

Commune d'AIROUX

Rapport annuel du délégataire
Eau Potable



© Bernard Legerre



2020



PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

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

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

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

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

Les indicateurs techniques et financiers qui figurent dans ce rapport sont définis par l'annexe V (ou annexe VI selon qu'il s'agit d'eau potable ou d'assainissement) mentionnée à l'article D. 2224-1 du C.G.C.T.



SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE | 6 |
| a) Présentation du contrat : | 6 |
| b) L'essentiel de l'année 2020 : | 7 |
| c) Perspectives et propositions d'amélioration : | 8 |
| d) Les indicateurs de performance : | 8 |
| 2. LE PATRIMOINE DU SERVICE | 11 |
| a) Installations de production / traitement :..... | 11 |
| b) Ouvrages de stockage :..... | 11 |
| c) Ouvrages de surpression : | 11 |
| d) Réseau de distribution : | 11 |
| e) Analyse du patrimoine : | 14 |
| 3. LE BILAN HYDRAULIQUE | 17 |
| a) Le schéma d'alimentation en eau potable | 17 |
| b) Volumes mis en distribution..... | 17 |
| c) Volumes consommés autorisés..... | 19 |
| d) Performance du réseau | 20 |
| 4. LE BILAN D'EXPLOITATION | 24 |
| a) La consommation électrique | 24 |
| b) La consommation de produits de traitement | 24 |
| c) Les contrôles réglementaires | 24 |
| d) Le nettoyage des réservoirs | 24 |
| e) Autres interventions sur les installations | 24 |
| f) Interventions sur le réseau de distribution | 24 |
| g) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine délégué | 24 |
| 5. LA QUALITE DE L'EAU | 27 |
| a) Réglementation pour la production d'eau destinée à la consommation humaine | 27 |
| b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE | 27 |
| c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux..... | 28 |
| d) Qualité de l'eau distribuée sur la commune d'Airoux..... | 28 |
| e) Rapport de synthèse de l'ARS | 29 |
| f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 6. BILAN CLIENTELE | 31 |
| a) Les abonnés | 31 |
| b) La satisfaction client | 31 |
| c) Les réclamations clients : | 35 |
| d) Les données économiques | 35 |
| e) Le prix du service de l'eau potable | 36 |
| 7. RESULTATS FINANCIERS..... | 41 |
| a) Le CARE..... | 41 |
| b) Les versements à la Collectivité | 42 |
| 8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT | 44 |
| a) Dispositif au service des clients | 44 |
| b) L'équipes et les moyens mis en œuvre | 45 |
| c) Organisation de l'astreinte..... | 52 |
| d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue | 55 |
| ANNEXES | 56 |

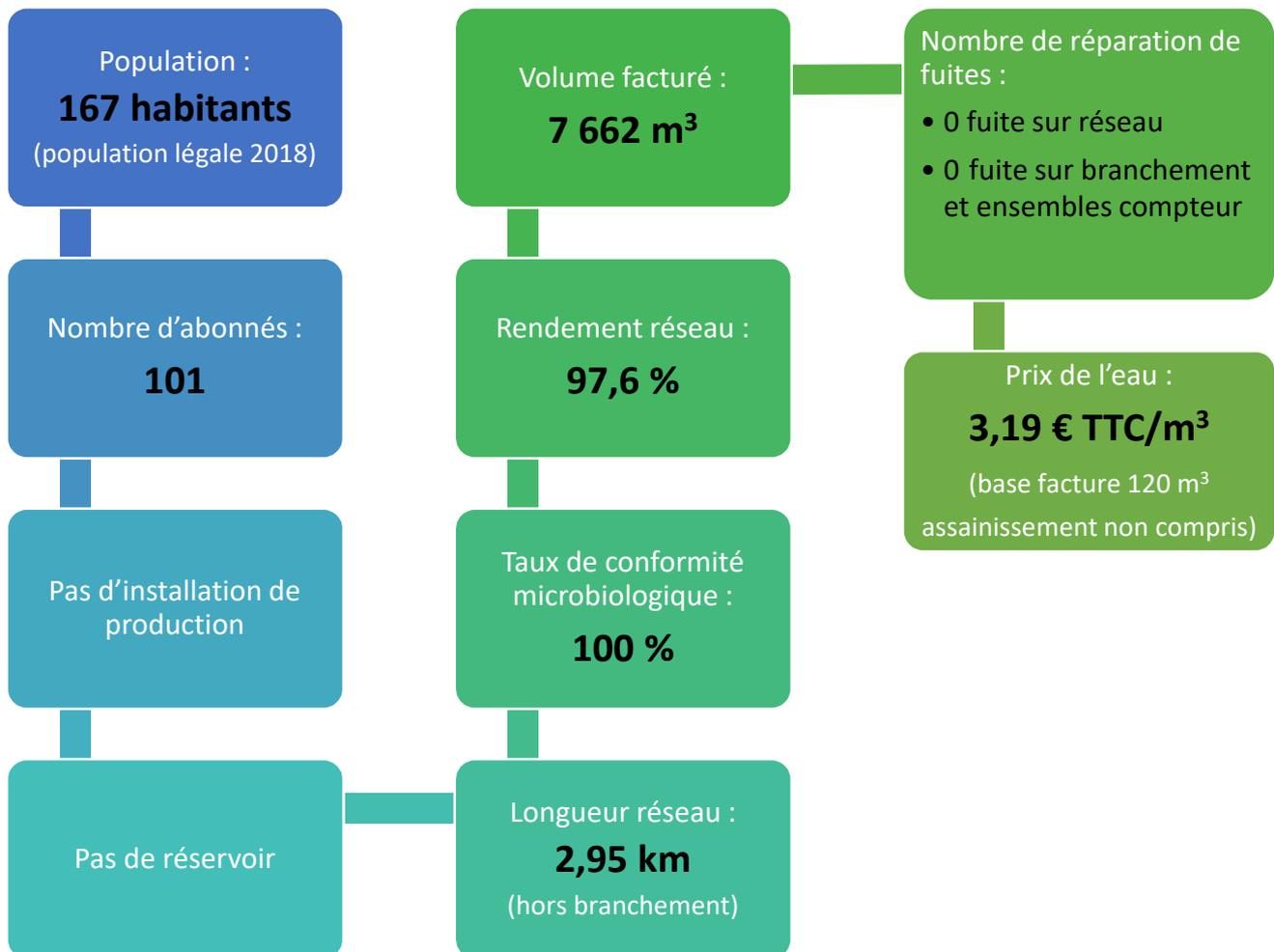
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Déléataire : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune d'AIROUX
- Nature du contrat : Affermage
- Prestations du contrat : *Contrat de délégation par affermage du service public de distribution d'eau potable*
- Date de début du contrat : 24 Mai 2017
- Date d'échéance : 23 Mai 2023
- Engagements vis-à-vis des tiers : Sans objet

Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Prise en compte du transfert de la compétence « eau » de la commune d'AIROUX à la Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois.
Prise d'effet : 01/01/2018

b) L'essentiel de l'année 2020 :

◆ Performances Réseau :

Aucun événement majeur n'est à signaler sur le réseau d'eau potable de la commune d'Airoux en 2020.

Un suivi hebdomadaire de la qualité de l'eau distribuée a été réalisé et les volumes mis en distribution sont suivis mensuellement.

Aucune fuite n'est survenue sur le réseau en 2020.

Les performances réseau sont excellentes avec un rendement de 97,6 % en 2020 (83,3 % en 2019). Il respecte ainsi l'obligation issue du Grenelle de l'Environnement (66,5 %).

Il en est de même pour l'ILP qui est de 0,18m³/j/km en 2020 (1,49m³/j/km en 2019).

◆ 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 :

💧 Distribution et réseau :

Pour maintenir un bon niveau de performance sur le réseau de la commune d'Airoux, BRLE va poursuivre la mise en œuvre annuelle de campagnes de recherche de fuites et poursuit les campagnes de remplacement systématique des compteurs les plus âgés.

d) Les indicateurs de performance :

💧 Les indicateurs obligatoires :

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

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

| Abonnés | | | Valeur |
|------------------|---|--|--------------------------|
| D101.0 | Estimation du nombre d'habitants desservis | Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée | 167 habitants |
| D102.0 | Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ | Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour 120 m ³ | 3,19 €TTC/m ³ |
| Qualité de l'eau | | | Valeur |
| P101.1 | Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie | Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant. | 100 % |
| P102.1 | Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques | Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant | 100 % |

| | | | |
|---------------------------|--|---|-----------------------------|
| P108.3 | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau | Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée | NC |
| Réseau | | | Valeur |
| P103.2B | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eau potable. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux, à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux. | 80/120 |
| P104.3 | Rendement du réseau de distribution | Il s'agit du ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable | 97,6 % |
| P105.3 | Indice linéaire des volumes non comptés | Il s'agit du ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte | 0,18 m ³ /j/km |
| P106.3 | Indice linéaire de pertes en réseau | Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte. Cet indicateur diffère de l'indice linéaire des volumes non comptés qui intègre en plus des pertes par fuites, les volumes qui ne font pas l'objet d'une comptabilisation. Il lui est toujours inférieur. | 0,18 m ³ /j/km |
| P107.2 | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte | Sans objet sur cet exercice |
| Gestion financière | | | Valeur |
| P109.0 | Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité | Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé | Sans objet sur cet exercice |

2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

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

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

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

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

a) Installations de production / traitement :

L'eau distribuée à AIROUX provient intégralement de la station de traitement de Picotalen située à Sorèze (81), propriété de l'Institution des Eaux de la Montagne Noire. Cette unité traite les eaux du barrage de Cammazes situé sur le Sor.

L'IEMN livre l'eau à Réseau 11, qui la fournit à la commune d'AIROUX.

b) Ouvrages de stockage :

Sans objet

c) Ouvrages de surpression :

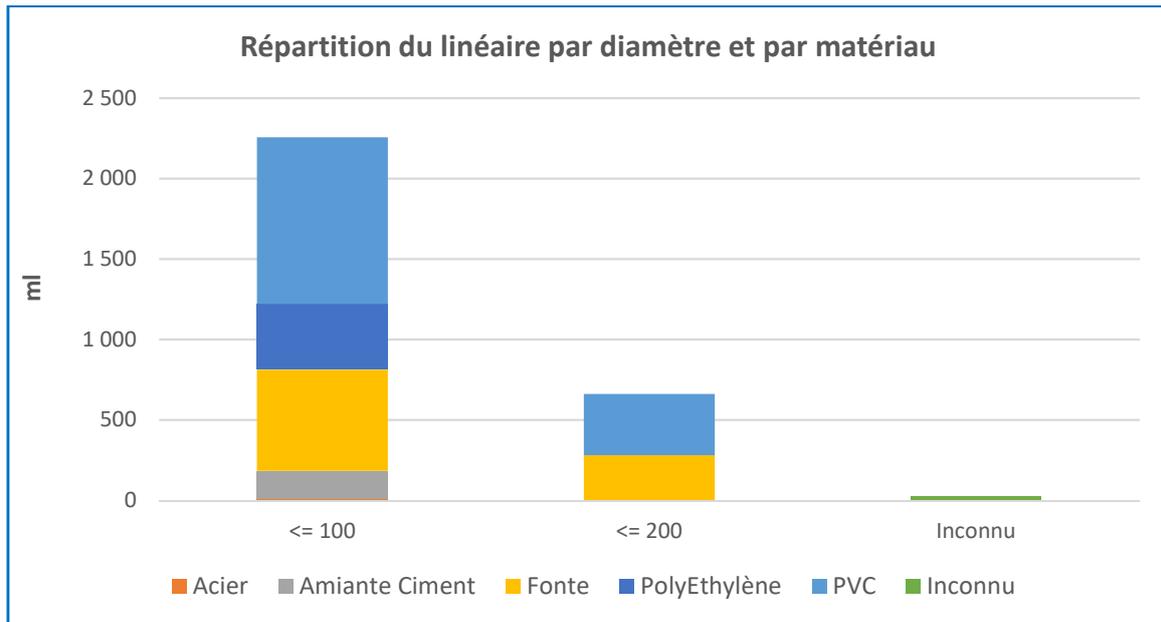
Sans objet

d) Réseau de distribution :

