

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

SLOW

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

Commune de TREILLES

Rapport annuel du délégataire *Assainissement*



© G. Lamorte

2021



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.



b) Les reversements à la Collectivité	26
7. L'organisation de BRLE dédiée au contrat	28
a) Dispositif au service des clients.....	28
b) L'équipes et les moyens mis en œuvre	29
c) Organisation de l'astreinte.....	36
d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue	40

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

SLO

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

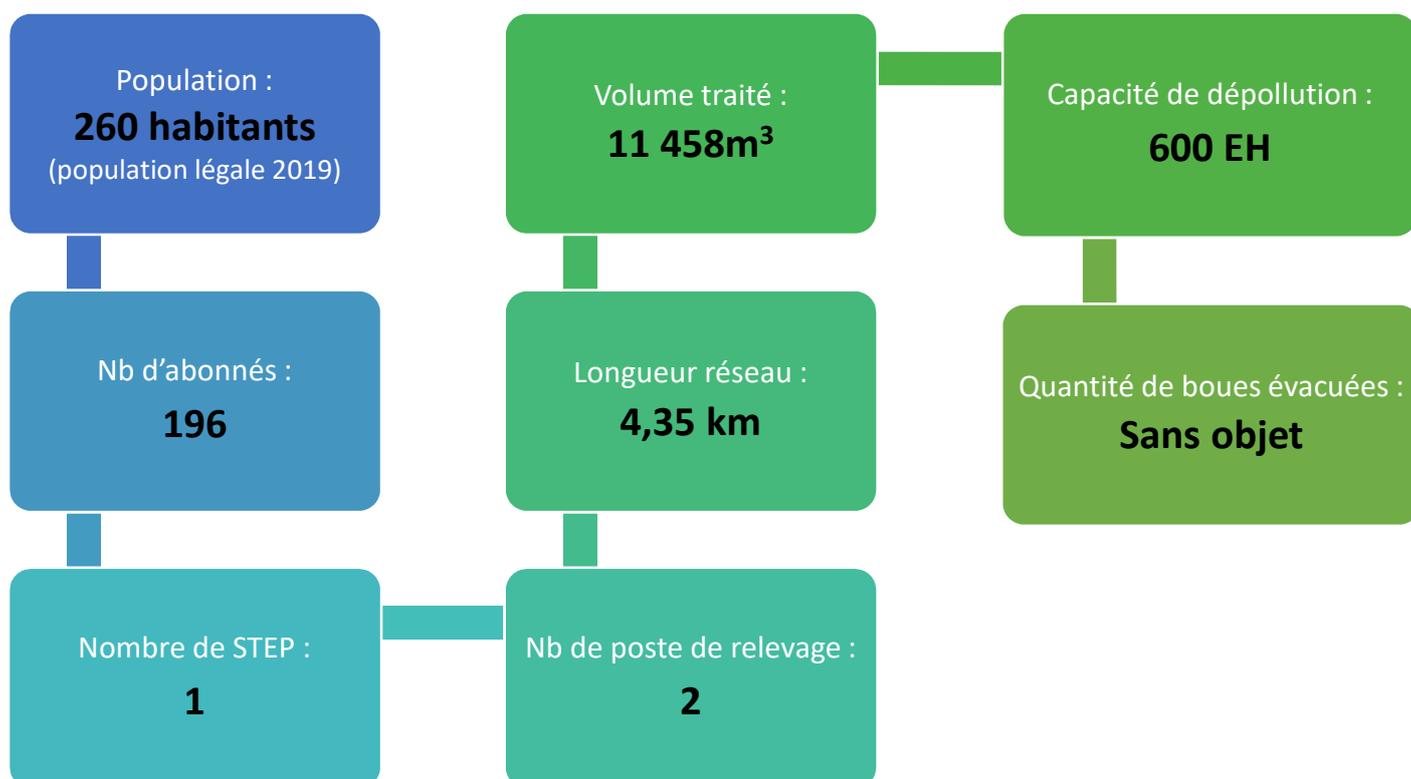
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Délégué : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune de TREILLES
- Nature du contrat : affermage
- Numéro du contrat : *Délégation par affermage du service public d'assainissement*
- Date de début du contrat : 3 novembre 2010 (visa en Préfecture le 03/11/2010)
- Date d'échéance : 1^{er} novembre 2022
- Engagements vis-à-vis des tiers : 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 Treilles vers l'Agglomération du Grand Narbonne.
Date d'effet : 1^{er} janvier 2012
- **Avenant n°2** : Avenant administratif relatif à l'assujettissement à la TVA
Date d'effet : 1^{er} janvier 2019 incluant la régularisation des trimestres 3 et 4 de l'année 2018

b) L'essentiel de l'année 2021:

■ Exploitation :

Aucun autre évènement marquant n'a eu lieu en 2021.

On note de nombreux débouchage sur pompes entrées STEP.

■ Services aux abonnés :

Suite aux prescriptions sanitaires relatives à la gestion de la pandémie COVID 19, afin de limiter les contacts physiques, l'accueil téléphonique et le traitement des dossiers par l'intermédiaire du portail internet a été renforcé.

L'accueil physique des clients en période de pandémie a été maintenu mais conditionné à une prise de rendez-vous préalable.

c) Perspectives et propositions d'amélioration :

■ Réseau de collecte et postes de relevage :

La mise en place d'un débitmètre sur le PR d'entrée permettrait de disposer d'une mesure plus fiable des volumes traités. En effet, les volumes mesurés sur le canal de sortie ne reflètent qu'imparfaitement les volumes arrivant sur l'ouvrage, notamment en période forte pluie ou d'évaporation intense, en raison du comportement spécifique des filtres à roseaux et de la lagune.

■ Installations de traitement :

L'arrêté ministériel du 21 juillet 2015 impose à toutes les collectivités traitant une pollution supérieure à 1,2 kg/j de DBO5 (20 EH) et inférieure à 120 kg/j de DBO5 (2 000 EH) la rédaction d'un cahier de vie. Cette obligation réglementaire concerne donc la station d'épuration de Treilles.

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	Permanents: 219 habitants
D204.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	Prix du service de l'assainissement collectif toutes taxes comprises pour 120 m ³	1,70 €TTC/m³
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	84 %
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	0
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.	85 points (sur un barème de 120)
Boues			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	Sans objet

P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacués selon des filières conformes à la réglementation	<p>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.</p> <p>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</p>	Sans objet
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 règlementaires issues de la directive européenne ERU.	oui
Epuration			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 règlementaires issues de la directive européenne ERU.	oui
P205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	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 règlementaires issues de la directive européenne ERU.	oui
Gestion financière			Valeur
P207.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé	0,0118 €/m ³

2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

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

Il englobe l'ensemble des composantes du réseau de 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
Station d'épuration	TREILLES	2008 (Constructeur : SADE)	<p>Lits plantés de roseaux (2 700 m² de superficie totale d'impluvium dont 1 200 m² de filtres plantés de roseaux et 1 500 m² de lagune de finition)</p> <p>Capacité nominale : 600 EH</p> <p>Charge nominale : 36 Kg DBO5/j</p> <p>Débit journalier total : 90 m³/j</p> <p>Débit maximum horaire : 15 m³/h</p> <p>Equipements de télésurveillance : OUI</p> <p>Tranches d'obligations réglementaires : 200 – 2000 EH (arrêté du 22/06/2007)</p> <p>Milieu récepteur : Ruisseau de l'Arène</p>	Bien de retour

b) Postes de relèvement / refoulement :

Site	Commune	Année de mise en service	Débit nominal et caractéristiques	Qualification
Station d'épuration AMONT	TREILLES	NC	<p>2 x 70 m³/h en alternance</p> <p>Equipement de télésurveillance : Oui</p>	Bien de retour
Station d'épuration AVAL	TREILLES	NC	<p>2 x 70 m³/h en alternance</p> <p>Equipement de télésurveillance : Oui</p>	Bien de retour

c) Avaloirs et déversoirs d'orage :

