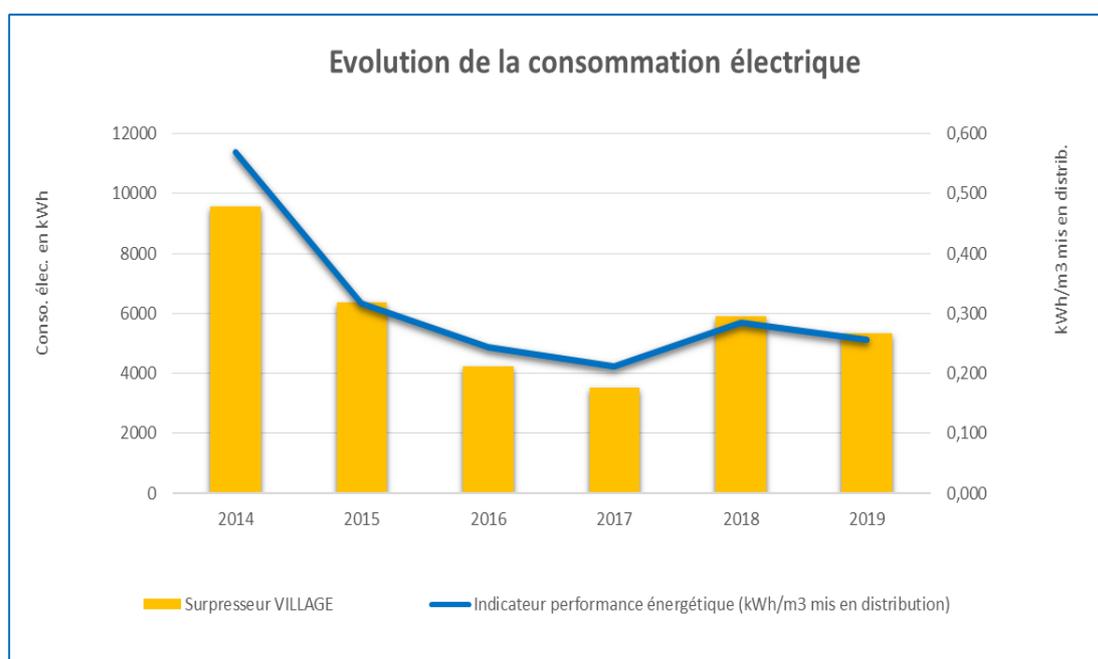


4. LE BILAN D'EXPLOITATION

a) La consommation électrique

L'alimentation est gravitaire depuis la station de traitement de PUECH DE LABADE jusqu'à la commune de CAVES où un surpresseur permet l'alimentation de la commune de TREILLES (côte altitudinale supérieure).

En kWh	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Surpresseur VILLAGE	3 522	5 905	5 331	-9,7 %
TOTAL	3 522	5 905	5 331	-9,7 %
Indicateur performance énergétique (kWh/m ³ mis en distribution)	0,2121	0,2853	0,2570	-9,9 %



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 VILLAGE	Conformité équipement électrique	Treilles Surpresseur Village	02/12/2019	APAVE	Pas de remarque

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*
Réservoir VILLAGE	10/03/2020
Réservoir LA BADE	10/03/2020

e) Autres interventions sur les installations

Sans objet

f) Interventions sur le réseau de distribution

	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Nombre de fuites sur réseau	2	1	2	+100 %
Nombre de fuites sur branchement	3	2	3	+50 %
Nombre de fuites sur ensemble compteur	3	2	4	+100 %
Linéaire soumis à recherche de fuite (ml)	300	350	0	-

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

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

Extension et travaux neufs

	2017	2018	2019
Extension de réseau (ml)	-	-	-
Nombre de branchements neufs	1	-	0
Nombre de vannes neuves	-	-	-

Renouvellement

	2017	2018	2019
Nombre de robinets avant compteur renouvelés	2	2	5
Nombre de vannes renouvelées	-	-	-
Nombre de ventouses renouvelées	-	-	-
Nombre de compteurs renouvelés	26	30	7
Nombre de branchements renouvelés	-	-	-
Linéaire de conduites renouvelé (ml)	-	-	-
Taux de renouvellement réseau (%)	0,0	0,0	0,0

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

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'analyse 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 : 46
 - dont 36 sur l'eau traitée et 10 sur l'eau brute.

	Ressource (*)	Production (**)			Distribution (***)	
Type	RS	P2	P1	Autoc	D1 AL	D2
Nombre	10	4	8	20	4	0

(*) En entrée de la station de traitement de PUECH DE LABADE

(**) En sortie de la station de traitement de PUECH DE LABADE ; une partie des prélèvements étant également réalisée par l'ARS11 au niveau de Combe des Buis et de roc de Conilhac

(***) Sur le réseau de distribution de la commune de Treilles

d) Qualité de l'eau produite sur l'usine de Puech de Labade

SYNTHESE DES RESULTATS EN SORTIE DE L'USINE DE POTABILISATION DE PUECH DE LABADE

Libellé	Unité	Nombre	Min	Max	Moyenne	Normes Officielles	
						Référence de qualité	Limite impérative de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES							
Turbidité néphélobimétrique NFU	NTU	29	< 0,1	0,57	0,17	2	
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE							
pH	Unité pH	27	7,1	8,2	7,8	6,5-9	
FER ET MANGANESE							
Fer total	µg/l	12	10	30	13	200	
Manganèse total	µg/l	12	10	10	10,00	50	
MINERALISATION							
Conductivité à 25°C	µS/cm	12	257	454	348	200-1100	
Chlorures	mg/l	12	10,2	35,2	16,9	250	
Sulfates	mg/l	12	15,4	33,8	23,2	250	
OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS							
Aluminium total µg/l	µg/l	29	< 36	230	105	200	
OXYGENE ET MATIERES ORGANIQUES							
Carbone organique total	mg/l C	14	< 0,5	1	0,7	2	
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORE							
Ammonium (en NH4)	mg/l	12	0,01	0,05	0,047	0,1	
Nitrites (en NO2)	mg/l	12	< 0,02	0,02	0,02		0,5
Nitrates (en NO3)	mg/l	12	< 0,5	4,2	2,58		50
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES							
Bact. et spores sulfito-rédu./100ml	n/100 ml	27	< 1	3	1	0/100ml	
Bactéries coliformes /100ml-MS	n/100 ml	27	< 1	1	1	0/100ml	
Escherichia coli /100ml -MF	n/100 ml	27	< 1	1	0		0/100ml
Bact. aér. revivifiables à 22°-68h	n/ml	27	0	> 3	1		
Bact. aér. revivifiables à 36°-44h	n/ml	27	0	> 25	2		
Entérocoques /100ml-MS	n/100 ml	27	< 1	1	0		0/100ml
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTI							
Chlore libre	mg/l Cl2	30	0,05	1,1	0,52		
Chlore total	mg/l Cl2	30	< 0,05	1,19	0,61		