Canalisations (hors branchement) :

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

| Diamètre nominal (mm) | Acier | Amiante Ciment | Fonte | PE | PVC | Inconnu | TOTAL RESEAU |
|-----------------------|-----------|----------------|------------|------------|--------------|-----------|--------------|
| <= 100 | 10 | 173 | 629 | 409 | 1036 | - | 2 257 |
| <= 200 | - | - | 281 | - | 381 | - | 662 |
| Inconnu | - | - | - | - | - | 27 | 27 |
| TOTAL RESEAU | 10 | 173 | 910 | 409 | 1 417 | 27 | 2 946 |



🌿 Variations sur l'année :

A noter que le renouvellement des canalisations (remplacement du linéaire à l'identique) n'est pas mentionné ici car il ne modifie pas le linéaire total. Il est détaillé plus loin au chapitre 4.g).

| Motif | ml |
|---|--------------|
| Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 2 900 |
| Extension / création de réseau | + 46 |
| Intégration de réseau au périmètre de la délégation | - |
| Régularisation de plans | - |
| Suppression / dépose de réseau | - |
| TOTAL LINEAIRE 2020 | 2 946 |

Accessoires réseau

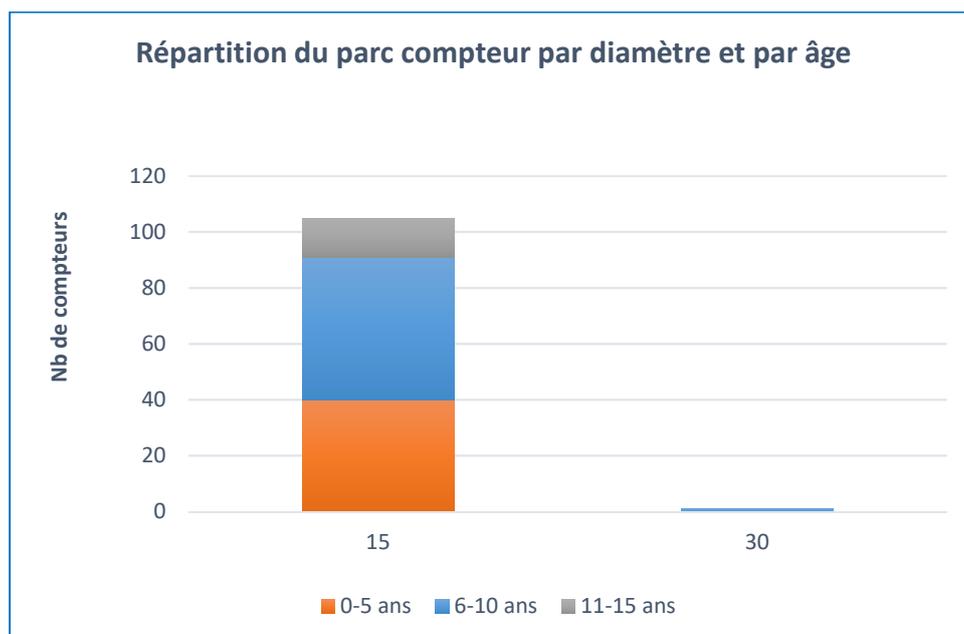
| Désignation | Nombre | Variation/N-1 |
|----------------------------------|--------|---------------|
| Ventouse | 0 | - |
| Vidange | 0 | - |
| Vanne | 21 | +2 |
| Stabilisateur de pression | 0 | - |

Branchements

| Type de branchement | 2018 | 2019 | 2020 | Evolution |
|---------------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Particuliers | 92 | 92 | 96 | +4,3 % |
| Municipaux | 5 | 5 | 5 | = |
| Industriels | - | - | - | - |
| Collectifs | - | - | - | - |
| Dont plomb | - | - | - | - |
| TOTAL | 97 | 97 | 101 | +4,1 % |

Compteurs

| Tranches d'âge | 15 mm | 30 mm | TOTAL |
|----------------|------------|----------|------------|
| 0 – 5 ans | 40 | 0 | 40 |
| 6 – 10 ans | 51 | 1 | 52 |
| 11 – 15 ans | 14 | 0 | 14 |
| Total | 105 | 1 | 106 |



| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|--------|-------|
| Nombre de compteurs renouvelés | 2 | 19 | 7 |
| Renouvellement de compteur en % du total | 2,1 % | 19,6 % | 6,9 % |

e) Analyse du patrimoine :

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

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

| | BAREME | AIROUX |
|---|-------------|-----------|
| Absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet. | 0 point | - |
| Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable | + 10 points | 10 |
| Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année. | + 5 points | 5 |
| <i>L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points</i> | | |
| Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution. | + 10 points | 10 |
| Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux. | + 5 points | 5 |
| L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné. | + 10 points | 0 |
| 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 | 0 |
| <i>Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :</i> | | |
| Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux. | + 10 points | 10 |
| Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ; | + 10 points | 10 |
| Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements . | + 10 points | 10 |
| Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ; | + 10 points | 10 |
| Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ; | + 10 points | 0 |
| Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ; | + 10 points | 10 |
| Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ; | + 10 points | 0 |
| Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux. | + 5 points | 0 |
| Total nombre de points : | 120 | 80 |