Site	Commune	Année de mise en service	Caractéristiques	Qualification
By-pass Entrée station, sur poste de relèvement amont	TREILLES	NC	Régulateur de niveau et compteur horaire spécifique	Bien de retour
By-pass entre les 2 étages de filtres de la station, sur poste de relèvement aval	TREILLES	NC	Régulateur de niveau et compteur horaire spécifique	Bien de retour

d) Réseau de collecte :

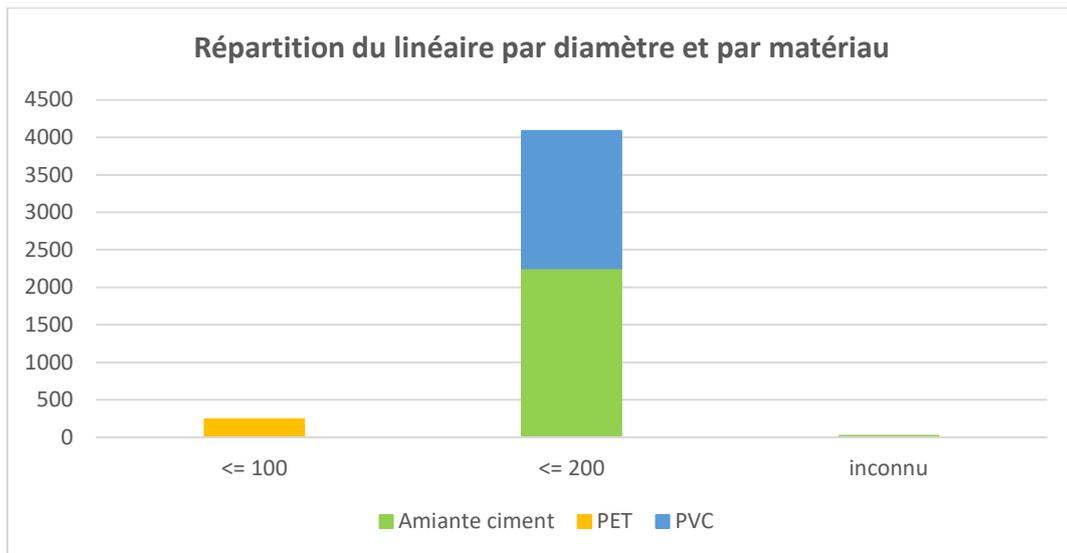
Canalisations (hors branchement) :

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

Désignation	Total 2021 (ml)
Linéaire de réseau eaux usées séparatif	4 349
Linéaire de réseau eaux usées unitaire	0
Linéaire de réseau pluvial	-
LINEAIRE TOTAL	4 349

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

Diamètre nominal (mm)	Amiante ciment	PET	PVC	TOTAL RESEAU
<= 100	-	241	-	241
<= 200	2 256		1 831	4 087
Inconnu	21			21
TOTAL RESEAU	2 277	241	1 831	4 349



■ 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	4 328
Extension / création de réseau	0
Intégration de réseau au périmètre de la délégation	0
Régularisation de plans	+ 21
Suppression / dépose de réseau	0
TOTAL LINEAIRE 2020	4 349

Branchements et accessoires réseau

Désignation	2020	2021	Variation/N-1
Branchement total	187	192	+2,7 %
<i>Dont particuliers</i>	182	187	+2,7 %
<i>Dont municipaux</i>	5	5	=
<i>Dont collectifs</i>	-	-	-
Regards	142	142	=

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	TREILLES
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
L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :		
+ 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
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 :		
+ 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 renseigné	+ 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	-
Total nombre de points :	120	85

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

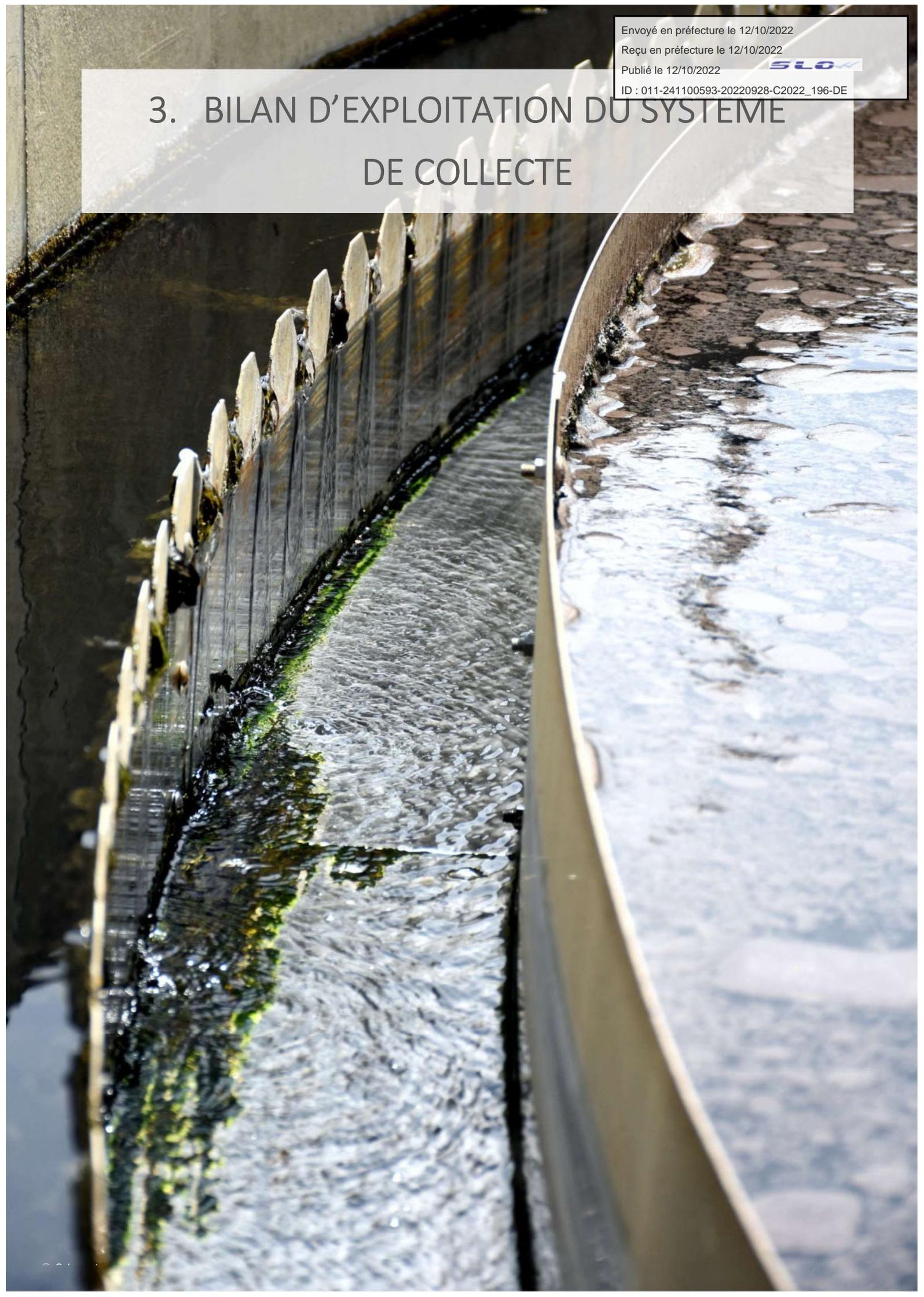
Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

SLO

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-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	2019	2020	2021	Variation/N-1
Linéaire de réseau Eaux Usées curé (ml)	-	350	256	-26,9 %
Taux de curage préventif (%)	0,0 %	8,1 %	5,9 %	-27,2 %

■ **Les désobstructions**

DESOBSTRUCTIONS	2019	2020	2021	Variation/N-1
Désobstructions sur réseaux	0	1	0	-
Désobstruction sur branchements	1	3	2	-33,3 %
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage / km de réseau)	-	0,23	-	-
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstruction / nb clients asst.)	0,006	0,016	0,010	-37,4 %

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

■ **Les réparations**

REPARATIONS	2019	2020	2021	Variation/N-1
Réparation de casses sur réseau EU	0	0	0	-
Nombre de boites siphoides remplacées	0	0	0	-

b) Les déversoirs et bassins d'orage

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

SANS OBJET

c) Les postes de relèvement

■ **Le fonctionnement des postes de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement ...)**

SANS OBJET

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

SANS OBJET

■ **La consommation électrique**

SANS OBJET (cf. consommation électrique de la STEP)

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

INTERVENTION	2019	2020	2021	Variation/N-1
Curage / Nettoyage	3	3	2	-33,3 %
Dépannage / Réparation	0	1	4	+300 %

■ **Les contrôles réglementaires**

SANS OBJET

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.