CONFORMITE DES RESULTATS EN SORTIE DE L'USINE DE POTABILISATION DE PUECH DE LABADE

Libellé	Unité	Analyses Contrôle		Analyses autocontrôle	
		Nbre résultats d'analyse	Dépassement LIMITE de qualité	Nbre résultats d'analyse	Dépassement LIMITE de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES					
Turbidité néphélobimétrique NFU	NTU	12	0	17	0
CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL					
Température de l'eau	°C	12	0		
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE					
pH	Unité pH	12	0	15	0
Titre alcalimétrique complet	°F	12	0		
Titre hydrotimétrique	°F	12	0		
FER ET MANGANESE					
Fer total	µg/l	12	0		
Manganèse total	µg/l	12	0		
MINERALISATION					
Conductivité à 25°C	µS/cm	12	0		
OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS					
Aluminium total µg/l	µg/l	12	0	17	0
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORE					
Ammonium (en NH4)	mg/l	12	0		
Nitrites (en NO2)	mg/l	12	0		
Nitrates (en NO3)	mg/l	12	0		
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTIANTS					
Chlore libre	mg/l Cl2	12	0	18	0
Chlore total	mg/l Cl2	12	0	18	0

Taux de conformité des analyses : 100 %

Aucun dépassement de limite de qualité n'a été enregistré en sortie de l'usine de potabilisation de Puech de Labade au cours de l'exercice 2019, témoignant ainsi de la bonne qualité de l'eau produite.

e) Qualité de l'eau distribuée sur la commune de Treilles

COMPOSITION MOYENNE DE L'EAU DISTRIBUEE SUR LA COMMUNE DE TREILLES

Libellé	Unité	Nombre	Min	Max	Moyenne	Normes Officielles	
						Référence de qualité	Limite impérative de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES							
Turbidité néphélobométrique NFU	NTU	4 <	0,11	1,5	0,54	2	
COMPOSES ORGANOHALOGENES VOLATILS							
Chlorure de vinyl monomère	µg/l	1 <	0,004	0,004	0,00		0,5
CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL							
Température de l'eau	°C	4	10,3	25,1	18,48	25	
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE							
pH	Unité pH	4	8,1	8,4	8,2	6,5-9	
MINERALISATION							
Conductivité à 25°C	µS/cm	4	343	450	397	200-1100	
OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS							
Aluminium total µg/l	µg/l	4 <	44	135	93	200	
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORE							
Ammonium (en NH4)	mg/l	4	0,05	0,05	0,050	0,1	
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES							
Bact. et spores sulfito-rédu./100ml	n/100 ml	4 <	1 <	1	1	0/100ml	
Bactéries coliformes /100ml-MS	n/100 ml	4 <	1 <	1	1	0/100ml	
Escherichia coli /100ml -MF	n/100 ml	4 <	1 <	1	0		0/100ml
Bact. aér. revivifiables à 22°-68h	n/ml	4	1 >	1	1		
Bact. aér. revivifiables à 36°-44h	n/ml	4	1 >	1	1		
Entérocoques /100ml-MS	n/100 ml	4 <	1 <	1	0		0/100ml
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTANT							
Chlore libre	mg/l Cl2	4	0,05	1,3	0,61		
Chlore total	mg/l Cl2	4 <	0,05	1,48	0,69		

CONFORMITE DES RESULTATS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION DE TREILLES

Libellé	Unité	Analyses Contrôle	
		Nbre résultats d'analyse	Dépassement LIMITE de qualité
CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES			
Turbidité néphélométrique NFU	NTU	4	0
COMPOSES ORGANOHALOGENES VOLATILS			
Chlorure de vinyl monomère	µg/l	4	0
CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL			
Température de l'eau	°C	4	0
EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE			
pH	Unité pH	4	0
MINERALISATION			
Conductivité à 25°C	µS/cm	4	0
OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS M.			
Aluminium total µg/l	µg/l	4	0
PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES			
Ammonium (en NH ₄)	mg/l	4	0
PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES			
Bact. et spores sulfito-rédu./100ml	n/100 ml	4	0
Bactéries coliformes /100ml-MS	n/100 ml	4	0
Escherichia coli /100ml -MF	n/100 ml	4	0
Bact. aér. revivifiables à 22°-68h	n/ml	4	0
Bact. aér. revivifiables à 36°-44h	n/ml	4	0
Entérocoques /100ml-MS	n/100 ml	4	0
RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTION			
Chlore libre	mg/l Cl ₂	4	0
Chlore total	mg/l Cl ₂	4	0

Taux de conformité des analyses : 100 %

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

f) 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 Treilles pour l'année 2019.

g) 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 TREILLES

Point Autocontrôle	Nombre de passages	Taux de conformité des analyses
Treilles – WC public	52/an	100 %
Treilles – Surpresseur amont	52/an	100 %

6. BILAN CLIENTELE



6. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Nombre d'abonnés particuliers et assimilés	211	215	211	-1,9 %
Nombre d'abonnés autres que particuliers	4	1	1	=
Nombre total d'abonnés	215	216	212	-1,9 %
Nombre total d'habitants desservis (estimation pop. légale permanente 2017)	246	246	247	+0,4 %
Total des volumes vendus (m ³) – Base 365 jours	14 721	15 339	15 077	-1,7 %

Gestion clientèle	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Nombre annuel de demande d'abonnement	7	13	11	-15,4 %
Taux de clients mensualisés (%)	35,1	42,1	40,6	-3,6 %
Taux de clients prélevés hors mensualisation (%)	7,1	7,4	8,5	+14,7 %
Nombre de mutations	6	7	4	-42,9 %
Taux de mutation (%)	2,4	3,2	1,9	-41 %

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 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	Nombre de clients sollicités
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.