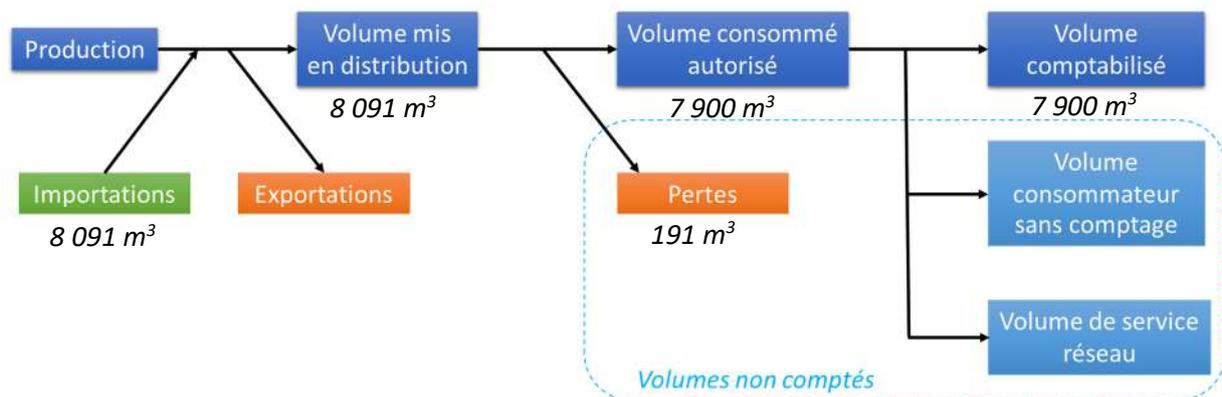
3. LE BILAN HYDRAULIQUE

3. LE BILAN HYDRAULIQUE

a) Le schéma d'alimentation en eau potable

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

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



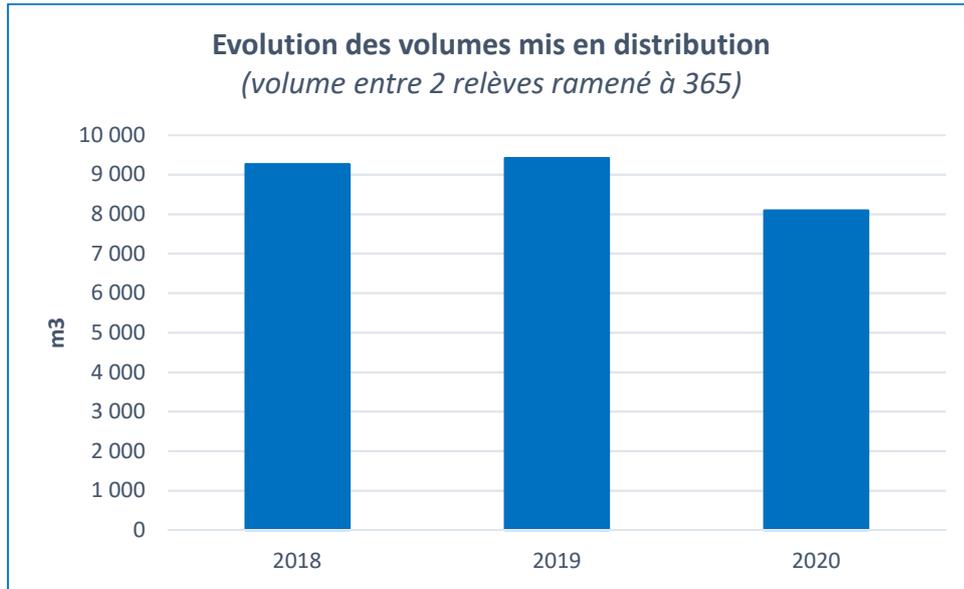
b) Volumes mis en distribution

L'eau distribuée à AIROUX provient intégralement de la station de traitement de Picotalen située à Sorèze (81), propriété de l'Institution des Eaux de la Montagne Noire. Cette unité traite les eaux du barrage de Cammazes situé sur le Sor.

L'IEMN livre l'eau produite à Réseau 11, qui la fournit à la commune d'AIROUX.

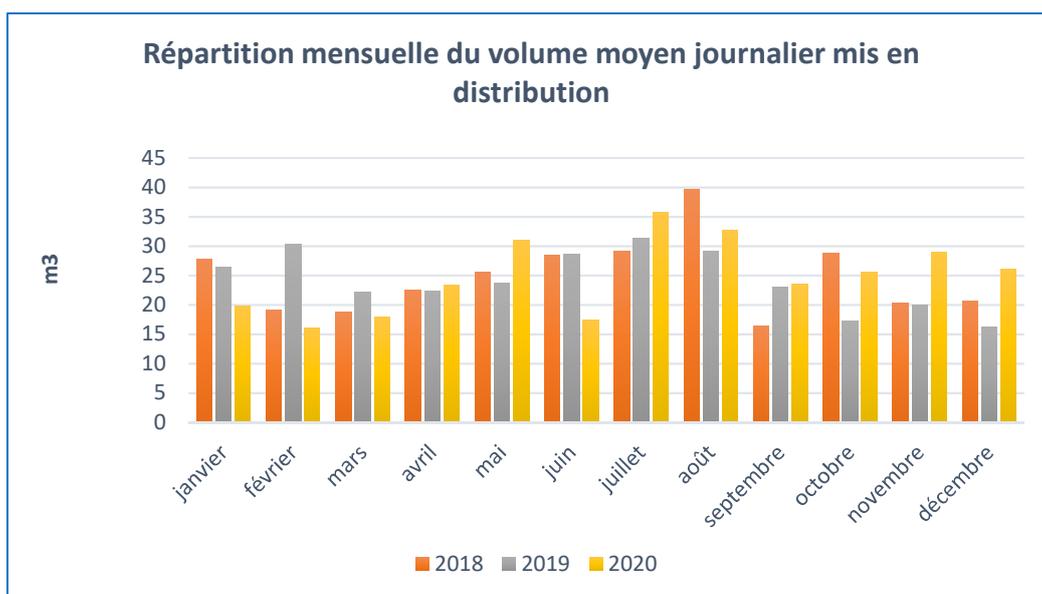
💧 Evolution des volumes mis en distribution

| | | En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---------------------------------------|---|-------------------|-------|-------|-------|-------------|
| Année calendaire | Volumes produits (A) | | - | - | - | - |
| | Volumes importés (B) | | 9 080 | 8 824 | 9 110 | +3,2 % |
| | Volumes exporté (C) | | - | - | - | - |
| | TOTAL Volumes mis en distribution (D = A+B-C) | | 9 080 | 8 824 | 9 110 | +3,2 % |
| Période de facturation base 365 jours | Volumes produits (A') | | 9 270 | 9 422 | 8 091 | -14,1 % |
| | Volumes importés (B') | | - | - | - | - |
| | Volumes exporté (C') | | - | - | - | - |
| | TOTAL Volumes mis en distribution (D' = A'+B'-C') | | 9 270 | 9 422 | 8 091 | -14,1 % |



