

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 LA PALME

## Rapport annuel du délégataire *Assainissement*



© G. Lamorte

2019



## PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

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

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

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

L'article D.2224-5 du C.G.C.T. précise que dans les collectivités de 3500 habitants et plus, le ou les rapports annuels, le cas échéant, les notes liminaires (définies aux articles D. 2224-1 à D. 2224-4), ainsi que l'avis du conseil municipal (ou de l'assemblée délibérante), doivent être transmis par voie électronique au préfet de département et au système d'information prévu à l'article L. 213-2 du code de l'environnement, dans les quinze jours qui suivent leur présentation devant le conseil municipal (ou l'assemblée délibérante). Les indicateurs décrits en annexe V (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 : .....	3
d)	Les indicateurs de performance : .....	3
2.	Le patrimoine du service .....	7
a)	Installations de traitement : .....	7
b)	Postes de relèvement / refoulement : .....	7
c)	Avaloirs et déversoirs d'orage : .....	8
d)	Réseau de collecte : .....	8
e)	Analyse du patrimoine : .....	10
3.	Le bilan d'exploitation du système de collecte .....	12
a)	Le réseau de collecte .....	12
b)	Les déversoirs et bassins d'orage .....	12
c)	Les postes de relèvement.....	12
d)	La conformité du système de collecte.....	13
e)	Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine réseau délégué.....	14
4.	Le bilan d'exploitation du système de traitement .....	16
a)	Le schéma d'épuration des eaux usées.....	16
b)	Les volumes assujettis à l'assainissement collectif .....	16
c)	Les volumes traités.....	17
d)	Les données d'exploitation de la STEP .....	18
e)	La filière boue .....	20
e)	Les interventions sur la STEP .....	21
f)	Conformité des rejets du système de traitement .....	22
5.	Bilan clientèle .....	24
a)	Les abonnés .....	24
b)	La satisfaction client .....	24
c)	Les données économiques .....	27
d)	Le prix du service de l'eau potable.....	27
6.	Résultats financiers .....	31
a)	Le CARE.....	31
b)	Les reversements à la Collectivité .....	32

c) Les investissements contractuels .....	32
7. L'organisation de BRLE dédiée au contrat.....	34
a) Dispositif au service des clients .....	34
b) L'équipes et les moyens mis en œuvre .....	35
c) Organisation de l'astreinte .....	42
d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue .....	46

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 LA PALME
- Nature du contrat : Affermage
- Numéro du contrat : Contrat d'affermage du service d'assainissement
- Date de début du contrat : 1er septembre 2011
- Date d'échéance : 31 août 2023
- Engagements vis-à-vis des tiers : SANS OBJET

### Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Prise en compte des impacts du transfert de la compétence Assainissement de la commune de La Palme vers l'Agglomération du Grand Narbonne.  
Date d'effet : 4 juin 2012
- **Avenant n°2** : Prise en compte des évolutions réglementaires concernant les prescriptions de suivi de l'ouvrage épuratoire de la commune de La Palme, par la modification du prix de la redevance assainissement.  
Date d'effet : 11 janvier 2016
- **Avenant n°3** : Avenant administratif relatif à l'assujettissement à la TVA  
Date d'effet : 1<sup>er</sup> janvier 2019 incluant la régularisation des trimestres 3 et 4 de l'année 2018

### b) L'essentiel de l'année 2019 :

L'année 2019 se caractérise par une diminution des volumes entrant dans la station par rapport à l'année 2018 (347m<sup>3</sup>/j en 2019 contre 562 m<sup>3</sup>/j en 2018) les ramenant aux valeurs de 2017 (326 m<sup>3</sup>/j en 2017). Ces volumes restent toutefois supérieurs à la capacité de traitement de la STEP.

Pour prévenir les entrées d'eaux claires parasites en conditions humides, le Grand Narbonne poursuit la réhabilitation du réseau, conformément au programme de réfection de conduites défini par le Schéma Directeur de 2013.

Malgré les travaux permettant la réduction d'entrées d'eaux parasites dans la STEP, l'année 2019 a été marquée par des difficultés d'extraction et de séchage des boues.

Une étude des différentes solutions permettant une amélioration du séchage des boues produites par la STEP a été présentée au Grand Narbonne en juin 2019.

Par ailleurs des opérations de déshydratation ponctuelles ont été opérées à l'aide d'un dispositif de déshydratation mobile positionné sur la STEP sur les mois de février, mars, avril, novembre et décembre 2019 permettant ainsi le traitement de 525m<sup>3</sup> de boues.

Au niveau des équipements de la STEP, une panne des surpresseurs d'air au niveau du bassin d'aération a eu lieu début 2019. Une aération de secours a été mise en place dans l'attente du remplacement des deux surpresseurs d'air. Les nouveaux surpresseurs d'une capacité plus importante ont été mis en œuvre en janvier et février 2019.

### *c) Perspectives et propositions d'amélioration :*

#### **Réseau de collecte et postes de relevage :**

- Etude diagnostic du système épuratoire de La Palme lancée en 2019 et confiée à PURE Environnement et AZUR Environnement : campagne de mesures en différents points du réseau pour identifier les entrées d'eaux claires parasites et les zones avec d'éventuelles charges polluantes (problématique chlorure notamment).
- Poursuite de la réhabilitation du réseau : Rue Berlioz - Rue Pasteur – Impasse des Amandiers en 2020.
- Mise en place de téléalarmes (report des défauts, mesure en continu de la hauteur d'eau, mise en place d'automatismes de secours) sur le PR Rue des Corbières.

#### **Installations de traitement :**

- Pérennisation de l'injection de chlorure ferrique.
- Les aménagements suivants sont également souhaitables sur la station d'épuration :
  - Pluviomètre relié à la télégestion ;
  - Réalisation d'une étude pour la mise en place d'un déversoir d'orage en entrée de station.
- Résoudre la problématique de saturation de la capacité des lits de séchage : En 2019 BRLE a finalisé une étude de faisabilité pour la mise en place d'une filière de déshydratation mécanique fixe ou mobile des boues. Cette dernière préconise l'utilisation d'un dispositif de déshydratation mobile pendant la période humide (mois de décembre à avril). Suite à cette présentation le Grand Narbonne a donné son accord pour la mise en place de ce dispositif ponctuel.

#### **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
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	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'assainissement collectif sur laquelle elle est ou peut être raccordée	<b>Permanents: 1 413</b> <b>Avec saisonniers : 2 104</b>
D204.0	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	Prix du service de l'assainissement collectif toutes taxes comprises pour 120 m <sup>3</sup>	<b>1,68 €TTC/m<sup>3</sup></b>
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Quotient du nombre d'abonnés desservis par le service d'assainissement collectif sur le nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de ce service d'assainissement collectif	<b>86,3 %</b>
Réseau			Valeur
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	Nombre d'arrêtés autorisant le déversement d'eaux usées non domestiques signés par la collectivité responsable du service de collecte des eaux usées en application et conformément aux dispositions de l'article L. 1331-10 du code de la santé publique	<b>0</b>
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eaux usées. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux, à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux.	<b>85 points (sur un barème de 120)</b>
Boue			Valeur
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Il s'agit des boues issues des stations d'épuration et qui sont évacuées en vue de leur valorisation ou élimination. Les sous-produits, les boues de curage et les matières de vidange qui transitent par la station sans être traitées par les files eau ou boue de la station ne sont pas prises en compte	<b>49,7 t (boues brutes)</b>
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	Pourcentage des boues évacuées par les stations d'épuration selon une filière conforme à la réglementation. Les sous-produits et les boues de curage ne sont pas pris en compte dans cet indicateur. Une filière est dite « conforme » si elle remplit les 2 conditions suivantes : le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur, la filière de traitement est autorisée ou déclarée selon son type et sa taille	<b>100 %</b>
Collecte			Valeur
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>A la charge de la police de l'eau</b>
Epuraton			Valeur
P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>A la charge de la police de l'eau</b>

<b>P205.3</b>	<b>Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU</b>	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>A la charge de la police de l'eau</b>
<b>Gestion financière</b>			<b>Valeur</b>
<b>P207.0</b>	<b>Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité</b>	Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé	<b>0,0023 €/m<sup>3</sup></b>

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

**SLO**

ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## 2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



## 2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

Conformément à l'art. R1411-7 du CGCT et à l'art. 3 du décret du 1<sup>er</sup> 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 collecte, notamment les canalisations, branchements et accessoires réseau ainsi que les installations de traitement.

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 traitement :

Site	Commune	Année de mise en service	Capacité de production et caractéristiques	Qualification
STEP LA PALME VILLAGE	LA PALME (Village)	1989	<b>Type de traitement :</b> Boues activées <b>Capacité nominale :</b> 2 500 EH <b>Charge nominale :</b> 135 kg DBO5/j <b>Débit nominal :</b> 385 m <sup>3</sup> /j <b>Equipement de télésurveillance :</b> OUI <b>Niveau de rejet nominal :</b> E <b>Milieu récepteur :</b> Etang de La Palme <i>(La STEP a fait l'objet par la collectivité d'un programme de réhabilitation en 2003-2004 et 2009-2010)</i>	Bien de retour
Assainissement autonome des Cabanes de La Palme	LA PALME (Cabanes)	1988	<b>Type de traitement :</b> Fosse septique et terre filtrant <b>Capacité nominale :</b> 7 000 m <sup>3</sup> /an <b>Débit nominal :</b> 12 m <sup>3</sup> /h	Bien de retour

### b) Postes de relèvement / refoulement :

Site	Commune	Débit nominal et caractéristiques	Qualification
PR Entrée STEP	LA PALME	<b>2 x 50 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : OUI	Bien de retour
PR Rue des Corbières	LA PALME	<b>2 x 50 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : NON	Bien de retour
PR Stade	LA PALME	<b>2 x 35 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : OUI	Bien de retour
PR Parking Aire de repos	LA PALME	<b>1 x 20 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : NON	Bien de retour