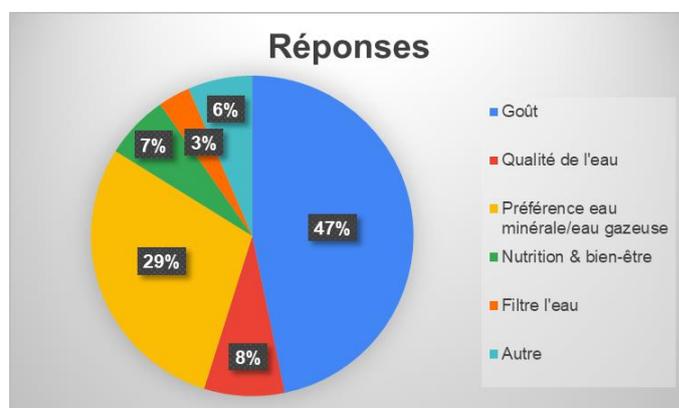
Analyse détaillée :

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

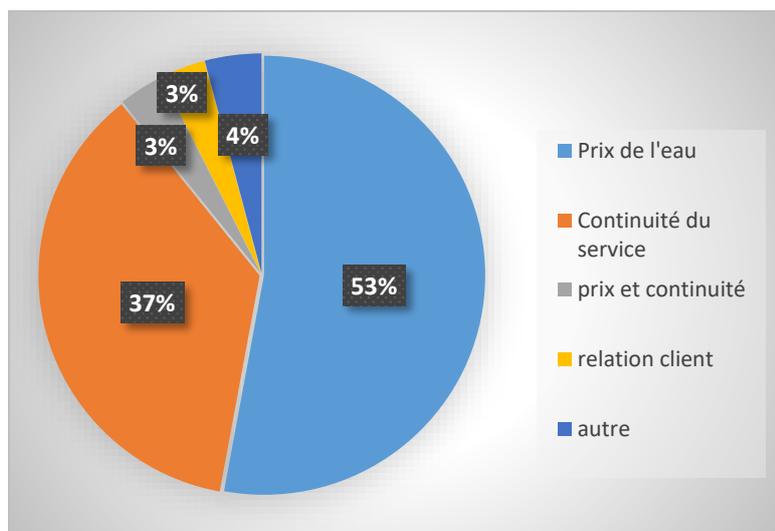
48% des clients interrogés disent boire de l'eau du « robinet » de manière régulière contre 52% qui n'en boivent pas.

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 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 données économiques

	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Perte de créances et irrécouvrables (€)	0	0	0	0,0 %
Taux d'encaissement à 30 jours (%)	92,3	87,5	89,2	+1,9 %
Taux de recouvrement global (%)	98,0	96,0	95,0	-1,0 %

Dégrèvements	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	1	2	0	-
Volumes dégrevés	-	3 248	-	-
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année	3	3	1	-66,7 %

d) Le prix du service de l'eau potable

La tarification est de type binôme, comprenant une prime fixe d'abonnement 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 d'eau potable et d'assainissement.

L'année de facturation court du 1er novembre au 31 octobre suivant, avec application d'une facturation semestrielle selon les modalités suivantes :

- La 1ère facture a le statut de « facture contrat ».
- La prime fixe est payable en début de période, par semestre.
- La fréquence de relevé de consommation étant annuelle et la partie proportionnelle liée à la consommation étant payable par semestre échu,
 - Il est facturé en même temps que la partie fixe afférente au second semestre (1er mai au 31 octobre) un acompte sur la partie proportionnelle dont l'assiette est égale à 50 % des consommations de l'année précédente.
 - Le solde de la partie proportionnelle est facturé avec la partie fixe afférente au premier semestre (1er novembre au 30 avril) de l'année de facturation suivante.

Composante du tarif		2018	2019	N / N-1 (%)
Part délégataire	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	67,02	68,94	+2,9 %
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	1,3121	1,3457	+2,6 %
Part de la collectivité	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	10	10	=
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	0,47	0,47	=
Agence de l'Eau	Redevance prélèvement (€/m ³ /an)	0,1075	0,1064	-1 %
	Lutte contre la pollution (€/m ³ /an)	0,2900	0,2700	-6,9 %

Evolution des révisions de la tarification	2018	2019	N / N-1 (%)
Coefficient de révision (au 1 ^{er} juillet)	1,170153	1,206997	+3,2 %

Facture type 120 m³

Ci-après, le tableau des éléments tarifaires du service présente l'évolution des tarifs sur la base d'une consommation de référence de 120 m³ entre l'exercice 2018 et l'exercice 2019.

Une facture définitive d'octobre 2019 ainsi qu'une facture intermédiaire d'avril 2019 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE TREILLES

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		% 2019/2018
	P.U.	MONTTTS	P.U.	MONTTTS	
Consommation en M3		120		120	
* Part du délégataire					
Abonnement eau potable		67,02		68,94	2,9%
Redevance de volume	1,3121	157,45	1,3457	161,48	2,6%
* Part de la collectivité					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire eau potable	0,4700	56,40	0,4700	56,40	0,0%
TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € .H.T.		290,87		296,82	2,0%
* Part du délégataire					
Abonnement assainissement		27,97		28,88	3,3%
Redevance de volume	0,4021	48,25	0,4135	49,62	2,8%
* Part de la collectivité					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire assainissement	0,6000	72,00	0,6000	72,00	0,0%
TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - € .H.T.		158,22		160,50	1,4%
* Part des organismes tiers					
Redevance Prélèvement Agence de l'eau	0,1075	12,90	0,1064	12,77	-1,0%
Lutte contre la pollution Agence de l'eau	0,2900	34,80	0,2700	32,40	-6,9%
Modernisation des réseaux Agence de l'eau	0,1550	18,60	0,1500	18,00	-3,2%
TOTAL ORGANISMES TIERS - € .H.T.		66,30		63,17	-4,7%
TVA au taux de 5,5 %		18,62		18,81	
TVA au taux de 10 %		17,68		17,85	
TOTAL TVA		36,30		36,66	1,0%
TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € .TTC		551,69		557,15	1,0%
<i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € .TTC</i>		3,57		3,59	0,6%
<i>PRIX MOYEN DU M3 - € .TTC</i> (y compris abonnement fixe)		4,60		4,64	0,9%