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

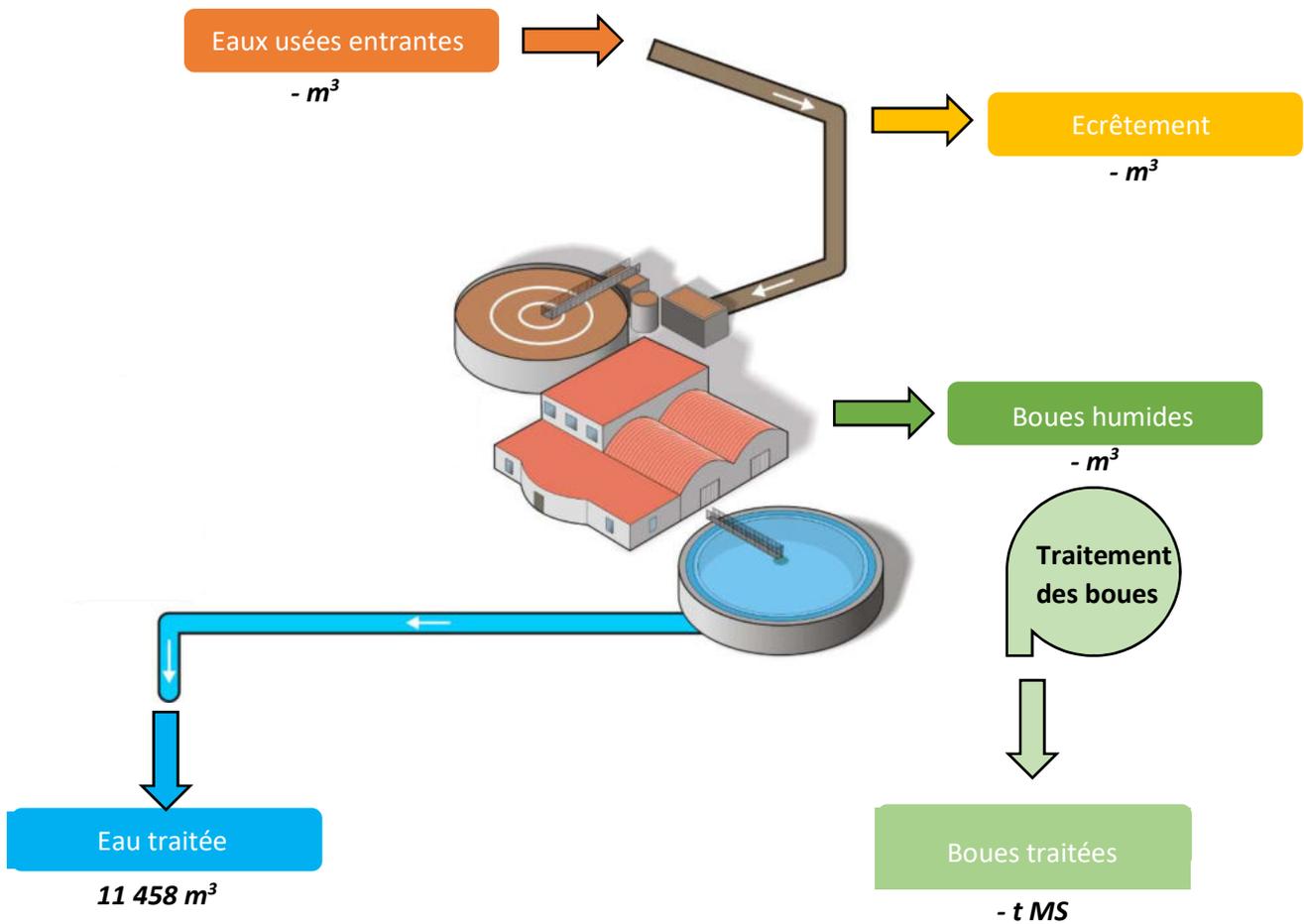
EXTENSION ET TRAVAUX NEUFS	2019	2020	2021
Extension de réseau (ml)	-	-	-
Nombre de branchements neufs	0	0	0
RENOUVELLEMENT			
Nombre de branchements renouvelés	0	0	0
Nombre de regards renouvelés	-	-	-
Renouvellement réseau de collecte (ml)	-	-	-
Taux de renouvellement réseau de collecte	0,0 %	0,0 %	0,0 %

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

	2019	2020	2021	Variation/N-1
Volumes assujettis (m^3)	12 161	11 846	12 475	+5,3 %
Nombre de jours entre les relevés	383 j	364 j	353 j	-3 %
Volumes assujettis ramenés à 365 j (m^3)	11 589	11 879	12 899	+8,6 %

c) Les volumes traités

STEP DE TREILLES	2019	2020	2021	Variation/N-1
Volumes total annuel (m ³)	27 728	17 754	11 458	-35,5 %
Débit moyen journalier traité (m ³ /j)	76	49	31	-35,3 %
Débit moyen journalier lors des bilans ASB (nb de bilans ASB)	118 (1)	23 (1)	26 (1)	+13 %

NB : La STEP de Treilles est équipée d'un débitmètre en sortie station mais les volumes mesurés sur le canal de sortie ne reflètent qu'imparfaitement les volumes arrivant sur la station à cause de l'évaporation et des apports directs d'eau de pluie sur les filtres et les bassins de lagunage.

d) Les données d'exploitation de la STEP

■ **Les charges entrantes**

SANS OBJET

■ **La consommation de réactifs**

SANS OBJET

■ **Les sous-produits de traitement**

BILAN SOUS PRODUITS EVACUES	2019	2020	2021	Variation/N-1
Sables (m ³)	-	-	-	-
Huiles et graisses (m ³)	-	-	-	-
Refus de dégrillage (Kg)	224	204	95	-53,4 %
Filière de destination	CET Lambert à Narbonne	CET Lambert à Narbonne	CET Lambert à Narbonne	-

■ **La consommation électrique**

En kWh	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
STEP de TREILLES	3 754	4 163	2 698	-35,2 %
TOTAL	3 754	4 163	2 698	-35,2 %

e) La filière boue

SANS OBJET

f) Les interventions sur la STEP

- **Exploitation courante**
 - Nettoyage dégrilleur + PR entrée + canal entrée obstrués (20/01/2021, 27/04/2021 et 14/10/2020)
- **Travaux de gros entretien / maintenance**
 - Faucardage des roseaux (évacués chez Bioterra)
- **Dépannage / réparation**
 - Intervention sur défaut compacteur
 - Dépannage sur pompe du PR entrée STEP (débouchage et remontage pompes)
- **Renouvellement**

Sans objet
- **Contrôles réglementaires**

Ouvrage	Type de contrôle	Libellé de l'équipement	Date intervention	Organisme de contrôle	Remarques
STEP de Treilles	Conformité équipement électrique	TREILLES STEP	Pas de contrôle en 2021	-	(Pas de remarque en 2020)

g) Conformité des rejets du système de traitement

NIVEAU DE REJET DE LA STATION D'EPURATION						
PARAMETRES	DBO5	DCO	MES	N Kj	P Total	
REGLE GENERALE DE CONFORMITE (ARRETE DU 22/06/2007)	<= 35 mg/l ou rendement >= 60 %	rendement >= 60 %	rendement >= 50 %	-	-	
AUTOCONTROLE BRLE (suivi ASB, prélèvements 24h)						
Bilan 24h du 08/11/2021						
Entrée (mg/l)	210	460	180	-	-	
Sortie (mg/l)	3	19	2			
Rendement (%)	98,6	95,9	98,9			
OBSERVATIONS	Les résultats du bilan 24h effectué par BRLE dans le cadre de l'ASB répondent largement aux règles générales de conformité applicable à ce type d'ouvrage					