 **Bilan mensuel du volume journalier moyen mis en distribution**

| En m ³ / j | Janv | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|--|------|-----|------|-------|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| Volume moyen journalier produit | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Volumes moyen journalier importé | 20 | 16 | 18 | 23 | 31 | 17 | 36 | 33 | 24 | 26 | 29 | 26 |
| TOTAL Volume moyen journalier mis en distribution | 20 | 16 | 18 | 23 | 31 | 17 | 36 | 33 | 24 | 26 | 29 | 26 |



c) Volumes consommés autorisés

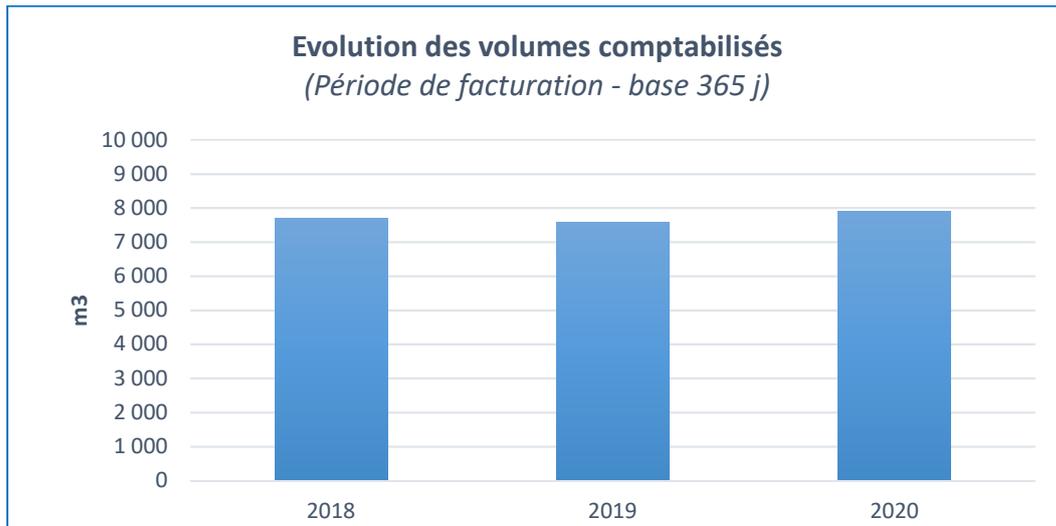
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

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

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

| | Exercice 2018 | Exercice 2019 | Exercice 2020 | Nombre de jours |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Date médiane de relevé | 02/05/2018 | 13/05/2019 | 01/05/2020 | 354 |

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|-------|-------|-------|-------------|
| Total volume comptabilisé (H) | 7 256 | 7 826 | 7 662 | -2,1 % |
| Nombre de jour entre les relevés d'index | 344 j | 376 j | 354 j | -5,9 % |
| Total volume comptabilisé (H') <i>Base .365 jours</i> | 7 699 | 7 597 | 7 900 | +4 % |
| Volume de service de réseau (J) | - | 250 | 0 | - |
| Total volume consommé autorisé (K = H' + J) <i>Base 365 j</i> | 7 699 | 7 847 | 7 900 | +0,7 % |



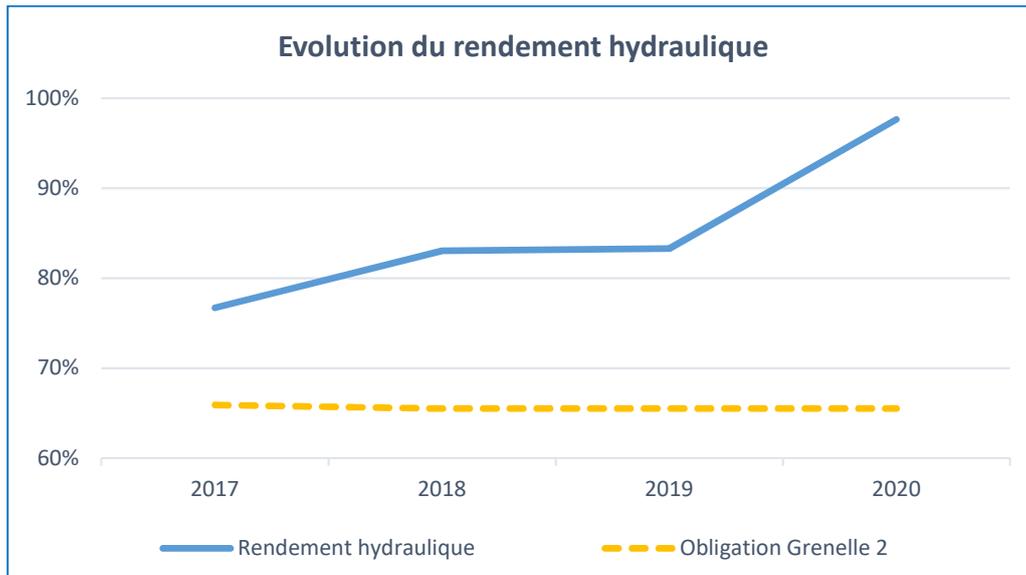
d) Performance du réseau

💧 Rendement hydraulique :

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Volume consommé autorisé (K) | 7 699 | 7 847 | 7 900 | 0,7 % |
| Volume exporté (C') | - | - | - | - |
| Volume total mis en distribution (A'+B') | 9 270 | 9 422 | 8 091 | -14,1 % |
| Rendement de réseau (K+C') / (A'+B') | 83,1 % | 83,3 % | 97,6 % | +17,2 % |