Synthèse tarification « eau potable » (hors assainissement)	2018	2019	N / N-1 (%)
Total service AEP pour 120 m³ (en € HT)	338,57	341,99	+1 %
Prix moyen du m³ (en € HT)	2,82	2,85	+1 %
Total service AEP pour 120 m³ (en € TTC)	357,19	360,80	+1 %
Prix moyen du m³ (en € TTC)	2,98	3,01	+1 %

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

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 TREILLES

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation

2019

SERVICE DE L'EAU POTABLE

LIBELLE	Montant € HT 2018	Montant € HT 2019
CHARGES		
Personnel	12 139	11 107
Energie électrique	741	666
Achat d'eau	14 905	16 115
Produits de traitements	0	0
Analyses	313	806
Sous-traitance, Matières et fournitures	2 076	5 406
Impôts locaux et taxes	0	0
Redevance occupation du domaine public	0	33
Autres dépenses d'exploitation		
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	287	271
<i>Engins et véhicules</i>	2 241	1 550
<i>Informatique</i>	268	250
<i>Assurances</i>	170	143
<i>Locaux</i>	213	23
<i>Autres</i>	0	0
Frais de contrôle	0	0
Charges relatives aux renouvellements	1 000	1 000
Charges contractuelles d'investissements	0	0
Amortissements et provisions	-116	997
Charges relatives aux compteurs privés	0	0
Pertes de créances irrécouvrables et contentieux renouvellement	585	0
Frais généraux du siège	2 803	3 283
Frais liés au service	1 572	1 764
TOTAL CHARGES	39 197	43 415
PRODUITS		
Produits Eau		
<i>Abonnement</i>	14 483	14 951
<i>Volume</i>	20 276	21 427
Travaux à titre exclusif	1 200	4 688
Produits liés aux service	828	581
TOTAL PRODUITS	36 787	41 647
RESULTAT AVANT IMPOT	-2 409	-1 768
RESULTAT	-2 409	-1 768

b) Les reversements à la Collectivité

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE : TREILLES

SERVICE DE L'EAU POTABLE

2019

SOMMES FACTUREES POUR LE COMPTE DE COLLECTIVITES

	SURTAXE SUR EAU
EMISSION GENERALE	
Sur Redevance d'abonnement	2 183
Sur Redevance au M3/ en euro HT	7 413
REGULARISATIONS en Euro HT	0
IRRECOUVRABLES en Euro HT	0
TOTAL	9 596

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

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 Gruissan :

- ▶ 4 ZAC de Mateille – 11430 Gruissan
- ▶ Horaires : 8h-12h et 14h-17h du lundi au vendredi

A noter que les abonnés peuvent également se rendre dans n'importe quelle agence BRLE en région : Port La Nouvelle (11), Castelnaudary (11), Villeneuve de la Raho (66), Servian (34), Mauguio (34) ou encore Garons (30). Les attachés clientèle 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 Gruissan 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 :

✓ **Gruissan : 04 68 75 21 50**

Ce numéro de téléphone permet aux abonnés de joindre le service de l'eau 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence.

 04 68 75 21 50

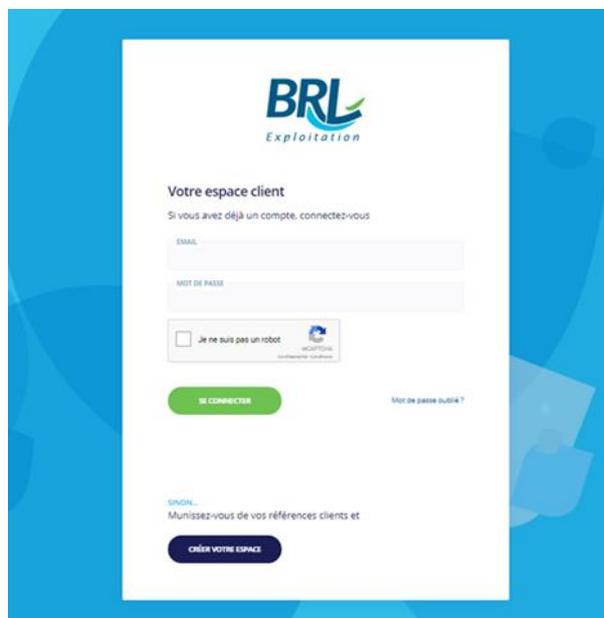
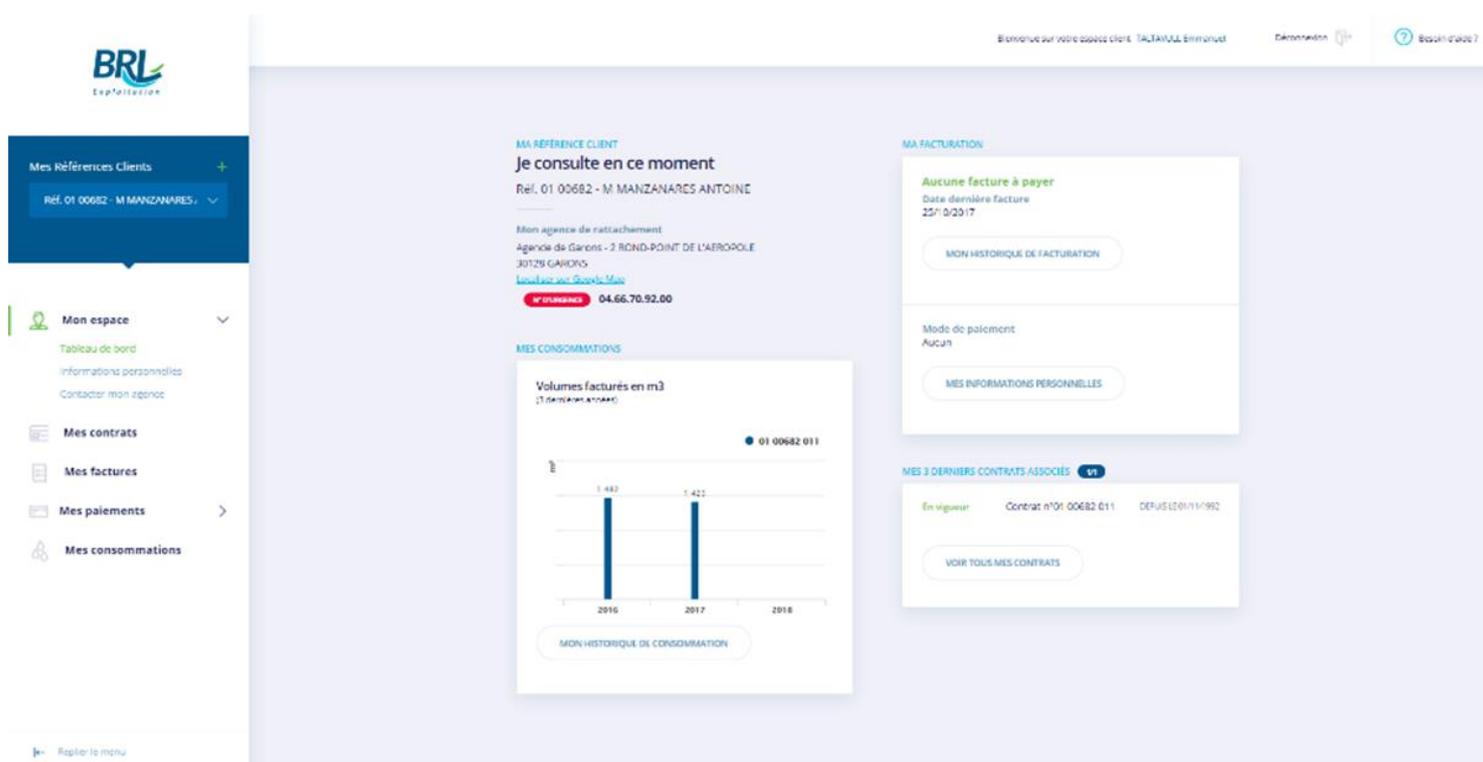
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