5. BILAN CLIENTELE

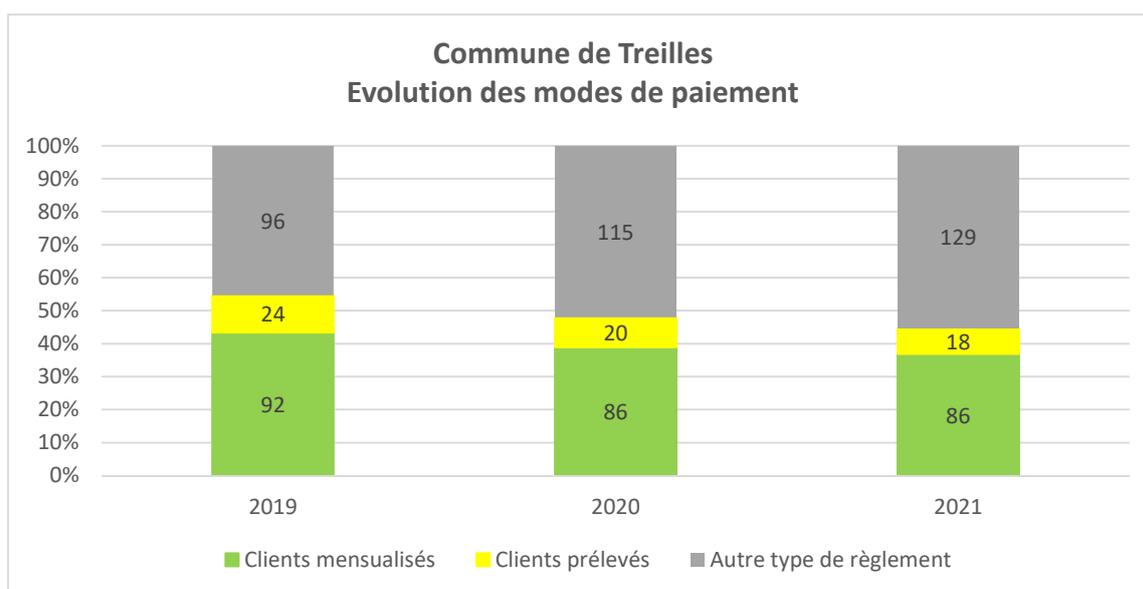


5. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Nombre d'abonnés particuliers et assimilés	176	183	195	+6,6 %
Nombre d'abonnés autres que particuliers	1	1	1	=
Nombre total d'abonnés	177	184	196	+6,5 %
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	206	210	219	+4,2 %
Total volumes assujettis (m³) – Base 365 jours	11 589	11 879	12 899	+8,6 %

Gestion clientèle	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Nombre annuel de demande d'abonnement	11	32	40	+25 %
Taux de clients mensualisés (%)	40,6	38,9	39,7	+1,9 %
Taux de clients prélevés hors mensualisation (%)	8,5	9,1	10,3	+14,3 %
Nombre de mutations	4	4	12	+200 %
Taux de mutation (%)	1,9	1,8	5,2	+188,9 %



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 :**

Une enquête a été menée sur plusieurs communes en janvier 2022 afin de connaître la satisfaction des abonnés sur le service de l'eau potable et leurs éventuels motifs d'insatisfaction. Aucune étude n'a en revanche été menée sur le service de l'assainissement en 2021.

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 7880 clients répartis sur les communes suivantes :

- Airoux
- Canet d'Aude
- Gruissan
- La Palme
- Salles d'Aude
- Salses le Château

Ainsi que sur les communes de Grand Narbonne Sud suivantes :

- Bages
- Caves
- Leucate
- Peyriac
- Port La Nouvelle
- Portel
- Roquefort
- Sigean

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

615 clients ont répondu à notre questionnaire ce qui représente un taux de retours de 7,8%.

■ **Résultats :**

Il est à noter que les clients font majoritairement confiance à BRLE (9,1/10) et ont attribué la note de 7,7/10 pour l'ensemble des services de BRLE.

Pour eux les critères les plus importants sont le prix de l'eau et la continuité du service et 6 abonnés sur 10 ayant répondu boivent de l'eau du robinet.

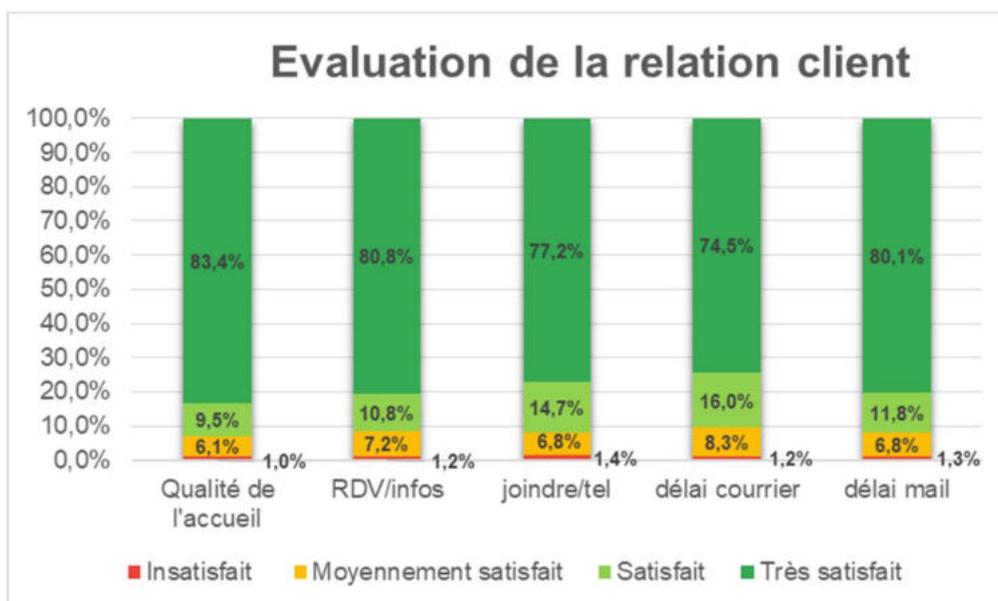


➤ **Réponses à la question « Etes-vous satisfait de la relation client ? »**

615 clients ont évalué leur satisfaction en matière de relation clientèle, il en ressort une note moyenne de 7,9/10.

Voici les résultats dans le détail :

	Qualité de l'accueil	Facilité à disposer d'un rdv ou d'info	Facilité à joindre le service par téléphone	Délai de réponse par courrier	Délai de réponse par mail
Insatisfait	1,0%	1,2%	1,4%	1,2%	1,3%
Moyennement satisfait	6,1%	7,2%	6,8%	8,3%	6,8%
Satisfait	9,5%	10,8%	14,7%	16,0%	11,8%
Très satisfait	83,4%	80,8%	77,2%	74,5%	80,1%



c) Les données économiques

	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Perte de créances et irrécouvrables (€)	0	216,93	146,67	-32,4 %
Taux d'encaissement à 30 jours (%)	89,2	88,1	83,95	-4,7 %
Taux de recouvrement sur factures de l'année N (%)	96,1	97,5	98,2*	+0,7 %
Taux de recouvrement sur factures de l'année N-1 (%)	98,0	96,6	98,6*	+2,1 %

NB* : à la date d'édition du rapport. L'année N correspond donc aux factures éditées en 2021 et l'année N-1 à celles éditées sur la période 2020.

Dégrèvements	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	0	0	1	-
Volumes dégrévés (m³)	-	-	262	-
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année	1	1	2	+100 %

d) Le prix du service de l'assainissement

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

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

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

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

Composante du tarif		2020	2021	N / N-1 (%)
Part déléguataire	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	30,11	31,23	+3,7 %
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	0,4287	0,4496	+4,9 %
Part de la collectivité	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	10,00	10,00	=
	Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an)	0,6000	0,6000	=
Agence de l'Eau	Modernisation des réseaux (€/m ³ /an)	0,1500	0,1500	=

Evolution des révisions de la tarification		2019	2021	N / N-1 (%)
Coefficient de révision		1,224804	1,317928	+2,6 %

Facture type 120 m3

Ci-après, le tableau des éléments tarifaires du service présente l'évolution des tarifs sur la base d'une consommation de référence de 120 m³ entre l'exercice 2020 et l'exercice 2021.