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

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| Volume consommé autorisé (K) | 7 699 | 7 847 | 7 900 | +0,7 % |
| Volume exporté (C') | - | - | - | - |
| Linéaire du réseau de distribution (L) | 2 874 ml | 2 900 ml | 2 946 ml | 1,6 % |
| ILC Indice linéaire de consommation (K + C') / (L / 1000 x 365) | 7,3 m ³ /j/km | 7,4 m ³ /j/km | 7,3 m ³ /j/km | -0,9 % |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 x ILC | 65,9 % | 66,5 % | 66,5 % | = |
| Rendement de réseau = (K+C') / (A'+B') | 76,7 % | 83,3 % | 97,6 % | +17,2 % |

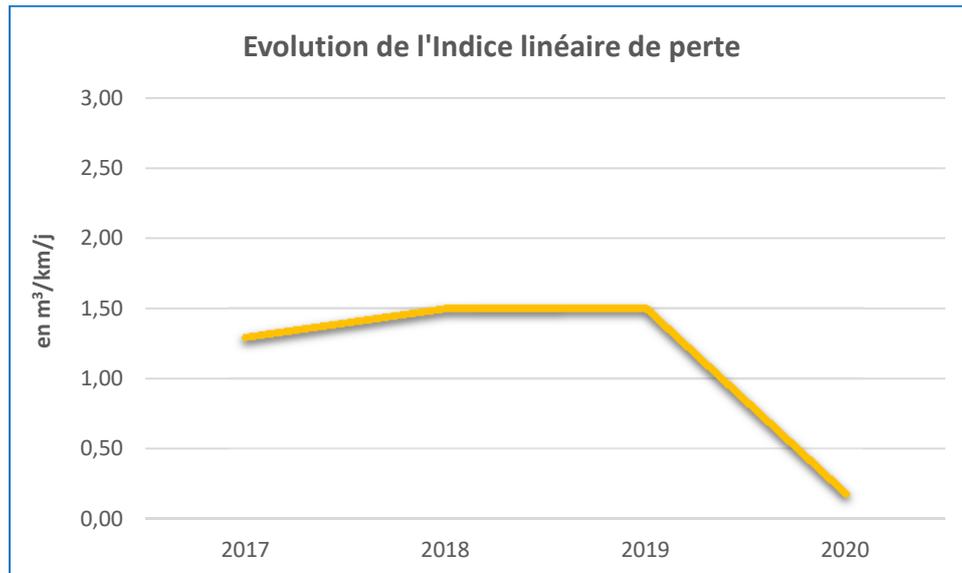


 **Indice linéaire de perte et de volumes non comptés :**

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| Volume total mis en distribution (A'+B') | 9 270 | 9 422 | 8 091 | -14,1 % |
| Volume comptabilisé (H') | 7 699 | 7 597 | 7 900 | +4 % |
| Volume consommé autorisé (K) | 7 699 | 7 847 | 7 900 | +4 % |
| Pertes en réseau (M=A'+B'-K) | 1 571 | 1 575 | 191 | -88 % |
| Volume non compté (N=A'+B'-H') | 1 571 | 1 825 | 191 | -90 % |
| Linéaire du réseau de distribution (L) | 2 874 ml | 2 900 ml | 2 946 ml | +1,6 % |
| ILP Indice linéaire de pertes en réseau M / (L/1000) / 365 | 1,50 m ³ /j/km | 1,49 m ³ /j/km | 0,18 m ³ /j/km | -88,1 % |
| Indice linéaire de volumes non comptés N / (L / 1000) / 365 | 1,50 m ³ /j/km | 1,72 m ³ /j/km | 0,18 m ³ /j/km | -90 % |

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

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



Commentaires :

Après une hausse régulière depuis 2017, le rendement observé sur le réseau de la commune d’Airoux en 2020 a un excellent niveau en 2020 avec une valeur de 97,6% de même que pour l’ILP avec une valeur de 0,18m3/j/km.

Les opérations de renouvellement (réseau + branchements) associées aux recherches de fuites régulières et à la réactivité de BRLE dans les interventions de réparations à venir contribueront à maintenir ces très bonnes performances réseau.

4. LE BILAN D'EXPLOITATION



4. LE BILAN D'EXPLOITATION

a) La consommation électrique

Sans objet

b) La consommation de produits de traitement

Sans objet

c) Les contrôles réglementaires

Sans objet

d) Le nettoyage des réservoirs

Sans objet

e) Autres interventions sur les installations

Sans objet

f) Interventions sur le réseau de distribution

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|------|-------|------|-------------|
| Nombre de fuites sur réseau | 0 | 1 | 0 | - |
| Nombre de fuites sur branchement | 1 | 1 | 0 | - |
| Nombre de fuites sur ensemble compteur | 0 | 0 | 0 | - |
| Linéaire soumis à recherche de fuite (ml) | 0 | 1 500 | 0 | - |

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

💧 Extension et travaux neufs

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|------|------|
| Extension de réseau (ml) | - | - | 46 |
| Nombre de branchements neufs | 6 | - | 7 |
| Nombre de vannes neuves | - | - | 3 |

🌿 **Nouveaux branchements neufs AEP raccordables à l'assainissement : Déclenchement de la PFAC**

Ce paragraphe a pour objet le recensement de tous les branchements neufs qui ont été raccordés au réseau d'assainissement collectif. Ce recensement permettra au maître d'ouvrage un meilleur suivi du recouvrement de la PFAC (Participation au Financement de l'Assainissement Collectif). A noter que le déclenchement du recouvrement de la PFAC n'intervient qu'après la demande de souscription d'un abonnement AEP auprès du délégataire.