Le portail client BRLE : nouveauté 2018 !!

A partir de 2018, 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.

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 : **258 salariés** avec un chiffre d'affaire de **50 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 :**

Le **centre d'exploitation de Gruissan** (17 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service eau potable sur le périmètre délégué. 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 17 personnes, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :



Alexandre BELLANGER

Responsable agence de
Gruissan

- ✓ 1 responsable d'agence
- ✓ 2 attachés clientèle :

Disponibles à l'agence de Gruissan tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 17h (ou par téléphone au 04 68 75 21 50). 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.

- ✓ 1 chef fontainiers + 3 fontainiers + 1 techniciens travaux :

**Franck PALAUQUI**

Coordinateur d'activités

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.

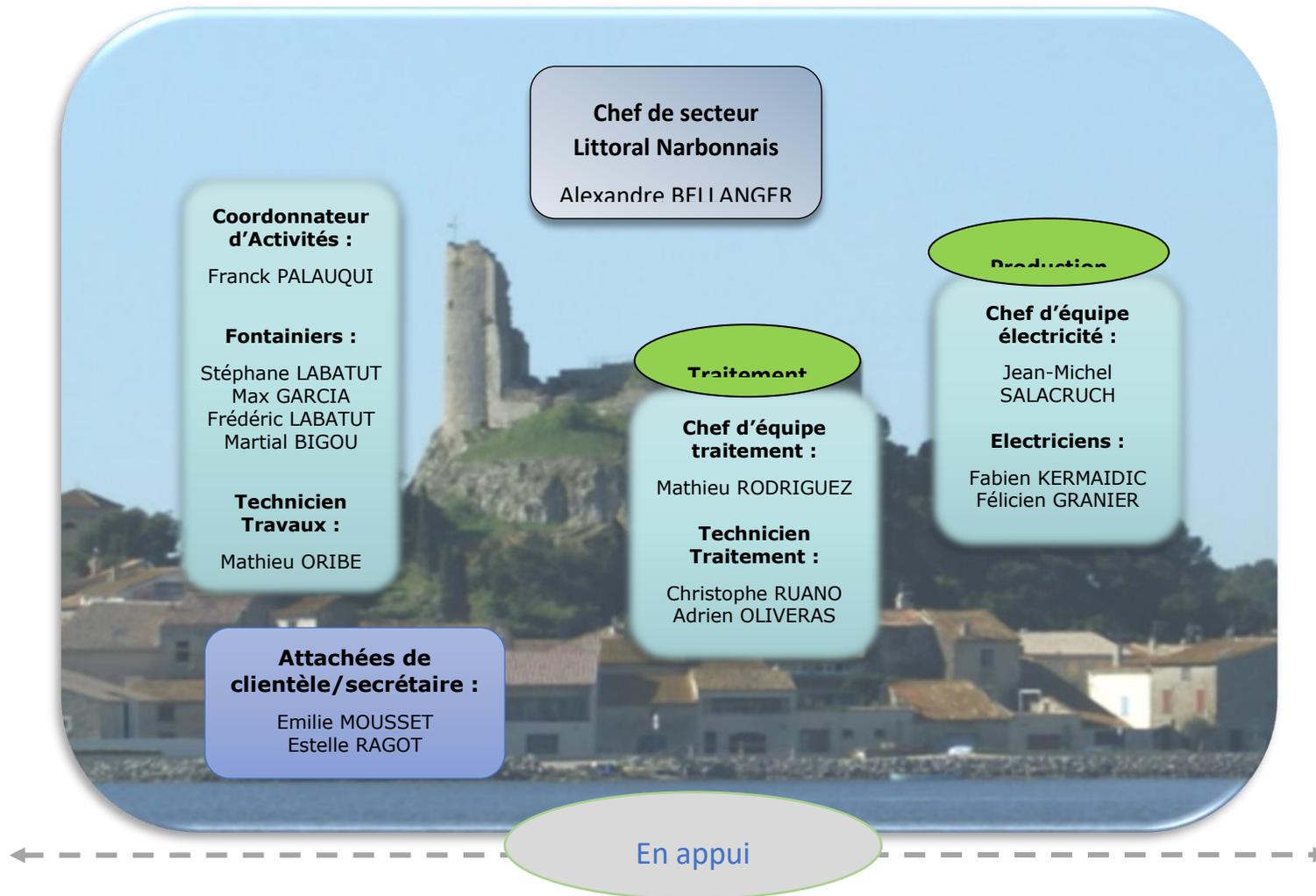
L'équipe de fontainiers veille ainsi à l'entretien des réseaux et à l'amélioration du service. Lors des nettoyages ou lors des casses ponctuelles, elle se fixe comme objectif que ces interventions aient un impact minimum sur le service de l'eau assuré au client.