*c) Avaloirs et déversoirs d'orage :*

Site	Commune	Caractéristiques	Qualification
By-pass sur le PR Stade	LA PALME	Trop plein rejetant dans un fossé	Bien de retour

*d) Réseau de collecte :*

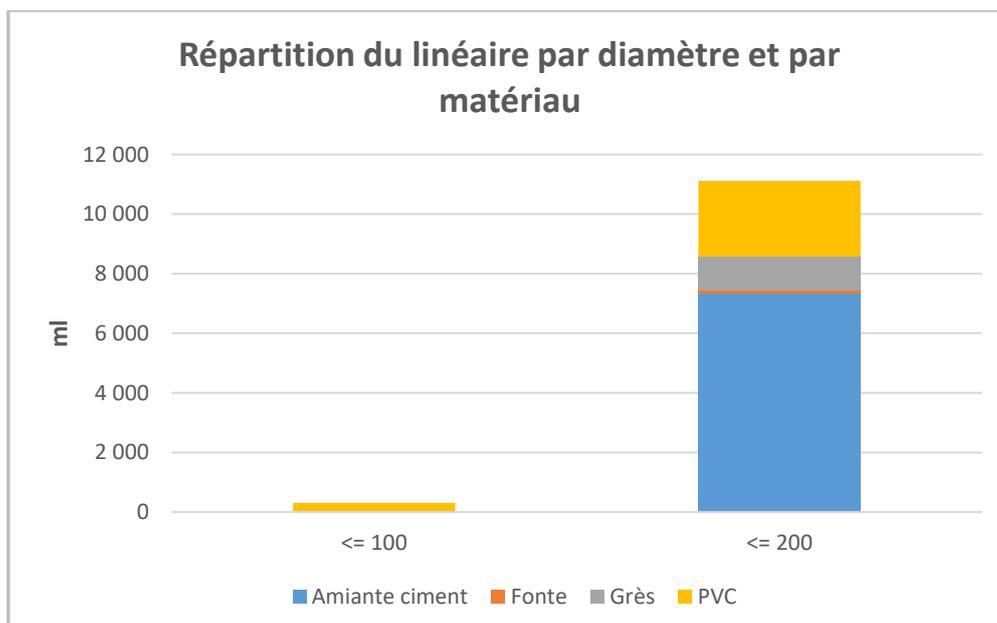
**Canalisations (hors branchement) :**

■ **Répartition du linéaire de canalisation par type :**

Désignation	Total 2019 (ml)
Linéaire de réseau eaux usées séparatif	11 425
Linéaire de réseau eaux usées unitaire	-
Linéaire de réseau pluvial	-
<b>LINEAIRE TOTAL</b>	<b>11 425</b>

■ **Répartition des linéaires de canalisation par diamètre et matériau (en ml) :**

Diamètre nominal (mm)	Amiante ciment	Fonte	Grès	PVC	Inconnu	TOTAL RESEAU
<= 100	-	-	-	310	-	310
<= 200	7 346	114	1 112	2 543	-	11 115
Inconnu	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL RESEAU</b>	<b>7 346</b>	<b>114</b>	<b>1 112</b>	<b>2 853</b>	<b>9</b>	<b>11 425</b>



### ■ Variations sur l'année

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

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

Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	11 434
Extension / création de réseau	0
Intégration de réseau au périmètre de la délégation	0
Régularisation de plans	-9
Suppression / dépose de réseau	0
<b>TOTAL LINEAIRE 2019</b>	<b>11 425</b>

### Branchements et accessoires réseau

Désignation	2018	2019	Variation/N-1
<b>Nombre total de branchements</b>	<b>1 082</b>	<b>1 101</b>	<b>+1,8 %</b>
<i>Dont particuliers</i>	1 066	1 084	+1,7 %
<i>Dont municipaux</i>	16	17	+6,3 %
<i>Dont collectifs</i>	-	-	-
<b>Regards</b>	376	378	+0,5 %

### e) Analyse du patrimoine :

Il s'agit ici de détailler le calcul de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau Eaux Usées 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	LAPALME
0 point : absence de plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées ou plan très incomplet;	0 point	-
+ 10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement ;	+ 10 points	10
+ 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan 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
<b>L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :</b>		
+ 10 points : 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 collecte et de transport des eaux usées.	+ 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
+ 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon 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	5
<b>Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ils doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :</b>		
+ 10 points : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée	+ 10 points	-
Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations 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 l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.	+ 10 points	-
+ 10 points : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs...).	+ 10 points	10
+ 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées ;	+ 10 points	10
+ 10 points : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ;	+ 10 points	10
+ 10 points : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement...)	+ 10 points	10
+ 10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.	+ 10 points	-
+ 10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins trois ans).	+ 5 points	-
<b>Total nombre de points :</b>	<b>120</b>	<b>85</b>

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

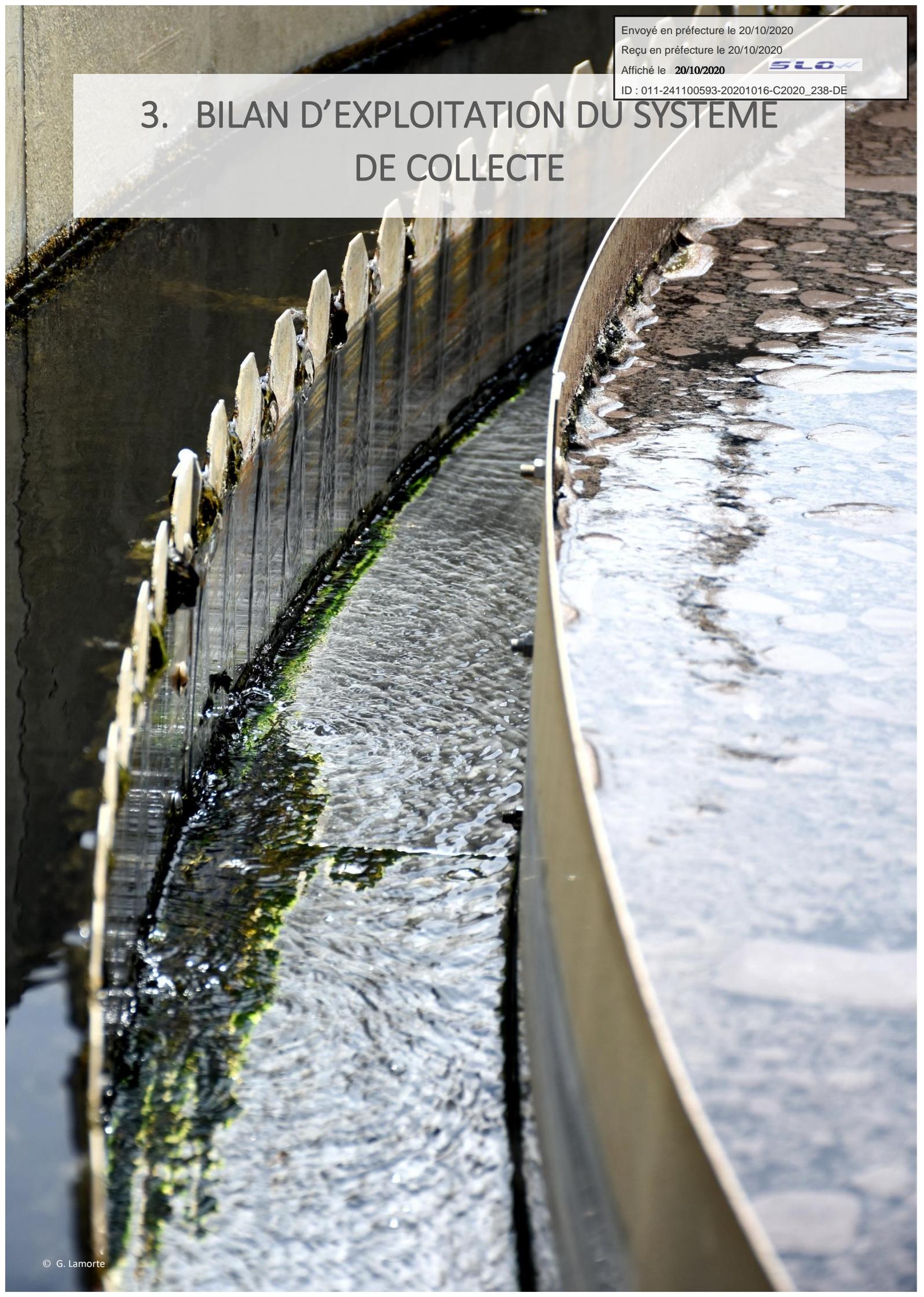
Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

### 3. BILAN D'EXPLOITATION DU SYSTEME DE COLLECTE



### 3. LE BILAN D'EXPLOITATION DU SYSTEME DE COLLECTE

#### a) Le réseau de collecte

##### ■ **Le curage**

CURAGE PREVENTIF RESEAU	2017	2018	2019	Variation/N-1
Linéaire de réseau Eaux Usées curé (ml)	1 050	1 050	1 320	+25,7 %

##### ■ **Les désobstructions**

DESOBSTRUCTIONS	2017	2018	2019	Variation/N-1
Désobstructions sur réseaux	19	13	4	-69,2 %
Désobstruction sur branchements	20	7	25	+257,1 %
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage / km de réseau)	0,17	0,13	0,35	+169,2 %
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstruction / nb abonnés asst.)	1,9	0,7	2,19	+212,9 %

La carte de localisation des désobstructions et des linéaires curés sur la commune de La Palme est fournie en annexe du présent rapport.