Une facture définitive d'octobre 2021 ainsi qu'une facture intermédiaire d'avril 2021 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE TREILLES

Les éléments tarifaires du services

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

Service de distribution Eau potable et assainissement	2020		2021		%	PRIX MOYEN DU M3	
	P.U.	MONTTS	P.U.	MONTTS		2020	2021
Consommation en M3		120		120			
* Part du délégataire							
Abonnement eau potable		71,41		73,78	3,3%		
Redevance de volume	1,3880	166,56	1,4437	173,24	4,0%		
* Part de la collectivité							
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00			
Surtaxe communautaire eau potable	0,4700	56,40	0,4700	56,40	0,0%		
TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € .H.T.		304,37		313,42	3,0%	2,68	2,76
* Part du délégataire							
Abonnement assainissement		30,11		31,23	3,7%		
Redevance de volume	0,4287	51,44	0,4496	53,95	4,9%		
* Part de la collectivité							
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00			
Surtaxe communautaire assainissement	0,6000	72,00	0,6000	72,00	0,0%		
TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - € .H.T.		163,56		167,18	2,2%	1,50	1,41
* Part des organismes tiers							
Redevance Prélèvement Agence de l'eau	0,1201	14,41	0,1267	15,20	5,5%		
Lutte contre la pollution Agence de l'eau	0,2700	32,40	0,2800	33,60	3,7%		
Modernisation des réseaux Agence de l'eau	0,1500	18,00	0,1500	18,00	0,0%		
TOTAL ORGANISMES TIERS - € .H.T.		64,81		66,80	3,1%	0,58	0,59
TVA au taux de 5,5 %		19,31		19,92			
TVA au taux de 10 %		18,16		18,52			
TOTAL TVA		37,47		38,44	2,6%		
TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € .TTC		570,21		585,85	2,7%		
<i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € .TTC</i>		3,67		3,77	2,7%		
<i>PRIX MOYEN DU M3 - € .TTC (y compris abonnement fixe)</i>		4,75		4,88	2,7%	4,75	4,88

Synthèse tarification « assainissement »	2020	2021	N / N-1 (%)
Total service Assainissement pour 120 m³ (en € HT)	181,56	185,18	+2 %
Prix moyen du m³ (en € HT)	1,51	1,54	+2 %
Total service AEP pour 120 m³ (en € TTC)	199,72	203,70	+2 %
Prix moyen du m³ (en € TTC)	1,66	1,70	+2 %

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 TREILLES

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation

2021

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

LIBELLE	Montant € HT 2020	Montant € HT 2021
CHARGES		
Personnel	6 993	8 687
Energie électrique	541	360
Achat d'eau	0	0
Produits de traitements	0	0
Analyses	125	44
Sous-traitance, Matières et fournitures	8 649	3 673
Impôts locaux et taxes	0	0
Redevance occupation du domaine public	14	14
Autres dépenses d'exploitation		
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	0	0
<i>Engins et véhicules</i>	1 125	1 409
<i>Informatique</i>	73	74
<i>Assurances</i>	55	56
<i>Locaux</i>	7	7
<i>Autres</i>	0	0
Frais de contrôle	0	0
Charges relatives aux renouvellements	750	750
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	217	147
Frais généraux du siège	531	1 173
Frais liés au service	529	537
TOTAL CHARGES	19 609	16 931
PRODUITS		
Produits Eau		
<i>Abonnement</i>	5 399	5 770
<i>Volume</i>	5 146	5 633
Travaux à titre exclusif		
Produits liés aux service	82	86
TOTAL PRODUITS	10 627	11 489
RESULTAT AVANT IMPOT	-8 982	-5 442

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

SLO

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

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**

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

04 68 75 21 50

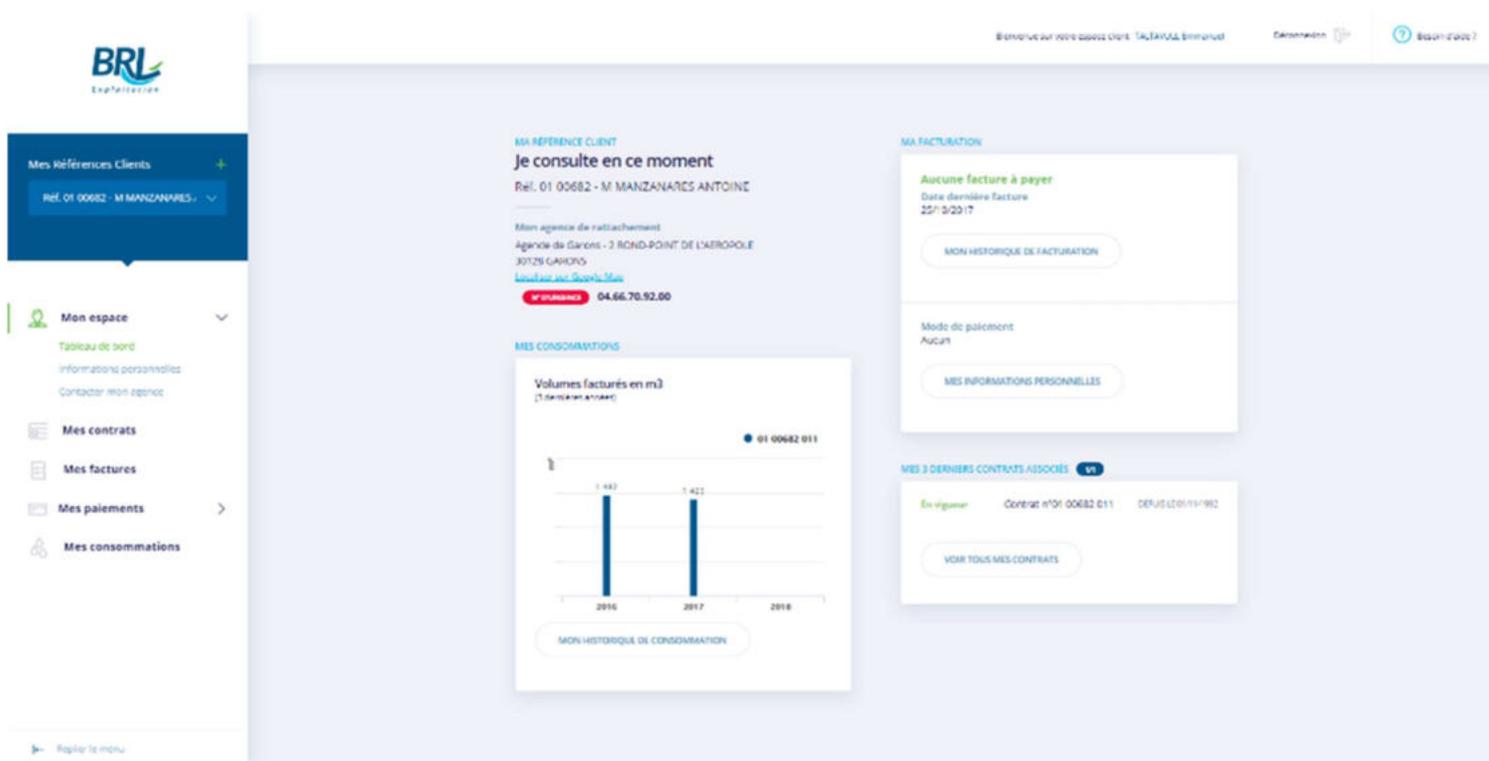
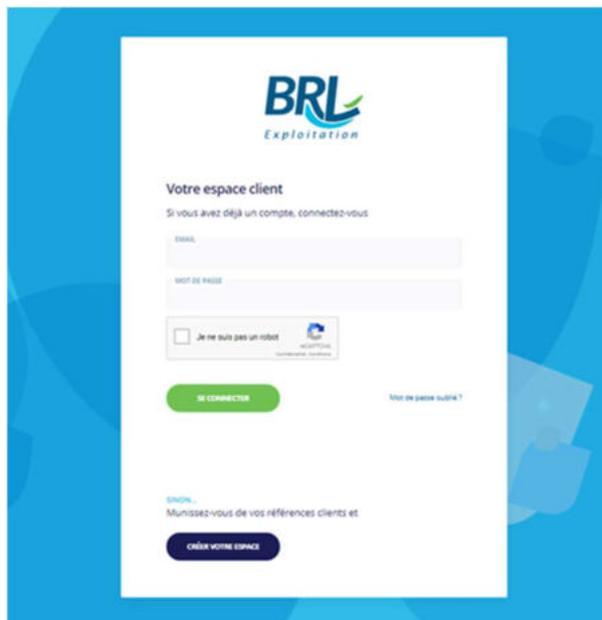
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

■ **Le portail client BRLE**

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 m³ d'eau/an, issus de ressources renouvelables (Rhône, barrages, réservoirs).