- ✓ 1 chef d'équipe traitement + 2 agents traitement
- ✓ 1 chef d'équipe électricité + 2 agents électriciens
- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Servian (36 agents supplémentaires) 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 délégué :

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

- ✓ **Alexandre BELLANGER** (chef de secteur Littoral Narbonnais) et **Evelyne KURUTCHARRY** (responsable de l'agence de Servian et chef du Centre Ouest) : 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).



Agence de Servian
Equipe travaux

Agence de Villeneuve-de-la-Raho
Equipe électromécanique

Secteur de Bellegarde
Equipe automatisme/télégestion

Direction Etudes, Méthodes et Maintenance
Ingénieur Qualité des eaux

🍃 **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 Gruissan ont reçu les formations suivantes:

- ▶ Sécurité incendie : Totalité des agents formés
- ▶ Travaux en hauteur : 5 agents formés
- ▶ Secourisme : 4 agents formés
- ▶ Habilitation électrique : 11 agents formés
- ▶ Habilitation chlore : 7 agents formés
- ▶ Habilitation amiante : 6 agents formés

🍃 **Les moyens mis en œuvre**

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

- 15 véhicules légers de fontainerie et de société,
- 1 voiture électrique,
- 2 fourgons,
- 1 camion benne 3,5 t
- 1 camion (3,5 t) équipé d'une grue pour la réalisation des travaux neufs et de réparation,
- 1 mini pelle (2,5 t) avec remorque,
- 1 magasin de pièces de fontainerie avec un stock d'environ 500 références pour tous diamètres

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 linclm
- 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**

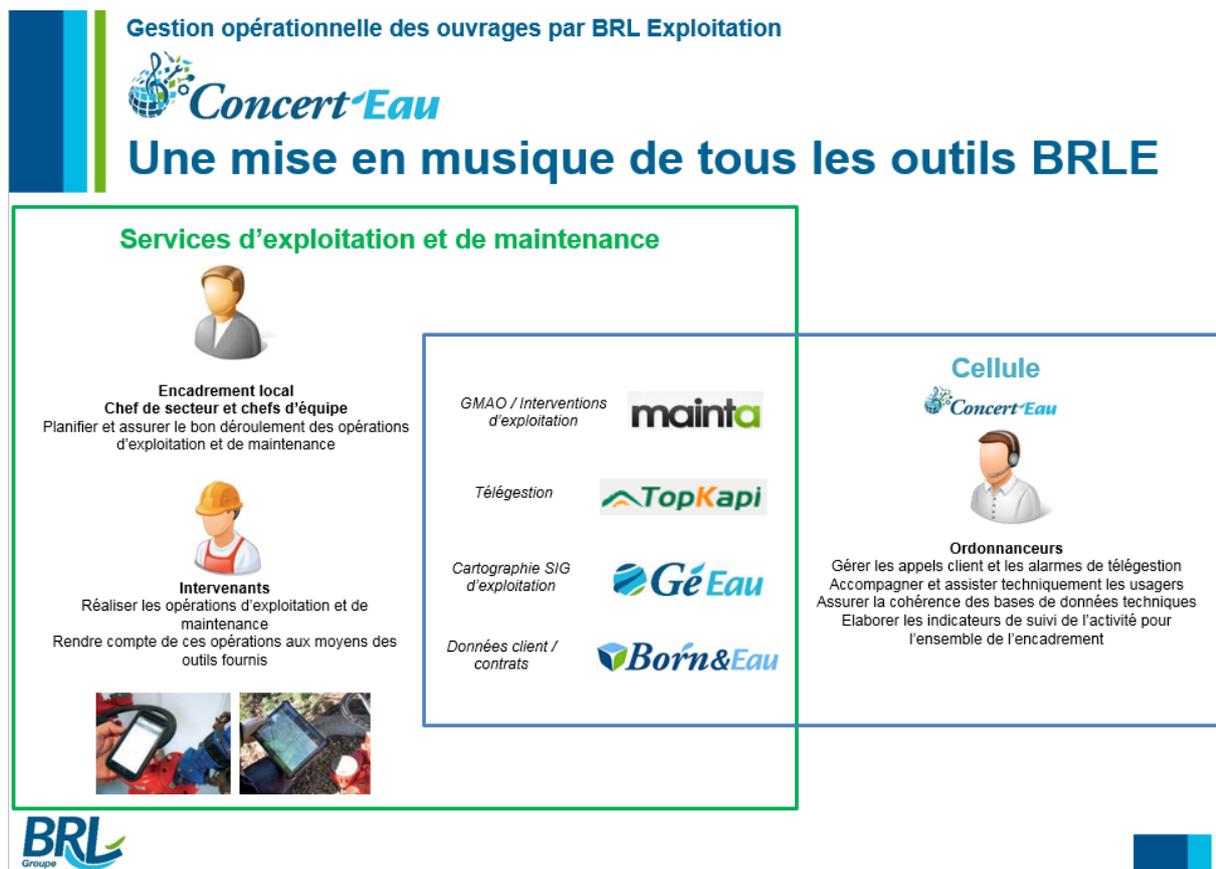


Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.