##### ■ **Les réparations**

REPARATIONS	2017	2018	2019	Variation/N-1
Réparation de fuites sur réseau EU	-	1	-	-
Nombre de boites siphoides remplacées	1	2	1	-50 %

#### b) Les déversoirs et bassins d'orage

##### ■ **Les débordements au milieu naturel depuis le réseau**

SANS OBJET

#### c) Les postes de relèvement

##### ■ **Les débordements au milieu naturel depuis les postes de relèvement**

SANS OBJET (pas de mesure des débordements au niveau du trop-plein du PR du stade)

■ **La consommation électrique**

En kWh	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
PR Stade	10 427	10 646	9 404	-11,7 %
PR Rue des Corbières	454	873	668	-23,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>10 881</b>	<b>11 519</b>	<b>10 072</b>	<b>-12,6 %</b>

■ **La consommation de réactifs**

SANS OBJET

■ **Les interventions sur les postes de relèvement**

INTERVENTION	2017	2018	2019	Variation/N-1
Curage / Nettoyage	7	6	6	=
Dépannage / Réparation	-	4	1	-75%

■ **Les contrôles réglementaires**

Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Organisme de contrôle	Date d'intervention	Remarque
PR Stade	Conformité équipement électrique	LA PALME VILLE 1 (STADE)	APAVE	26/11/2019	-
PR Aire de repos	Conformité équipement électrique	LA PALME AIRE RELEVAGE (AIRE DE REPOS)	APAVE	26/11/2019	-
PR Rue des Corbières	Conformité équipement électrique	LA PALME VILLE 2	APAVE	Pas d'intervention en 2019	-

*d) La conformité du système de collecte*

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 EH. Elle consiste à :

- Instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 EH.
- Estimer les périodes de déversement et les débits dans le cas des déversoirs d'orage en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 EH.

**SANS OBJET**

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

EXTENSION ET TRAVAUX NEUFS	2017	2018	2019
Extension de réseau (ml)	193	-	-
Nombre de branchements neufs	11	3	3
<b>RENOUVELLEMENT</b>			
Nombre de branchements renouvelés	-	-	0
Nombre de regards renouvelés	-	-	-
Renouvellement réseau de collecte (ml)	-	265	?
Taux de renouvellement réseau de collecte	-	2,3 %	?

En ce qui concerne les postes de relèvement, les renouvellements suivants ont été réalisés en 2019 :

- PR des Corbières : remplacement de la pompe 1 (16/08/2019)

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020

SLOK

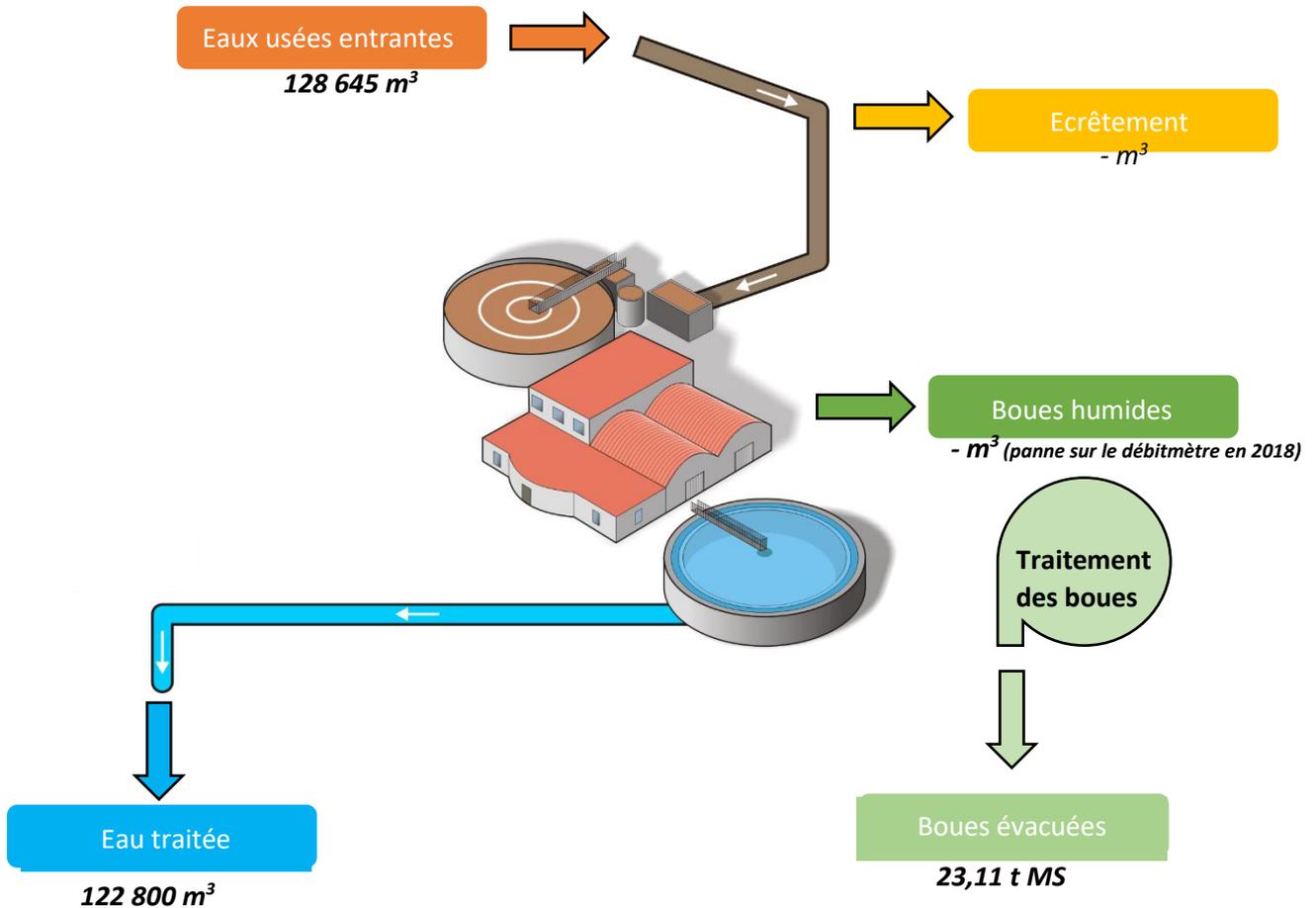
ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

## 4. BILAN D'EXPLOITATION DU SYSTEME DE TRAITEMENT



## 4. LE BILAN D'EXPLOITATION DU SYSTEME DE TRAITEMENT

### a) Le schéma d'épuration des eaux usées



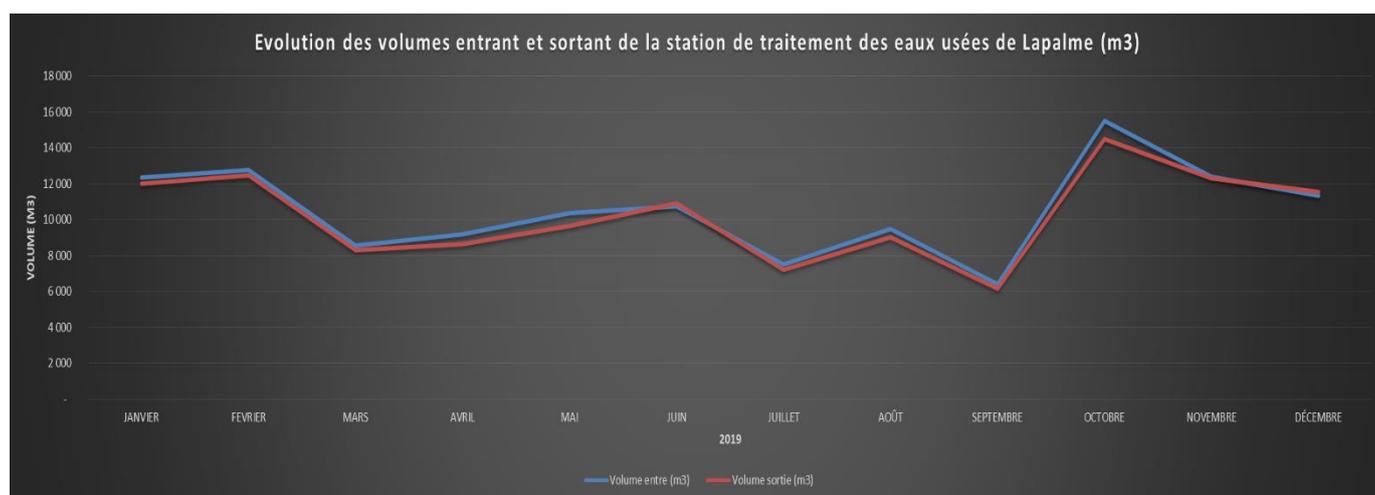
### b) Les volumes assujettis à l'assainissement collectif

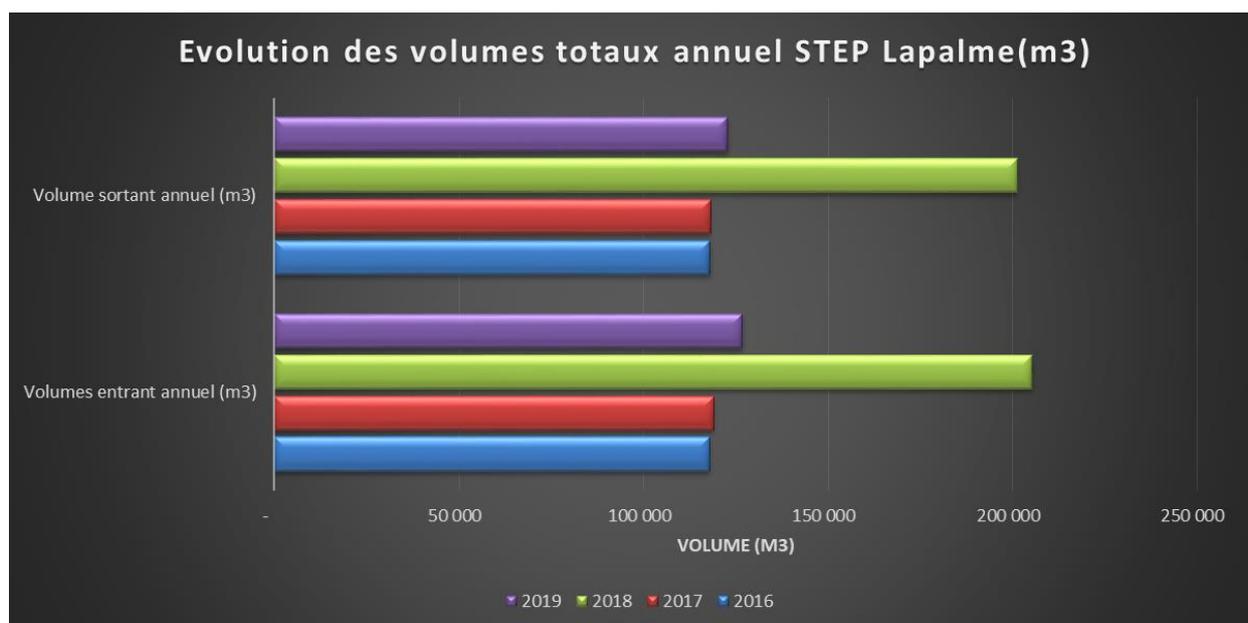
	2017	2018	2019	Variation/N-1
Volumes assujettis (m³)	78 003	80 653	82 138	+1,8 %
Nombre de jours entre les relevés	364 j	366 j	369 j	-
Volumes assujettis ramenés à 365 j (m³)	78 217	80 433	81 248	+1 %

### c) Les volumes traités

La STEP de LA PALME VILLAGE est équipée de débitmètres en entrée et en sortie de station.