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

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

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

■ **Une longue expérience dans la production, 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 **CONTINUITE** du service auprès du client (procédure d'astreinte continue des agents d'exploitation, appuyée par le système de télégestion);
- ▶ la **PERENNITE** des ouvrages confiés par la Collectivité.

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

Le **centre d'exploitation de Gruissan** (17 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service 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 :



Jean-Luc GARCIA

Responsable agence de
Gruissan

- ✓ 1 responsable d'agence
- ✓ 1 responsable d'activités
- ✓ 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.

- ✓ 2 agents réseau dont les missions quotidiennes consisteront à :
 - Assurer le parfait écoulement des réseaux et branchements ;



Virginie DUFOUR

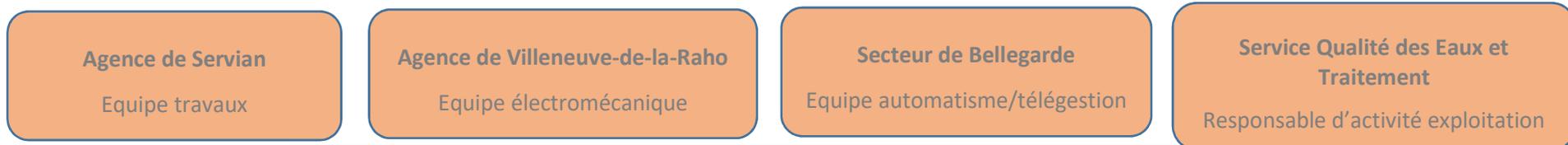
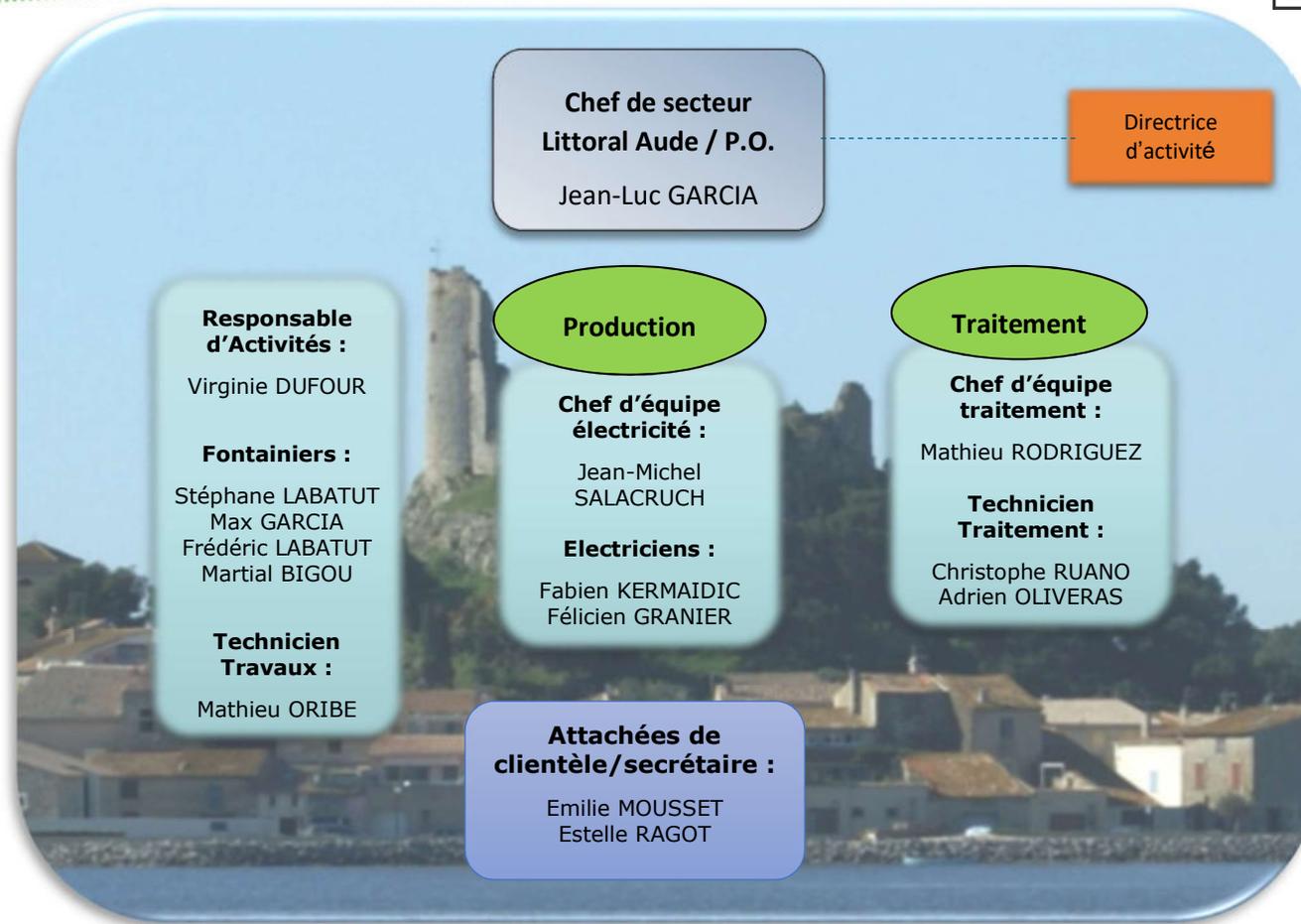
Responsable d'activités

- 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 :

- ✓ **Jean-Luc GARCIA** (chef de secteur Littoral Aude / P.O.), **Virginie DUFOUR** (Responsable d'activités) et **Evelyne KURUTCHARRY** (Directrice d'activités Clientèle / Distribution / Affermages) : pour les aspects contractuels, exploitation, entretien, surveillance et réparation du réseau concédé.
- ✓ **Delphine Marty** (Responsable d'activité exploitation - qualité des eaux basée à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité de l'eau distribuée.
- ✓ **Olivier GINESTE** (ingénieur process, basé à Nîmes) pour les aspects travaux sur les ouvrages et gestion patrimoniale des réseaux, sous la supervision de **Franck MARUEJOLS** (Directeur Etudes Méthodes et Maintenance, basé à Nîmes).