Pour l'année 2020, nous recensons les trois demandes de souscriptions suivantes (Conformément au RGPD, les noms et coordonnées des propriétaires sont disponible sur demande mais ne sont pas mentionnés dans le présent rapport) :

- Adresse branchement : **17 Chemin du MOULIN 11 320 AIROUX**
Date de souscription : **15/06/2020**

- Adresse branchement : **Lieu-dit le cimetière 11 320 AIROUX**
Date de souscription : **10/06/2020**

- Adresse branchement : **Lot numéro 2 / LOTISSEMENT DES PYRENEES 11 320 AIROUX**
Date de souscription : **12/08/2020**

🌿 **Renouvellement**

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Nombre de robinets avant compteur renouvelés | - | - | - |
| Nombre de vannes renouvelées | - | - | - |
| Nombre de ventouses renouvelées | - | - | - |
| Nombre de compteurs renouvelés | 2 | 19 | 7 |
| Nombre de branchements renouvelés | - | - | - |
| Linéaire de conduites renouvelé (ml) | - | - | - |
| Taux de renouvellement réseau (%) | - | - | - |

5. LA QUALITE DE L'EAU



5. LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

Ces limites portent sur 40 paramètres ou familles de paramètres :

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

b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE

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

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

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

c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux

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

Analyses effectuées au cours de l'exercice 2020 :

- Nombre total d'analyses effectuées : 8

- dont 4 dans le cadre du contrôle sanitaire et 4 dans le cadre de l'autocontrôle

L'ensemble des analyses ont été réalisées sur le réseau de distribution de la commune d'Airoux (analyses type D1 et D1D2).

d) Qualité de l'eau distribuée sur la commune d'Airoux

COMPOSITION MOYENNE DE L'EAU DISTRIBUEE SUR LA COMMUNE D'AIROUX

| Libellé | Unité | Nombre | Min | Max | Moyenne | Normes Officielles | |
|--|----------------------|--------|------|------|---------|----------------------|------------------------------|
| | | | | | | Référence de qualité | Limite impérative de qualité |
| CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES | | | | | | | |
| Turbidité néphélobométrique NFU | NTU | 8 < | 0,10 | 0,32 | 0,16 | 2 | |
| CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL | | | | | | | |
| Température de l'eau | °C | 8 | 12,2 | 23,4 | 17,0 | 25 | |
| EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | | | | | | | |
| pH | Unité pH | 8 | 7,4 | 8,6 | 8,1 | 6,5-9 | |
| FER ET MANGANESE | | | | | | | |
| Fer total | µg/l | 3 | 3 | 6 | 4 | 200 | |
| MINERALISATION | | | | | | | |
| Conductivité à 25°C | µS/cm | 8 | 200 | 230 | 221 | 200-1100 | |
| OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS M. | | | | | | | |
| Aluminium total µg/l | µg/l | 8 < | 17 | 47 | 36 | 200 | |
| PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES | | | | | | | |
| Ammonium (en NH ₄) | mg/l | 8 < | 0,05 | 0,08 | 0,06 | 0,1 | |
| Nitrates (en NO ₃) | mg/l | 3 < | 3,44 | 5,02 | 4,45 | | 50 |
| PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES | | | | | | | |
| Bact. et spores sulfito-rédu./100ml | n/100 ml | 7 < | 1 < | 1 | 1 | 0/100ml | |
| Bactéries coliformes /100ml-MS | n/100 ml | 8 < | 1 < | 1 | 1 | 0/100ml | |
| Escherichia coli /100ml -MF | n/100 ml | 8 < | 1 < | 1 | 1 | | 0/100ml |
| Bact. aér. revivifiables à 22°-68h | n/ml | 8 | 0 > | 300 | 108 | | |
| Bact. aér. revivifiables à 36°-44h | n/ml | 8 | 0 > | 300 | 106 | | |
| Entérocoques /100ml-MS | n/100 ml | 8 < | 1 < | 1 | 1 | | 0/100ml |
| RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTION | | | | | | | |
| Chlore libre | mg/l Cl ₂ | 8 < | 0,05 | 0,33 | 0,10 | | |
| Chlore total | mg/l Cl ₂ | 8 < | 0,05 | 0,38 | 0,12 | | |

CONFORMITE DES RESULTATS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION D'AIROUX

| Libellé | Unité | Analyses Contrôle Sanitaire | | Analyses autocontrôle | |
|--|----------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | | Nbre résultats d'analyse | Dépassement LIMITE de qualité | Nbre résultats d'analyse | Dépassement LIMITE de qualité |
| CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES | | | | | |
| Turbidité néphélogométrique NFU | NTU | 4 | 0 | 4 | 0 |
| CONTEXTE ENVIRONNEMENTAL | | | | | |
| Température de l'eau | °C | 4 | 0 | 4 | 0 |
| EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | | | | | |
| pH | Unité pH | 4 | 0 | 4 | 0 |
| FER ET MANGANESE | | | | | |
| Fer total | µg/l | 0 | 0 | 3 | 0 |
| MINERALISATION | | | | | |
| Conductivité à 25°C | µS/cm | 4 | 0 | 4 | 0 |
| OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS M. | | | | | |
| Aluminium total µg/l | µg/l | 4 | 0 | 4 | 0 |
| PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES | | | | | |
| Ammonium (en NH4) | mg/l | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Nitrates (en NO3) | mg/l | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES | | | | | |
| Bact. et spores sulfito-rédu./100ml | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Bactéries coliformes /100ml-MS | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Escherichia coli /100ml -MF | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Bact. aér. revivifiables à 22°-68h | n/ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Bact. aér. revivifiables à 36°-44h | n/ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Entérocoques /100ml-MS | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTION | | | | | |
| Chlore libre | mg/l Cl2 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Chlore total | mg/l Cl2 | 4 | 0 | 4 | 0 |

Taux de conformité des analyses : 100 %

Aucun dépassement de limite de qualité n'a été enregistré sur le réseau de distribution de la commune d'Airoux au cours de l'exercice 2020, témoignant ainsi de la bonne qualité de l'eau délivrée.

e) Rapport de synthèse de l'ARS

L'ARS11 n'a pas encore communiqué à BRLE le bilan de la qualité des eaux distribuées sur la commune d'Airoux pour l'année 2020.

f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ

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

| Paramètre vérifié | Fréquence |
|-----------------------|--------------|
| Turbidité | Hebdomadaire |
| Désinfectant résiduel | Hebdomadaire |

6. BILAN CLIENTELE



6. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|-------|-------|-------|-------------|
| Nombre d'abonnés particuliers et assimilés | 89 | 92 | 100 | +8,7 % |
| Nombre d'abonnés autres que particuliers | 1 | 1 | 1 | = |
| Nombre total d'abonnés | 90 | 93 | 101 | +8,6 % |
| Nombre total d'habitants desservis (estimation pop. légale permanente 2017) | 161 | 163 | 167 | +2,5 % |
| Total des volumes vendus (m³) – Base 365 jours | 7 699 | 7 597 | 7 900 | +4 % |

| Gestion clientèle | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|-------|-------|-------|-------------|
| Nombre annuel de demande d'abonnement | 7 | 11 | 14 | +27,3 % |
| Taux de clients mensualisés (%) | 38,9 | 37,6 | 36,6 | -2,6 % |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation (%) | 4,4 | 0 | 0 | - |
| Nombre de mutations | 3 | 7 | 6 | -14,3 % |
| Taux de mutation (%) | 3,3 % | 7,5 % | 5,9 % | -20,8 % |

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 :

En 2020, une enquête de satisfaction a été réalisée sur la commune d'Airoux.