VOLUMES ENTRANT (m <sup>3</sup> )	2017	2018	2019	Variation/N-1
<b>STEP LA PALME VILLAGE</b>				
Janvier	12 552	8 705	12 352	+41,9 %
Février	16 890	10 264	12 775	+24,5 %
Mars	17 549	10 542	8 564	-18,8 %
Avril	9 566	16 028	9 186	-42,7 %
Mai	7 509	16 621	10 386	-37,5 %
Juin	7 050	15 766	10 762	-31,7 %
Juillet	8 571	15 616	7 525	-51,8 %
Août	9 652	24 585	9 504	-61,3 %
Septembre	6 537	8 924	6 423	-28,0 %
Octobre	7 741	30 300	15 504	-48,8 %
Novembre	7 710	24 673	12 408	-49,7 %
Décembre	7 746	23 286	11 344	-51,3 %
<b>Volume Total Annuel</b>	<b>119 073</b>	<b>205 310</b>	<b>126 733</b>	<b>-38,3 %</b>
<b>Volume Moyen Journalier (m<sup>3</sup>/j)</b>	<b>326</b>	<b>562</b>	<b>347</b>	<b>-38,3 %</b>
<b>Volume sortant annuel (m<sup>3</sup>)</b>	<b>118 136</b>	<b>201 310</b>	<b>122 800</b>	<b>-39,0 %</b>





Sur l'ensemble de l'année 2019, le volume traité sur la STEP LA PALME VILLAGE est en baisse par rapport à l'année 2018 et est revenu à des valeurs comparables aux années 2016 et 2017.

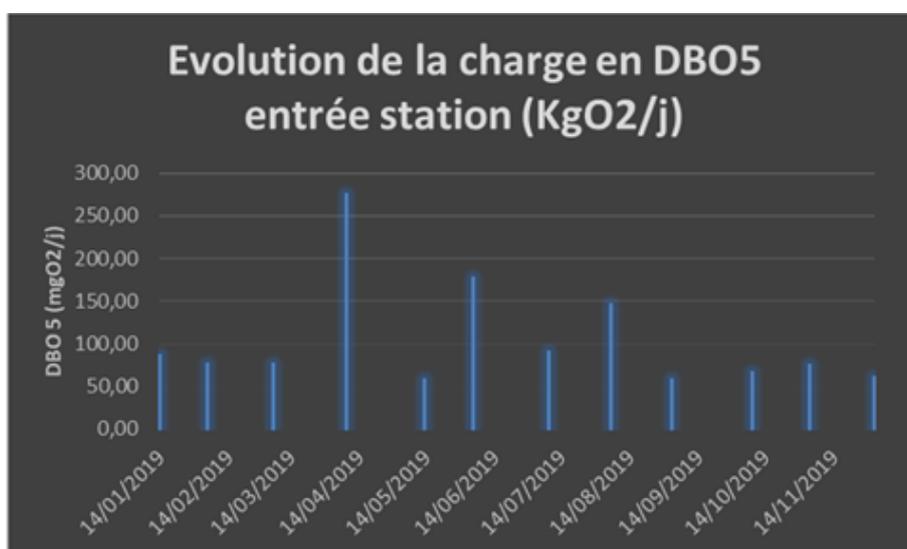
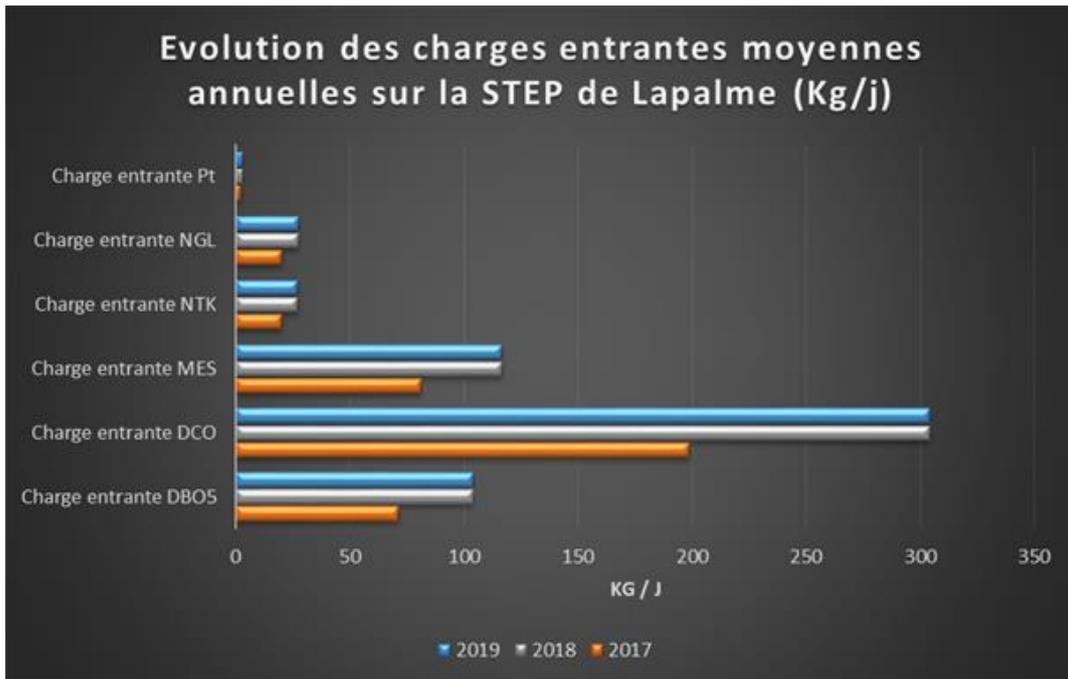
Le ratio volume traité / volume assujetti s'établit à 1,56 pour 2019 (2,55 en 2018 et 1,52 en 2017). Il témoigne toujours de l'intrusion d'eaux claires parasites au niveau du réseau d'assainissement des eaux usées. Par conséquent, le débit nominal de la station (385 m<sup>3</sup>/j) a été dépassé en 2019 à de nombreuses reprises (et 4 mois sur l'année).

Cette situation, liée aux entrées d'eaux parasites sur le réseau de collecte, est préjudiciable à la qualité du rejet compte tenu du caractère particulièrement sensible du milieu.

#### *d) Les données d'exploitation de la STEP*

##### ■ Les charges entrantes moyennes annuelles

CHARGES ENTRANTES 2019(kg/j)		STEP LA PALME VILLAGE
<i>Suivi ASB</i>		<i>8 type 1 + 4 type 2</i>
8MES		116,86
DCO		304,14
DBO5		104,09
NTK		27,33
NGL		27,51
Pt		3,07



■ **La consommation de réactifs et d'eau potable**

Ouvrage	Réactif / Eau potable	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
STEP LA PALME VILLAGE	Eau potable (m <sup>3</sup> )	6 058*	8 431*	3 287	-61,0 %
STEP LA PALME VILLAGE	Polymère (kg)	0	1 600	3 600	+125,0 %
STEP LA PALME VILLAGE	Chlorure ferrique (kg)	1 600	2 688	896	-66,7 %

\* : fuite sur le réseau de la station (renouvellement du réseau réalisé depuis)

■ **Les sous-produits de traitement**

BILAN SOUS PRODUITS EVACUES	2017	2018	2019	Variation/N-1
Sables (T)	22,5	15,0	28,0	+86,7 %
Huiles et graisses (T)	13,5	2,6	1,9	-26,9 %
Refus de dégrillage (Kg)	870	1 162	945	-18,7 %
Filière de destination	STEP Narbonne	STEP Narbonne	STEP Narbonne	-

■ **La consommation électrique**

En kWh	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
STEP LA PALME VILLAGE	118 627	148 913	140 016	-5,97 %

e) La filière boue

PRODUCTION ET EVACUATION DES BOUES	2017	2018	2019	Variation/N-1
Production de boues				
• Volume brut (m <sup>3</sup> )	2 529	NC en 2018	2 122	-16,09 %
• Matière sèche (t MS)	23,1	NC en 2018	24,8	+7,36%
• Siccité moyenne (%)	0,91	NC en 2018	1,16	+27,47%
Evacuation de boues après traitement				
• Boues déshydratées (t)	29,53	36,65	49,7	+35,6 %
• Matière sèche (t MS)	22,66	21,21	23,11	+8,96 %
• Siccité moyenne (%)	76,7	57,9 %	46,5 %	-19,69 %
Destination des boues après traitement				
Compostage (t MS)	22,66	21,21	23,11	8,96 %
Déchets (kg)	-	-	-	-
Lieux	BIOTERRA	BIOTERRA	BIOTERRA	-

BRLE optimise l'utilisation des lits de séchage en injectant du polymère lors des extractions de boue, ce qui accélère leur déshydratation. Du chlorure ferrique est également injecté dans la file « eau », afin d'améliorer la décantabilité des boues pénalisée notamment par des intrusions périodiques d'eaux parasites saumâtres.