■ **Formation et habilitation :**

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

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

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

A ce jour, les agents de 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'H₂s 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**

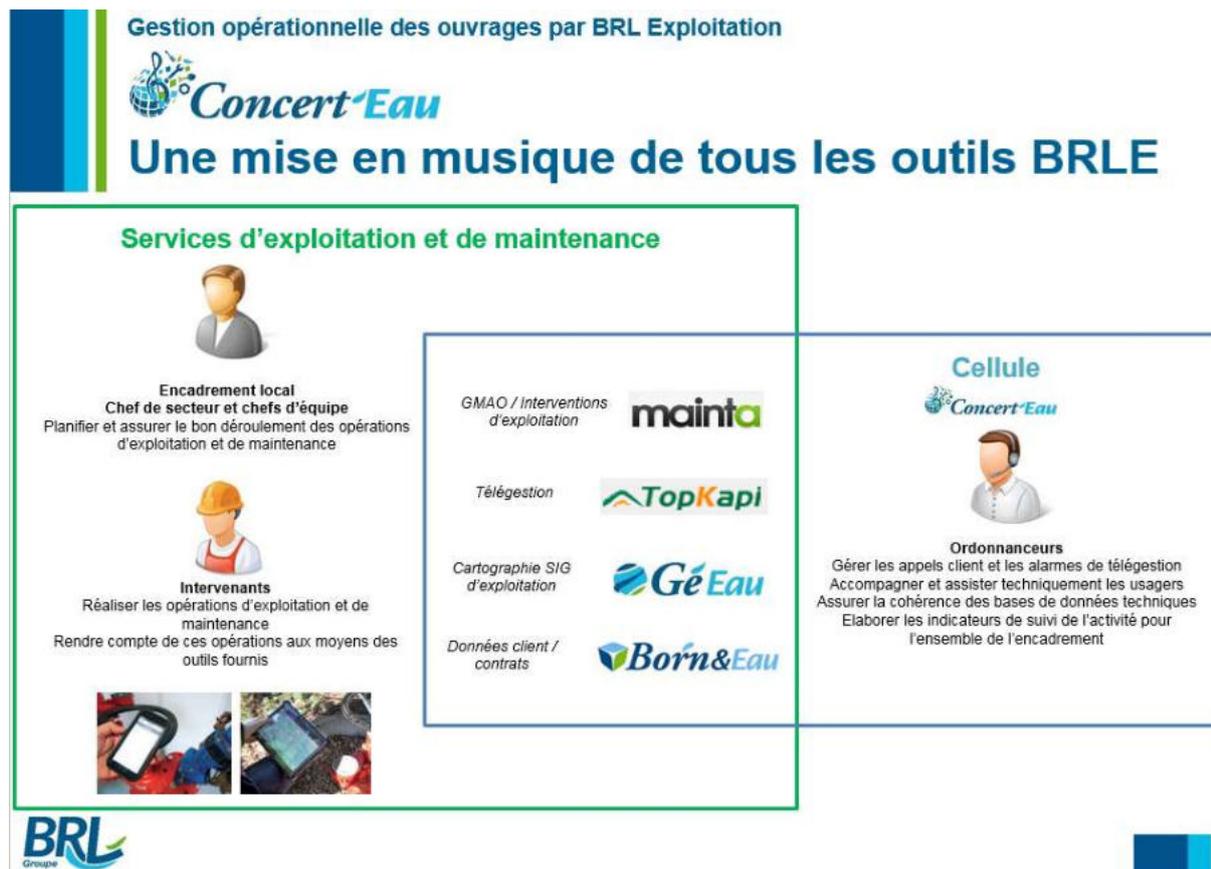
Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.



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.



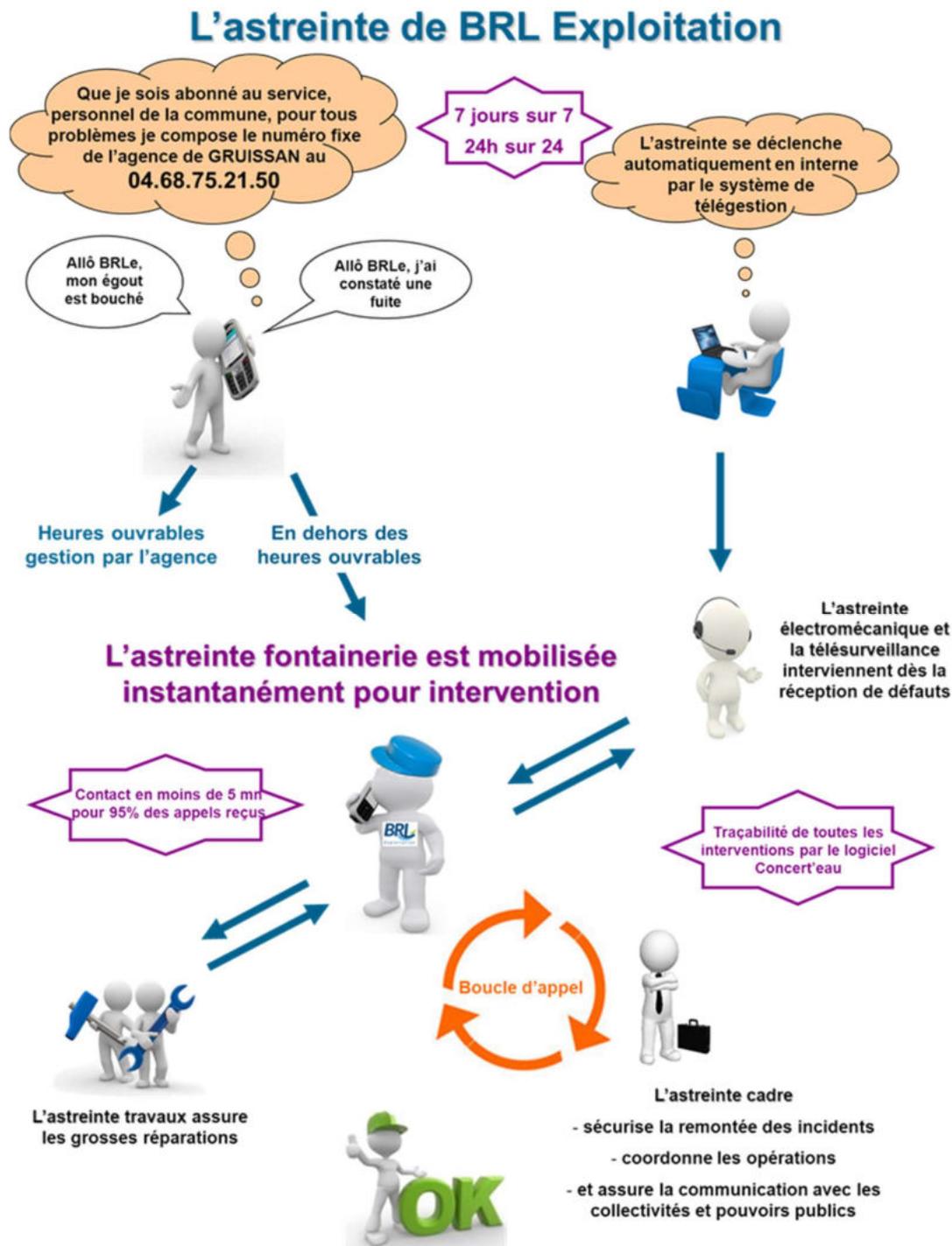
Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

- ▶ 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 :

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

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

► ISO 9001

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

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

► ISO 14001

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

Cette certification passe par :

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

► ISO 50001

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

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

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

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

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

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

► ISO 45001

La santé et la sécurité au travail figurent dans la nouvelle Stratégie CAP 2025 déployée au sein de BRL Exploitation.

Le choix a été fait d'étendre cette certification à l'ensemble des activités et sites de BRL Exploitation. Cela traduit la volonté de nos clients collectivités, de nos actionnaires, de la direction et des salariés d'être dans une démarche d'amélioration continue pour la Santé et la Sécurité au Travail.

Cela traduit aussi la volonté de BRL Exploitation depuis plusieurs années, de mettre les moyens nécessaires (formations, outillage, équipements de protection, travaux d'amélioration,...) afin de diminuer les risques d'accident de travail et leur nombre.

La préparation de la certification a été menée sur 2 années. Courant 2020 un audit blanc a permis de valider les acquis et d'identifier les points nécessitant une amélioration pour répondre aux exigences de la norme.

En 2021 l'accent a été mis sur la sensibilisation et l'implication du personnel, et BRL Exploitation a adapté son système afin de corriger les derniers écarts signalés lors de l'audit blanc.

En fin d'année 2021, l'audit système et l'audit terrain ont été menés sur plusieurs secteurs et services (Mende, Servian, Magasin et MMI, Barrage du Salagou, Gruissan, pilotage des différents processus) ont permis à BRL Exploitation d'obtenir cette nouvelle certification qui concrétise l'envie du Groupe BRL et de la direction, de faire de la sécurité et de la santé au Travail une orientation de sa stratégie.