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 :

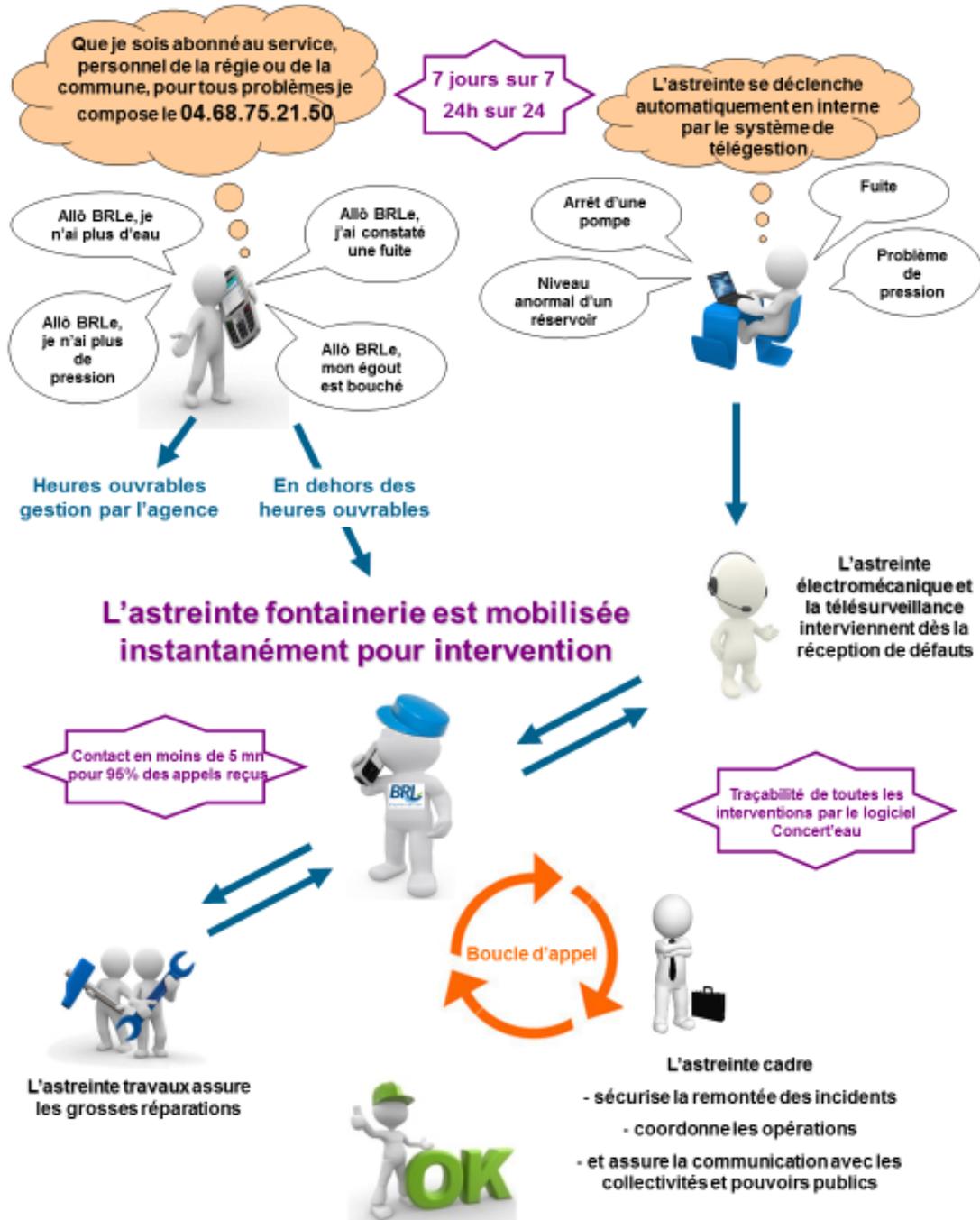
- ▶ La réception des défauts des ouvrages télégrés, des demandes d'intervention des clients, des tâches de maintenance préventive paramétrées dans le système de GMAO (nettoyage de réservoirs par exemple).
- ▶ La priorisation et planification des tâches en concertation avec les équipes sur site.
- ▶ L'anticipation 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 :

L'astreinte de BRL Exploitation



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 Gruissan 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.

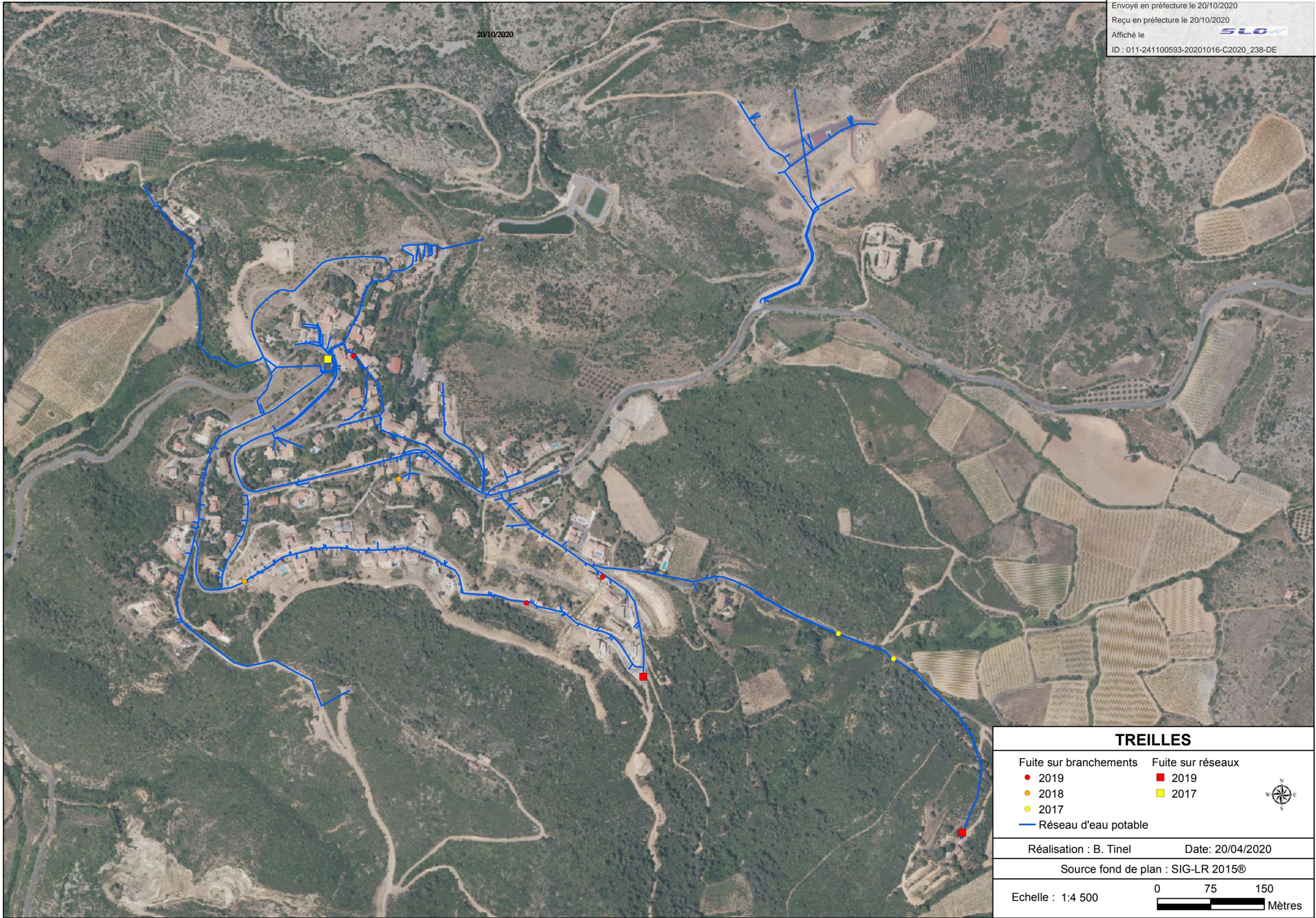
C'est pourquoi BRLE n'a pas limité le périmètre de la norme 50001 à certains sites de production, mais à une zone hydraulique homogène de la source aux points de livraisons.