La redirection, réalisée par BRLE en 2014, des retours de crème de décanteurs vers le silo à boue au lieu du poste « toutes eaux », permet également d'éviter le réensemencement de la station en bactéries filamenteuses et contribue en conséquence à un meilleur rendement du piégeage des boues dans le décanteur.

A noter également que l'utilisation de chlorure ferrique conduit à une augmentation de la production de boue pouvant atteindre 15%.

La STEP est toujours soumise à une surcharge hydraulique constante en entrée ainsi qu'à des difficultés liées à l'extraction et au séchage des boues. En conditions humides persistantes, les lits de séchage arrivent rapidement à saturation et ne nous permettent pas d'extraire des boues liquides à la fréquence souhaitée.

Pour pallier à cette problématique, nous avons désormais recours à des prestations ponctuelles de déshydratation mécanique mobile des boues (centrifugeuse). Ainsi en 2019, 525m<sup>3</sup> de boues ont été extraites et déshydratées à l'aide de ce dispositif.

### e) Les interventions sur la STEP

#### ■ **Travaux de gros entretien / maintenance**

- Mise en place d'un contact de surveillance sur pont racleur (18/06/2019)
- Réparation GC du chemin de roue du pont racleur (09/10/2019)

#### ■ **Dépannage / réparation**

- Débouchage pompe 1 STEP (5 interventions en 2019)
- Débouchage pompe 2 STEP (6 interventions en 2019)
- Curage clarificateur (20/05/2019)

#### ■ **Renouvellement**

- Remplacement des surpresseurs d'air 1 et 2 (12/01/19 – 28/02/2019)
- Remplacement des moteurs des surpresseurs d'air (22/05/2019)
- Remplacement de l'agitateur du silo à boues (11/04/2019)
- Remplacement de la pompe « toutes eaux » (11/09/2019)
- Remplacement de la pompe de relevage P1 (04/12/2019)
- Remplacement sonde oxygène (06/03/2019)
- Remplacement roue pont racleur (20-05-2019)

#### ■ **Contrôles réglementaires**

Ouvrage	Type de contrôle	Libellé de l'équipement	Date intervention	Organisme de contrôle	Remarques
STEP	Conformité équipement électrique	LA PALME EPURATION	02/11/2019	APAVE	-

f) Conformité des rejets du système de traitement

NIVEAU DE REJET DE LA STATION D'EPURATION					
PARAMETRES	DBO5	DCO	MES	NTK	P Total
<b>REGLE GENERALE DE CONFORMITE (arrêté du 21/07/2015 pour une STEP de capacité &gt;= 120 kg/j DBO5)</b>	<= 25 mg/l ou rendement >= 80 %	<= 125 mg/l ou rendement >= 75 %	<= 35 mg/l ou rendement >= 90 %	-	-
<b>AUTOCONTROLE BRLE (suivi ASB, 12 prélèvements 24h)</b>					
<b>Valeurs moyennes</b>					
Entrée mg/l	311,4	884,2	363,8	84,5	9,4
Sortie mg/l	7,7	44	11,9	9,8	2,3
Rendement %	97,1	93,7	96,0	88,6	75,2
<b>Valeurs minimum</b>					
Entrée mg/l	170,0	495,0	165,0	60,3	2,3
Sortie mg/l	3,0	13,0	2,0	1,0	0,5
Rendement %	85,6	72,5	76,3	35,1	49,8
<b>Valeurs maximum</b>					
Entrée mg/l	610,0	2 230,0	700,0	113,0	17,0
Sortie mg/l	35,0	160,0	41,5	53,7	4,8
Rendement %	99,7	99,5	99,5	99,0	96,1
<b>Nombre de dépassements</b>	Aucun	1	1	Sans objet	Sans objet

**Observations :**

Sur les douze bilans effectués en 2019 par BRLE dans le cadre de l'autosurveillance, dix s'avèrent conformes en sortie de station de traitement des eaux usées.

La première non-conformité relevée au mois de février 2019 concerne le paramètre MES. Ce dépassement est lié à une surcharge hydraulique constante en entrée de STEP ainsi qu'à des difficultés liées à l'extraction et au séchage des boues. En conditions humides persistantes, les lits de séchage arrivent rapidement à saturation et ne nous permettent pas d'extraire des boues liquides à la fréquence souhaitée.

Pour pallier à cette problématique, nous avons désormais recours à des prestations ponctuelles de déshydratation mécanique mobile des boues (centrifugeuse).

La seconde non-conformité enregistrée au mois de mars 2019 concerne le paramètre DCO. Ce dépassement est lié à des pannes successives sur les deux surpresseurs d'air de la station ayant entraîné un déficit d'aération ; et ce malgré les mesures compensatoires mises en œuvre rapidement (mis en place d'un hydroéjecteur, remplacement immédiat du surpresseur de 6kW, augmentation de la recirculation des boues). Cette problématique a été résolue en quelques jours après réception et mise en service d'un surpresseur neuf de 15 kW (en plus du 6 kW).

## 5. BILAN CLIENTELE



## 5. BILAN CLIENTELE

### a) Les abonnés

	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
<b>Nombre d'abonnés particuliers et assimilés</b>	1 042	1 060	1 091	+2,9 %
<b>Nombre d'abonnés autres que particuliers</b>	4	2	2	=
<b>Nombre total d'abonnés</b>	1 046	1 062	1 093	+2,9 %
<b>Nombre total d'habitants desservis (estimation)</b>	1 449	1 428	1 413	-1,1 %
<b>Total volumes assujettis (m<sup>3</sup>) – Base 365 jours</b>	78 217	80 433	81 248	+1,0 %

<b>Gestion clientèle</b>	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
<b>Nombre annuel de demande d'abonnement</b>	62	103	103	=
<b>Taux de clients mensualisés (%)</b>	39,1	41,3	41,0	-0,7 %
<b>Taux de clients prélevés hors mensualisation (%)</b>	14,0	13,4	14,0	+4,5 %
<b>Nombre de mutations</b>	65	61	57	-6,6 %
<b>Taux de mutation (%)</b>	3,8	4,8	4,5	-6,3 %

### b) La satisfaction client

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

#### ■ **Contexte :**

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

A noter que la plupart de ces contrats viennent de débiter, ce qui implique un changement de fournisseur et de contrat pour les clients, 2 interlocuteurs différents pour l'eau potable et l'assainissement. Le recouvrement entre les 2 contrats a entraîné l'envoi de courriers et des facturations supplémentaires et donc des interrogations et de la part des abonnés.

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

Cela représente au total 1316 clients répartis comme suit :

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

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.



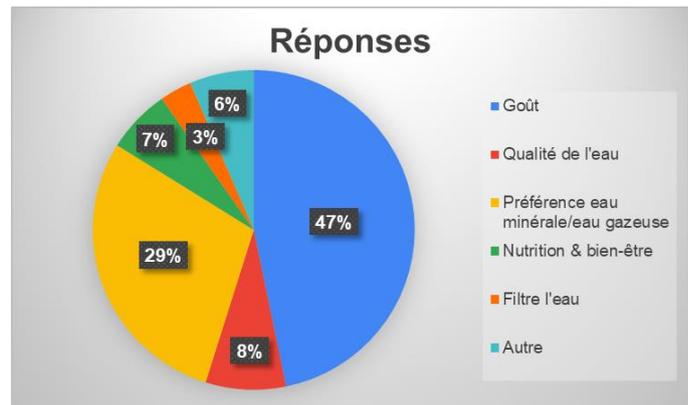
■ **Analyse détaillée :**

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

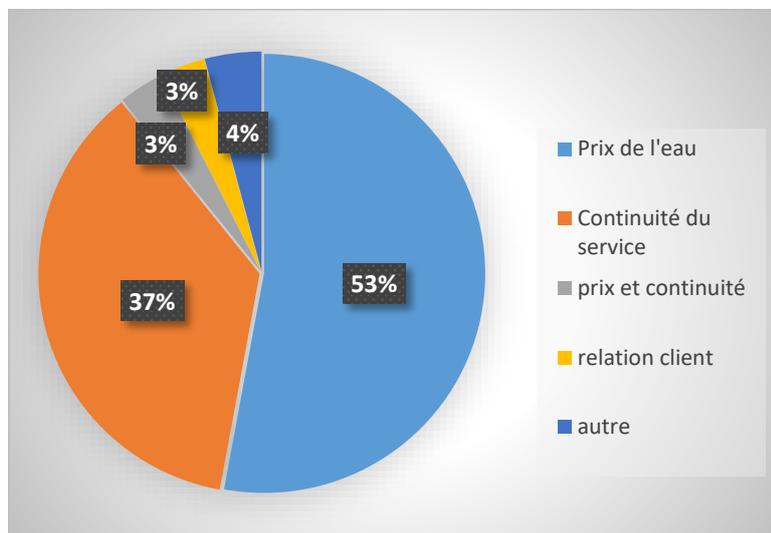
48% des clients interrogés disent boire de l'eau du « robinet » de manière régulière contre 52% qui n'en boivent pas.

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%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>



**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
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

### c) Les données économiques

	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Perte de créances et irrécouvrables (€)	395	747	185	-75,2 %
Taux d'encaissement à 30 jours (%)	91,6	90,8	93,9	+3,4 %
Taux de recouvrement global (%)	97	98	96	-2,0 %

Dégrèvements	2017	2018	2019	N / N-1 (%)
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	3	3	3	=
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	15 944	4 199	1 232	-70,7 %
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année	28	25	25	=

### d) Le prix du service de l'eau potable

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

La facturation est conjointe aux deux services pour les abonnés raccordés au réseau de distribution d'eau potable et au réseau de collecte des eaux usées.