Cet audit de certification initiale ISO45001:2018 a permis de démontrer la mise en place d'un système intégré au Système de Management Intégré déjà en place sur les aspects qualité environnement et énergie et a permis d'obtenir la certification ISO 45001 en décembre 2021.

Les auditeurs ont souligné les forces suivantes :

- Actions d'envergure et alignement avec la politique groupe
- Rigueur dans la mise en œuvre des activités
- Bonne sensibilisation et bonne connaissance QSEn à tous les niveaux du système
- La mise en place de MAESTR'EAU avec de nombreuses fonctionnalités terrain pour la sécurité

Plusieurs outils sont par ailleurs déjà utilisés pour que les salariés puissent faire remonter à leur hiérarchie les différents problèmes de santé ou de sécurité qu'ils pourraient rencontrer afin de les protéger lorsqu'ils sont exposés à certains risques :

- MAINTA
- MAESTR'EAU INVENTAIRE
- BEEPIZ (application pour travailleurs isolés)

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE



ANNEXES

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE



CARTE DE LOCALISATION DES DESOBSTRUCTIONS ET LINEAIRES CURES SUR LA COMMUNE DE TREILLES

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022



ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

TREILLES

- Curage ponctuel 2021
- Curage ponctuel 2020
- Réseau assainissement
- Curage linéaire 2021
- Curage linéaire 2020

Réalisation : B. Tinel / R. Guisasola Date: 21/01/2022

Source fond de plan : SIG-LR 2018®

Echelle : 1/5 000



0 50 100
Mètres

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE



FACTURE 120 M3

A rappeler dans toutes vos correspondances

N° Client

52

N° Facture

COMMUNauté de Communes SLOW

FACTURE

Envoyé en préfecture le 12/10/2022 1

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

SLOW

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

27 avril 2021

11510 TREILLES

Messages

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

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

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre :
0.00376 €

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	66,14
Consommation	225,65

Total facture €TTC 291,79
Dont TVA acquitée sur les débits 19,15

NET A PAYER € TTC 291,79

Facture prélevée sur votre compte

La société ne pratique pas l'escompte

à
partir du 12/05/2021

Une indemnité forfaitaire de 40 € sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre les intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

BRL Exploitation, 1105 Avenue Pierre Mendès France - BP 94001 - 30001 Nîmes Cedex 5 - Tél. : 04 66 87 50 00 - Espace client : www.brle.brll.fr
S.A. au capital de 3 482 126 € - SIRET 391 350 568 00013 - RCS Nîmes B 391 350 568 - N° TVA Intracom. FR 91 391 350 568

Date et Lieu	Signature
--------------	-----------

TIPSEPA

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez BRL EXPLOITATION à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de BRL EXPLOITATION. Vous bénéficiez d'un droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le mandat ci-dessus sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

TESSI
BRL EXPLOITATION
92885 NANTERRE CEDEX 9

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison :	Commune de TREILLES
---------------	----------------------	---------------------

Adresse desservie :

Détail du contrat	Période	Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau				156,23	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/05/2021 31/10/2021	1	36,406	36,41	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/05/2021 31/10/2021	1	5,000	5,00	5,5
Consommation					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	1,4437	86,62	5,5
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,4700	28,20	5,5
Collecte et traitement des eaux usées				83,40	
Abonnement					
Abonnement - Part BRLe	01/05/2021 31/10/2021	1	15,416	15,42	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/05/2021 31/10/2021	1	5,000	5,00	10,0
Consommation					
Acompte Consommation - Part BRLe	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,4496	26,98	10,0
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,6000	36,00	10,0
Organismes publics				33,01	
Acompte Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,1201	7,21	5,5
Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau)	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,1500	9,00	10,0
Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/11/2020 31/10/2021	50% de 120 m3	0,2800	16,80	5,5

Total facture €TTC	291,79	HT soumis à TVA	272,64	TVA sur les débits	19,15
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

A rappeler dans toutes vos correspondances

N° Client

52

N° Facture

COMMUNauté de communes SLOW

FACTURE

Envoyé en préfecture le 12/10/2022 1

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

SLOW

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

10 novembre 2021

11510 TREILLES

Messages

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

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

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

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre : 0.00377 €

Présentation simplifiée

Détail au dos

Nous avons relevé votre compteur le 19/10/2021, votre consommation s'élevait à 120 m3

Abonnement
Consommation

Montant €TTC
67,60
226,46

Total facture €TTC 294,06
Dont TVA acquitée sur les débits 19,29

NET A PAYER € TTC 294,06

Avant la date limite du 10/11/2021

La société ne pratique pas l'escompte

Une indemnité forfaitaire de 40 € sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre les intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Evolution de votre consommation

Du 11-2019 au 10-2020	120 m3
Du 11-2018 au 10-2019	99 m3
Du 11-2017 au 10-2018	123 m3

BRL Exploitation, 1105 Avenue Pierre Mendès France - BP 94001 - 30001 Nîmes Cedex 5 - Tél. : 04 66 87 50 00 - Espace client : www.brle.brle.fr
S.A. au capital de 3 482 126 € - SIRET 391 350 568 00013 - RCS Nîmes B 391 350 568 - N° TVA Intracom. FR 91 391 350 568

- COMMENT REGLER VOTRE FACTURE ?**
- **PAR PRELEVEMENTS MENSUELS OU A ECHEANCE A CHAQUE FACTURE** : Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous.
 - **PAR CARTE BANCAIRE** Effectuez votre paiement dans votre point d'accueil client ou **sur l'espace client (www.brle.brle.fr)**
 - **PAR TIP** : Détachez, datez, signez le TIP et renvoyez-le accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Epargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.
 - **LE PAIEMENT EN ESPECES A LA POSTE** : Indiquez votre référence qui se trouve sur votre facture, sur le formulaire "mandat facture" fourni par la Poste.
 - **PAR CHEQUE** : Envoyez votre règlement à BRL Exploitation - B.P. 94001 - 1105 avenue Pierre Mendès France - 30001 Nîmes cedex 5.

Envoyé en préfecture le 12/10/2022 2

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Diffusé le 12/10/2022 n° : 52

SLOW

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-DE

Commune de TREILLES

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°001	Point de livraison :	
---------------	----------------------	--

Adresse desservie :

COMPTEUR	Nouvel index	Date relevé	Ancien index	Consommation	Observation	Volume Forfaitaire		Volume Facturé	
						Eau	Eaux usées	Eau	Eaux usées
HA164820	922	19/10/2021	802	120 m3			120 m3	120 m3	

Détail du contrat	Période		Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
Distribution de l'eau					157,19	
Abonnement						
Abonnement - Part BRLe	01/11/2021	30/04/2022	1	37,373	37,37	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/11/2021	30/04/2022	1	5,000	5,00	5,5
Consommation						
Consommation - Part BRLe	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	1,4437	173,24	5,5
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/11/2020	31/10/2021			-86,62	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,4700	56,40	5,5
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/11/2020	31/10/2021			-28,20	5,5
Collecte et traitement des eaux usées					83,79	
Abonnement						
Abonnement - Part BRLe	01/11/2021	30/04/2022	1	15,815	15,82	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/11/2021	30/04/2022	1	5,000	5,00	10,0
Consommation						
Consommation - Part BRLe	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,4496	53,95	10,0
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/11/2020	31/10/2021			-26,98	10,0
Consommation - Part Communautaire	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,6000	72,00	10,0
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/11/2020	31/10/2021			-36,00	10,0
Organismes publics					33,79	
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,1267	15,20	5,5
Déduction acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/11/2020	31/10/2021			-7,21	5,5
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,1500	18,00	10,0
Déduction acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/11/2020	31/10/2021			-9,00	10,0
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/11/2020	31/10/2021	120 m3	0,2800	33,60	5,5
Déduction acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	01/11/2020	31/10/2021			-16,80	5,5

Total facture €TTC	294,06	HT soumis à TVA	274,77	TVA sur les débits	19,29
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022_196-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.