ANNEXES

CARTE DE LOCALISATION DES FUITES SUR LA COMMUNE DE TREILLES

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



TREILLES

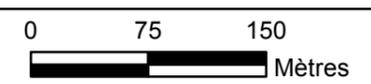
- | | |
|------------------------|-------------------|
| Fuite sur branchements | Fuite sur réseaux |
| ● 2019 | ■ 2019 |
| ● 2018 | ■ 2017 |
| ● 2017 | |
| — Réseau d'eau potable | |



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

Source fond de plan : SIG-LR 2015®

Echelle : 1:4 500



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 PREILLES

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

FACTURE

N° Client

52

N° 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

2 mai 2019

Messages

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 :
0,00359 €

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	62,17
Consommation	215,54

Total facture €TTC	277,71
Dont TVA acquitée sur les débits	18,27
Report de solde € TTC	-103,51

NET A PAYER € TTC 174,20

Avant la date limite du 02/05/2019

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 : 521

ID : 011-241100593-20201016-C2020_238-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 01 0119 000 1	Commune de TREILLES
Adresse desservie : 11510 TREILLES		

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau				147,87	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/05/2019 31/10/2019	1	33,934	33,93	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/05/2019 31/10/2019	1	5,000	5,00	5,5
Consommation					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	1,3457	80,74	5,5
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,4700	28,20	5,5
Collecte et traitement des eaux usées				79,99	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/05/2019 31/10/2019	1	14,179	14,18	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/05/2019 31/10/2019	1	5,000	5,00	10,0
Consommation					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,4135	24,81	10,0
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,6000	36,00	10,0
Organismes publics				31,58	
Acompte Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,1064	6,38	5,5
Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau)	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,1500	9,00	10,0
Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/11/2018 31/10/2019	50% de 120 m3	0,2700	16,20	5,5

Total facture €TTC	277,71	HT soumis à TVA	259,44	TVA sur les débits	18,27
---------------------------	---------------	------------------------	---------------	---------------------------	--------------

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.

A rappeler dans toutes vos correspondances

COMMUNE DE TREILLES

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

N° Client

52

N° Facture

18 novembre 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

Messages

Protection contre le gel : avec l'hiver,
protégez le compteur et vos installations
d'eau contre le gel.

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 :
0.00359 €

Présentation simplifiée

Détail au dos

Nous avons relevé votre compteur le 04/11/2019, votre consommation s'élevait à
120 m3

	Montant €TTC
Abonnement	63,87
Consommation	215,55

Total facture €TTC	279,42
Dont TVA acquitée sur les débits	18,38
Report de solde € TTC	174,20

NET A PAYER € TTC 453,62

Avant la date limite du 18/11/2019

La société ne pratique pas l'escompte

Evolution de votre consommation

Du 11-2017 au 10-2018	23 m3
Du 11-2016 au 10-2017	38 m3
Du 11-2015 au 10-2016	38 m3

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 01 0119 000 1	Commune de TREILLES
Adresse desservie :		11510 TREILLES

COMPTEUR	Nouvel index	Date relevé	Ancien index	Consommation	Observation	Volume Forfaitaire		Volume Facturé	
						Eau	Eaux usées	Eau	Eaux usées
17HA1685	143	04/11/2019	23	120 m3				120 m3	120 m3

Détail du contrat	Période		Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau						
Abonnement						
Abonnement - Part BRLe	01/11/2019	30/04/2020	1	35,003	35,00	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/11/2019	30/04/2020	1	5,000	5,00	5,5
Consommation						
Consommation - Part BRLe	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	1,3457	161,48	5,5
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/11/2018	31/10/2019			-80,74	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,4700	56,40	5,5
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/11/2018	31/10/2019			-28,20	5,5
Collecte et traitement des eaux usées						
Abonnement						
Abonnement - Part BRLe	01/11/2019	30/04/2020	1	14,698	14,70	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/11/2019	30/04/2020	1	5,000	5,00	10,0
Consommation						
Consommation - Part BRLe	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,4135	49,62	10,0
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/11/2018	31/10/2019			-24,81	10,0
Consommation - Part Communautaire	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,6000	72,00	10,0
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/11/2018	31/10/2019			-36,00	10,0
Organismes publics						
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,1064	12,77	5,5
Déduction acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2018	31/10/2019			-6,38	5,5
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,1500	18,00	10,0
Déduction acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/11/2018	31/10/2019			-9,00	10,0
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/11/2018	31/10/2019	120 m3	0,2700	32,40	5,5
Déduction acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	01/11/2018	31/10/2019			-16,20	5,5

Total facture €TTC	279,42	HT soumis à TVA	261,04	TVA sur les débits	18,38
---------------------------	---------------	------------------------	---------------	---------------------------	--------------

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 (terrassment, 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)