Les modalités de paiement sont régies par les principes suivants :

- Les factures ont désormais le statut de « factures 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 est payable par semestre échu,
  - Il est facturé en même temps que la partie fixe afférente au second semestre (1er mars au 31 août) 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 septembre au 28 février) de l'année de facturation suivante.

Composante du tarif		2018	2019	N / N-1 (%)
Part délégataire	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	32,19	32,93	+2,3 %
	Part variable (redevance de volume) (€/m <sup>3</sup> /an)	0,6059	0,6174	+1,9 %
Part de la collectivité	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	10,0	10,0	=
	Part variable (redevance de volume) (€/m <sup>3</sup> /an)	0,4000	0,4000	=
Agence de l'Eau	Modernisation des réseaux (€/m <sup>3</sup> /an)	0,1550	0,1500	-3,2 %

Evolution des révisions de la tarification	2018	2019	N / N-1 (%)
Coefficient de révision (au 1er juillet)	1,0832	1,1119	+2,65 %

#### ■ *Facture type 120 m<sup>3</sup>*

Ci-après, le tableau des éléments tarifaires du service présente l'évolution des tarifs sur la base d'une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> entre l'exercice 2018 et l'exercice 2019.

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

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

Service de distribution Eau potable et assainissement	2018		2019		%
	P.U.	MONTTTS	P.U.	MONTTTS	
Consommation en M3		120		120	
* Part du délégataire					
Abonnement eau potable		41,38		42,43	2,5%
Redevance de volume	1,4172	170,06	1,4470	173,64	2,1%
* Part de la collectivité					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire eau potable	0,1900	22,80	0,1900	22,80	0,0%
<b>TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € .H.T.</b>		<b>244,25</b>		<b>248,87</b>	<b>1,9%</b>
* Part du délégataire					
Abonnement assainissement		32,19		32,93	2,3%
Redevance de volume	0,6059	72,71	0,6174	74,09	1,9%
* Part de la collectivité					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire assainissement	0,4000	48,00	0,4000	48,00	0,0%
<b>TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - € .H.T.</b>		<b>162,90</b>		<b>165,02</b>	<b>1,3%</b>
* 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%
<b>TOTAL ORGANISMES TIERS - € .H.T.</b>		<b>66,30</b>		<b>63,17</b>	<b>-4,7%</b>
TVA au taux de 5,5 %		16,06		16,17	
TVA au taux de 10 %		18,15		18,30	
<b>TOTAL TVA</b>		<b>34,21</b>		<b>34,47</b>	
<b>TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € .TTC</b>		<b>507,66</b>		<b>511,53</b>	<b>0,8%</b>
<i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € .TTC</i>		3,39		3,41	0,5%
<i>PRIX MOYEN DU M3 - € .TTC</i> ( y compris abonnement fixe )		4,23		4,26	0,7%

Synthèse tarification « assainissement »	2018	2019	N / N-1 (%)
<b>Total service Assainissement pour 120 m<sup>3</sup> (en € HT)</b>	181,50	183,02	+0,8 %
<b>Prix moyen du m<sup>3</sup> EU (en € HT)</b>	1,51	1,53	+0,8 %
<b>Total service Assainissement pour 120 m<sup>3</sup> (en € TTC)</b>	199,65	201,32	+0,8 %
<b>Prix moyen du m<sup>3</sup> EU (en € TTC)</b>	1,66	1,68	+0,8 %

## 6. RESULTATS FINANCIERS



## 6. 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 LA PALME

#### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation

2019

#### SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

LIBELLE	Montant € HT 2018	Montant € HT 2019
<b>CHARGES</b>		
Personnel	39 063	45 390
Energie électrique	16 880	15 809
Achat d'eau	0	0
Produits de traitements	2 680	9 192
Analyses	2 193	1 136
Sous-traitance, Matières et fournitures	23 904	51 570
Impôts locaux et taxes	0	1
Redevance occupation du domaine public	31	38
Autres dépenses d'exploitation		
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	314	350
<i>Engins et véhicules</i>	9 543	6 286
<i>Informatique</i>	632	603
<i>Assurances</i>	400	345
<i>Locaux</i>	501	363
<i>Autres</i>	0	0
Frais de contrôle	0	0
Charges relatives aux renouvellements	4 764	4 764
Charges contractuelles d'investissements	0	0
Amortissements et provisions	0	0
Charges relatives aux compteurs privés	0	0
Pertes de créances irrécouvrables et contentieux renouvellement	747	185
Frais généraux du siège	4 722	5 651
Frais liés au service	3 702	5 552
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>110 074</b>	<b>147 235</b>
<b>PRODUITS</b>		
Produits Eau		
<i>Abonnement</i>	34 260	35 408
<i>Volume</i>	48 550	50 585
Travaux à titre exclusif		
Produits liés aux service	466	27 917
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>83 276</b>	<b>113 909</b>
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-26 798</b>	<b>-33 326</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-26 798</b>	<b>-33 326</b>

*b) Les reversements à la Collectivité*

**COMMUNE DE : LA PALME**

**COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE :**

**SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT**

**2019**

**SOMMES FACTUREES POUR LE COMPTE DE COLLECTIVITES**

	<b>SURTAXE SUR ASSAINISST</b>
EMISSION GENERALE	
Sur Redevance d'abonnement	10 759
Sur Redevance au M3/ en Euro HT	32 666
REGULARISATIONS en Euro HT	-54
IRRECOUVRABLES en Euro HT	-111
<b>TOTAL</b>	<b>43 261</b>

*c) Les investissements contractuels*

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

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

■ **Les dépenses d'investissement :**

**SANS OBJET**

## 7. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT



## 7. 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'assainissement 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**



04 68 75 21 50

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

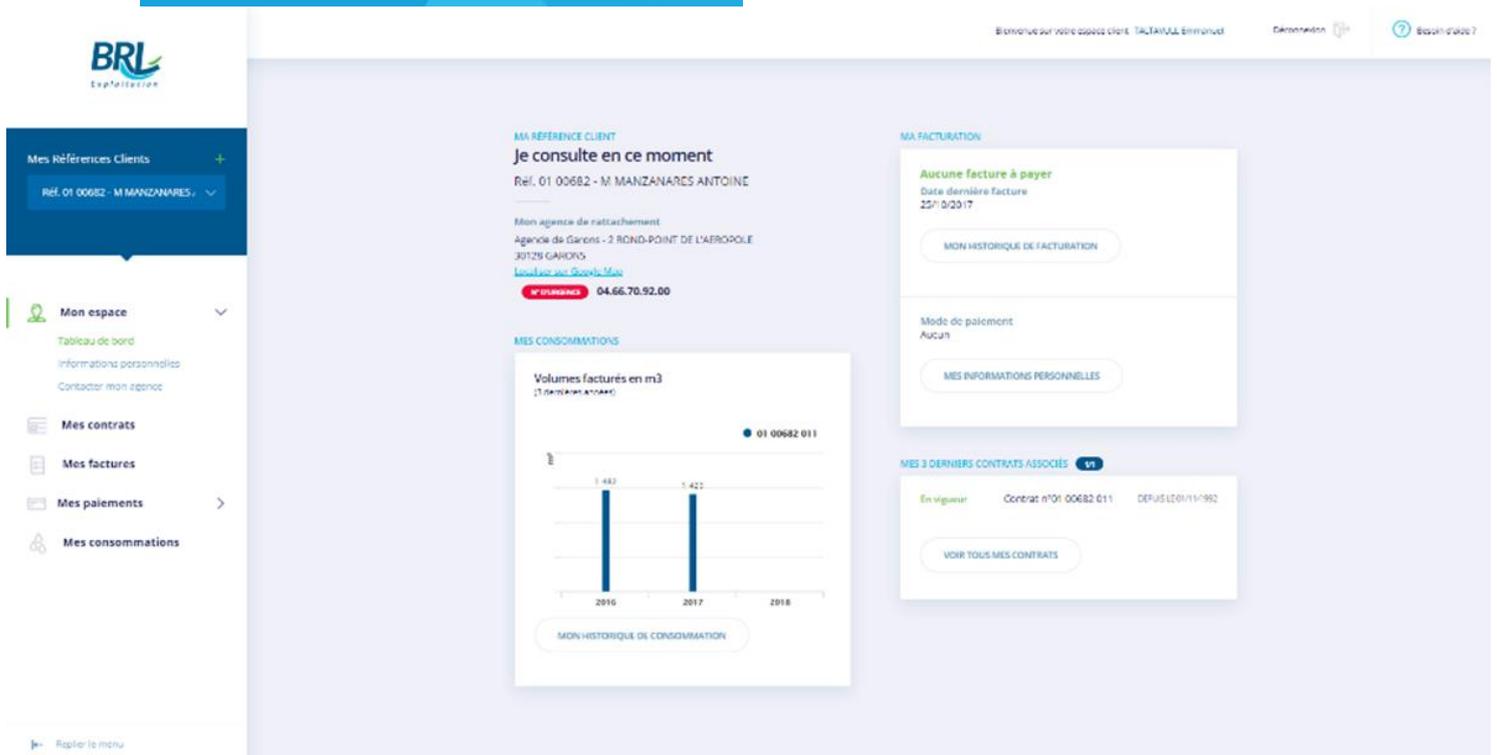
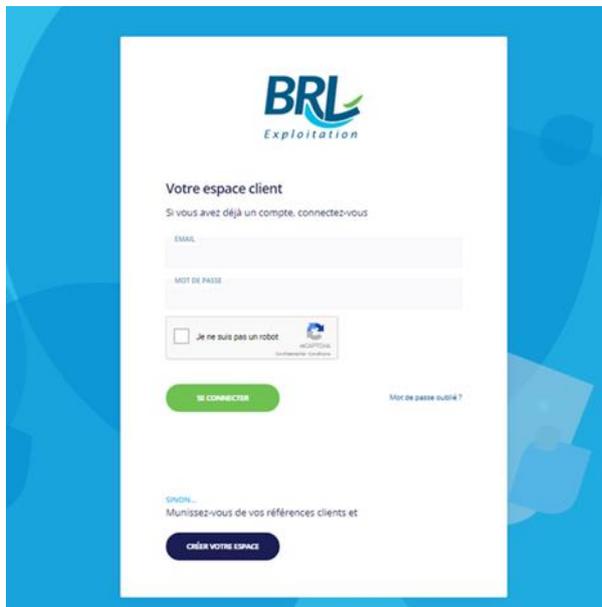
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

#### ■ **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'assainissement.



## *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 m<sup>3</sup> 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, la distribution, la collecte et l'assainissement

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 / distribution d'eau potable et le traitement des eaux usées 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) au rejet des eaux usées traitées dans le milieu naturel, en passant par la désinfection, la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées sur les STEP. 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 **CONTINUITÉ** 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 d'assainissement collectif sur le périmètre délégué. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eaux usées. 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.



**Franck PALAUQUI**

Coordinateur d'activités

- ✓ 2 agents réseau dont les missions quotidiennes consisteront à :
  - Assurer le parfait écoulement des réseaux et branchements ;
  - Mettre en œuvre les moyens curatifs nécessaires au parfait écoulement des réseaux et branchements ;

- Réaliser les enquêtes de conformité (branchements neufs et/ou déjà en service) ;
  - Mettre en œuvre et suivre les opérateurs d'hydrocurage et de caméra vidéo ;
  - Assurer la prise de devis pour tous travaux (branchements neufs, mise en conformité, ...) liés aux branchements ;
  - Accompagner le suivi des ouvrages du service ;
  - Accompagner les opérations de renouvellement émanant du programme prévisionnel de renouvellement.
- ✓ 1 chef d'équipe traitement + 2 agents traitement en charge du suivi et de l'entretien de la STEP :
- La vérification du bon fonctionnement des équipements de transferts, de traitements, de mesures de l'usine,
  - La veille à la propreté, au nettoyage et à l'entretien des installations,
  - La relève des index des compteurs hydrauliques et électriques,
  - Les réglages et mesures correctives pour assurer la qualité de traitement des eaux usées (noter et informer sa hiérarchie d'éventuels désordres, incidents ou difficultés),
  - Les travaux de dépannage et de réparation mineure,
  - Le calibrage régulier des appareils de contrôle et instrumentation,
  - Les dosages des produits chimiques d'épuration selon le manuel de consigne,
  - Les prélèvements nécessaires aux analyses pour le contrôle de la qualité des eaux (autocontrôle) en entrée et sortie de station ainsi que sur le milieu récepteur,
  - Assurer la gestion des stocks de produits,
  - Nettoyage et évacuation des sables, graisses, huiles et produits de dégrillage.
- ✓ 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'assainissement collectif sur le périmètre délégué :

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

- ✓ **Alexandre BELLANGET** (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 TAIBAOUI** (ingénieur qualité des eaux basé à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité du traitement.
- ✓ **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).

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

**Chef de secteur  
Littoral Narbonnais**  
Alexandre BELLANGER

**Coordonnateur  
d'Activités :**  
Franck PALAUQUI

**Fontainiers :**  
Stéphane LABATUT  
Max GARCIA  
Frédéric LABATUT  
Martial BIGOU

**Technicien  
Travaux :**  
Mathieu ORIBE

**Attachées de  
clientèle/secrétaire :**  
Emilie MOUSSET  
Estelle RAGOT

**Traitement**  
**Chef d'équipe  
traitement :**  
Mathieu RODRIGUEZ  
**Technicien  
Traitement :**  
Christophe RUANO  
Adrien OLIVERAS

**Production**  
**Chef d'équipe  
électricité :**  
Jean-Michel  
SALACRUCH  
**Electriciens :**  
Fabien KERMAIDIC  
Félicien GRANIER

← En appui →

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'assainissement 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 d'assainissement sur le périmètre délégué disposent de tout l'outillage nécessaire.

Les moyens techniques mis à la disposition de chaque technicien sur les différentes agences BRLE sont complétés sur le site de Gruissan par des outils plus spécifiques à l'exploitation d'un réseau d'eaux

usées (matériel de mesure et de contrôle des opérations de traitement), pouvant être mobilisés en cas de nécessité ou dans le cadre d'opérations programmées par BRLE :



- ✓ 2 MES mètres de marque ROYCE
- ✓ 1 Multi paramètre HACH LANGE avec des sondes oxygène, REDOX et pH
- ✓ 2 PH mètres VTW
- ✓ 5 Turbidimètres HACH LANGE
- ✓ 2 Dessiccateurs pour la siccité des boues
- ✓ 7 détecteurs d'H<sub>2</sub>s portable type Gasbadge
- ✓ 1 détecteur d'oxygène portable type Gasbadge
- ✓ 1 spectrophotomètre HACH LANGE
- ✓ 2 trousse d'outils électroportatifs sur batterie MAKITA (perceuse, perforateur, visseuse et disqueuse)
- ✓ 1 analyseur de phosphate portable de chez MERCK
- ✓ 1 disque colorimétrique de chez HACH LANGE pour le chlore
- ✓ 1 disque colorimétrique de chez HACH LANGE pour l'ammoniac
- ✓ 3 disques de Secchi
- ✓ 7 perches de prélèvement
- ✓ 2 préleveurs portables dont 1 réfrigéré
- ✓ 1 débitmètre portable de marque KROHNE
- ✓ 2 thermomètres portables pour les autocontrôles
- ✓ 2 balances (40 kg) pour les autocontrôles
- ✓ Matériel de laboratoire pour les mesures et autocontrôle
- ✓ 4 caisses à outils complètes (jeux de tournevis, marteau, jeux de clé à douilles, clé plate, scie à PVC et à métaux, clé 6 pans)
- ✓ 3 multimètres pour l'électricité
- ✓ Obturateurs gonflables de DN 100 à 400, obturateurs à visser du 100 à 400

▶ 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**

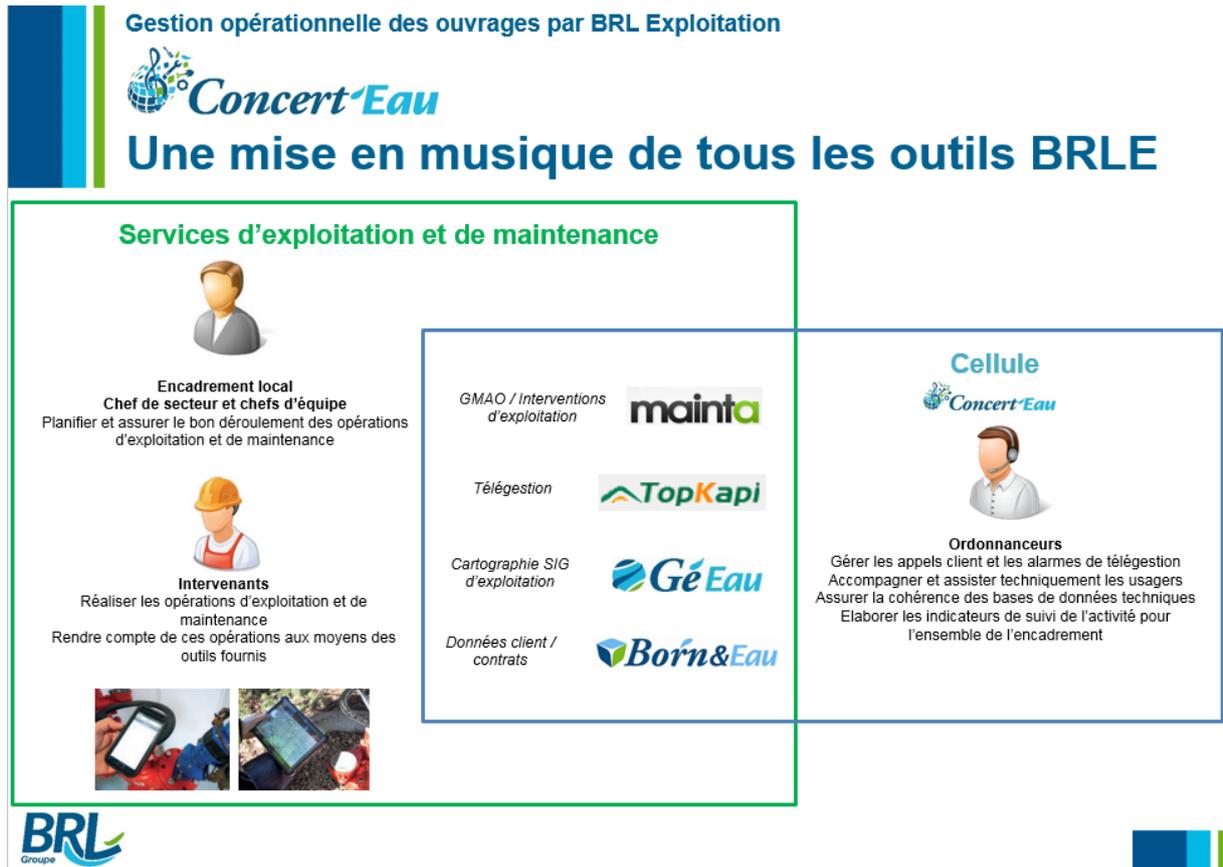


Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.

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.



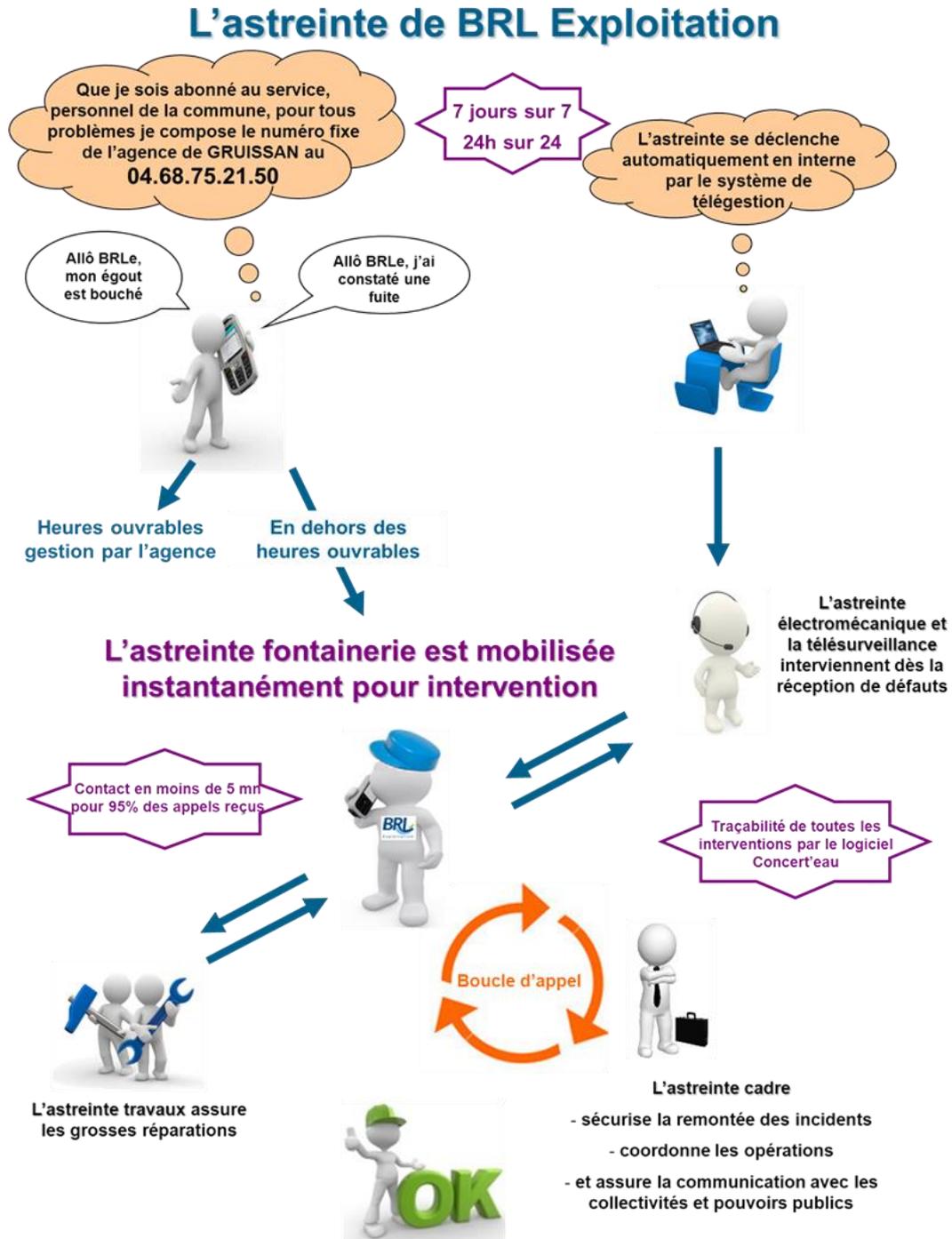
Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

- ▶ 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 PR 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'assainissement.

■ **Organisation de l'astreinte :**

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



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

### ASTREINTE FONTAINERIE

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

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

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

**La proximité des agents intervenants en astreinte pour l'agence de 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 m<sup>3</sup> 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.

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



# ANNEXES

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



# CARTE DE LOCALISATION DES DESOBSTRUCTIONS ET LINEAIRES CURES SUR LA COMMUNE DE LA PALME



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

- Curage ponctuel
- Curage ponctuel 2018
- Réseau assainissement
- Curage linéaire 2019
- Curage linéaire 2018

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

Source fond de plan : SIG-LR 2015®

Echelle : 1/5 000  
0 100 200 Mètres

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 LA PALME

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

N° Facture

61

19 mars 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**

Avant toute saisine du Médiateur  
(Médiation de l'eau - BP 40463  
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 : 0.00341 €

**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	50,71
Consommation	204,56

**Total facture €TTC 255,27**  
Dont TVA acquitée sur les débits 17,20

**NET A PAYER € TTC 255,27**

**Avant la date limite du 03/04/2019**

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



ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 01 1821 000 1	Commune de LA PALME Com Agglo Grand Narbonne
Adresse desservie :1	LA PALME	

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
<b>Distribution de l'eau</b>				<b>124,13</b>	
<b>Abonnement</b>					
Abonnement - Part BRLe	01/03/2019 31/08/2019	1	20,908	20,91	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/03/2019 31/08/2019	1	5,000	5,00	5,5
<b>Consommation</b>					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	1,4470	86,82	5,5
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,1900	11,40	5,5
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				<b>82,29</b>	
<b>Abonnement</b>					
Abonnement - Part BRLe	01/03/2019 31/08/2019	1	16,248	16,25	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/03/2019 31/08/2019	1	5,000	5,00	10,0
<b>Consommation</b>					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,6174	37,04	10,0
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,4000	24,00	10,0
<b>Organismes publics</b>				<b>31,65</b>	
Acompte Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,1075	6,45	5,5
Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,1500	9,00	10,0
Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019	50% de 120 m3	0,2700	16,20	5,5

Total facture €TTC	255,27	HT soumis à TVA	238,07	TVA sur les débits	17,20
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

**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.

**VNE**

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 LAVALAUME

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

N° Client

N° Facture

610

18 octobre 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](http://www.mediation-eau.fr))

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

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre :  
0.00341 €

**Présentation simplifiée**

**Détail au dos**

Nous avons relevé votre compteur le 12/09/2019, votre consommation s'élevait à  
120 m3

	Montant €TTC
Abonnement	51,83
Consommation	204,44

<b>Total facture €TTC</b>	<b>256,27</b>
Dont TVA acquitée sur les débits	17,27
Report de solde € TTC	-396,01

**NET A PAYER € TTC -139,74**

**Ce montant vous sera remboursé sur simple demande**

**Evolution de votre consommation**

Du 09-2017 au 08-2018	120 m3
Du 09-2016 au 08-2017	149 m3
Du 09-2015 au 08-2016	170 m3

Envoyé en préfecture le 20/10/2020

Reçu en préfecture le 20/10/2020

Affiché le 20/10/2020



Différenciel client : 64  
ID : 011-241100593-20201016-C2020\_238-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison : 01 1821 000 1	Commune de LA PALME Com Agglo Grand Narbonne
Adresse desservie : 11480 LA PALME		

COMPTEUR	Nouvel index	Date relevé	Ancien index	Consommation	Observation	Volume Forfaitaire		Volume Facturé	
						Eau	Eaux usées	Eau	Eaux usées
IA092751	1 718	12/09/2019	1 598	120 m3			120 m3	120 m3	

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
<b>Distribution de l'eau</b>				<b>124,75</b>	
<b>Abonnement</b>					
Abonnement - Part BRLe	01/09/2019 28/02/2020	1	21,525	21,53	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/09/2019 28/02/2020	1	5,000	5,00	5,5
<b>Consommation</b>					
Consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	1,4470	173,64	5,5
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019			-96,82	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,1900	22,80	5,5
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019			-11,40	5,5
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				<b>82,73</b>	
<b>Abonnement</b>					
Abonnement - Part BRLe	01/09/2019 28/02/2020	1	16,679	16,68	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/09/2019 28/02/2020	1	5,000	5,00	10,0
<b>Consommation</b>					
Consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,6174	74,09	10,0
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/09/2018 31/08/2019			-37,04	10,0
Consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,4000	48,00	10,0
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/09/2018 31/08/2019			-24,00	10,0
<b>Organismes publics</b>				<b>31,52</b>	
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,1064	12,77	5,5
Déduction acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019			-6,45	5,5
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,1500	18,00	10,0
Déduction acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/09/2018 31/08/2019			-9,00	10,0
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/09/2018 31/08/2019	120 m3	0,2700	32,40	5,5
Déduction acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	01/09/2018 31/08/2019			-16,20	5,5

Total facture €TTC	256,27	HT soumis à TVA	239,00	TVA sur les débits	17,27
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

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



# METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

## Méthode et éléments de Calcul du CARE

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

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

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

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

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

#### Produits

Le libellé « Produits » comprend :

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

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

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

#### Charges

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

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

Elles comprennent :

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

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

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

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

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

### 💧 Commentaire des rubriques de charges

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

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

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

Cette rubrique comprend :

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

✓ **Autres dépenses d'exploitation :**

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

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

✓ **Charges relatives aux Renouvellements :**

Cette rubrique peut correspondre à différent cas :

- *Garantie pour continuité de service* : qui correspond à la situation renouvellement dit "fonctionnel" dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais sans que cela puisse donner lieu à un ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. Il s'agit d'un lissage des charges sur la durée du contrat.
- *Programme contractuel de renouvellement* : qui correspond aux engagements contractuels du délégataire, sur un programme prédéterminé de travaux. Il s'agit généralement d'un lissage économique sur la durée du contrat.
- *Compte (ou Fonds contractuel) de renouvellement* : le délégataire est tenu de prélever régulièrement sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans la mesure où l'obligation du délégataire au titre d'un exercice donné est strictement égale à la dotation au compte (ou fonds contractuel), c'est le montant de cette dotation qui doit alors figurer sur le CARE.

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

✓ **Charges contractuelles d'investissements :**

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

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

✓ **Amortissement et provision :**

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

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

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

✓ **Frais généraux du siège :**

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

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

✓ **Frais liés au service :**

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

◆ **Résultat avant Impôt**

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

◆ **Impôt sur les sociétés**

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

◆ **Résultat**

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