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 2343 clients répartis sur les communes suivantes :

- Airoux
- La Palme
- Treilles
- Bages
- Caves
- Leucate
- Portel
- Roquefort

Pour un minimum de représentation, notre objectif de retour était fixé à 10%. 227 clients ont répondu à notre questionnaire ce qui représente un taux de retours de 9,7%.

💧 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.



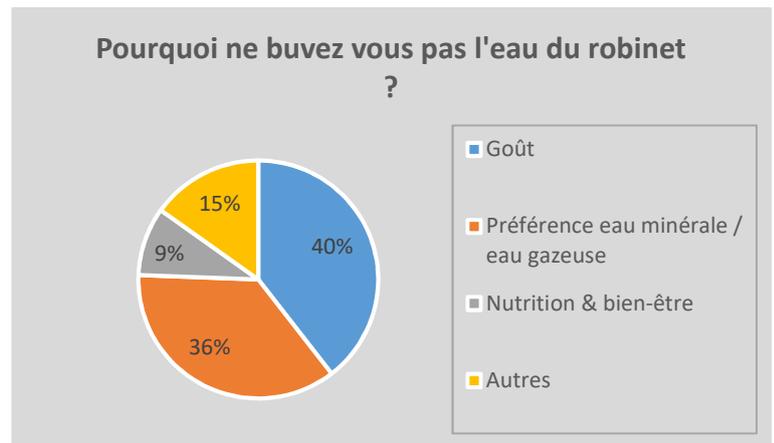
Analyse détaillée :

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

65% des clients interrogés disent boire de l'eau du « robinet » de manière régulière contre 35% qui n'en boivent pas.

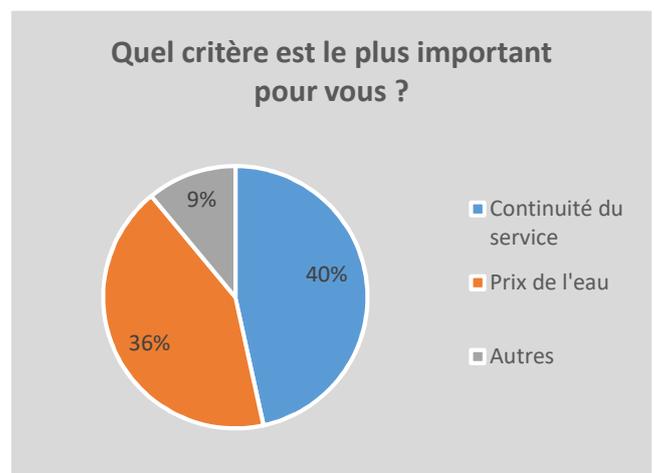
Les raisons invoquées par les clients qui ne boivent pas d'eau du robinet sont les suivantes :

| Motifs | Réponses | % |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Goût | 34 | 40% |
| Préférence eau minérale / gazeuse | 31 | 36% |
| Nutrition & bien être | 8 | 9% |
| autre | 13 | 15% |
| TOTAL | 86 | 100% |



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

| Critères | Réponses | % |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Continuité de service | 100 | 43% |
| Prix de l'eau | 105 | 46% |
| autre | 25 | 11% |
| TOTAL | 63 | 100% |

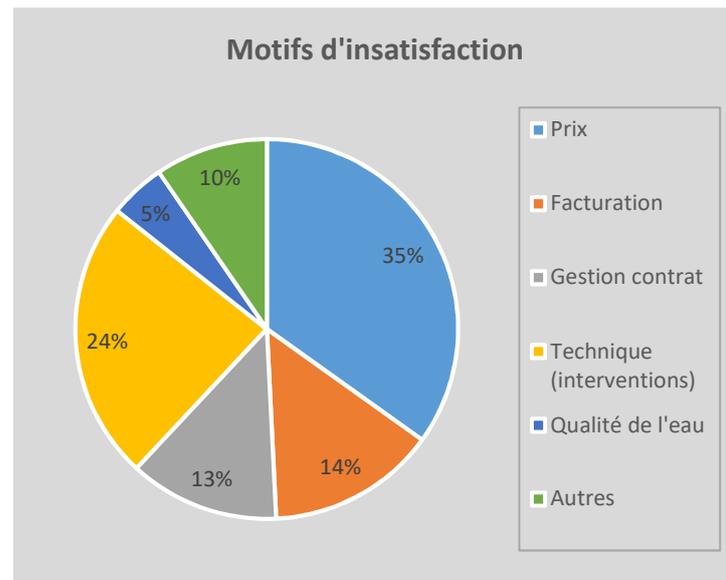


Réponses à la question « Avez-vous eu un ou plusieurs motifs d'insatisfaction au cours de ces 12 derniers mois ? » - « Si oui, le(s)quel(s) ? »

63 clients sur les 227 ayant répondu à l'enquête ont indiqué leur insatisfaction par rapport au service apporté par BRLE, soit 28%.

Voici les motifs :

| Motifs | Réponses | % |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Prix | 22 | 35% |
| Facturation | 9 | 14% |
| Gestion contrat | 8 | 13% |
| Technique (interventions) | 15 | 24% |
| Qualité de l'eau | 3 | 5% |
| autre | 6 | 10% |
| TOTAL | 63 | 100% |

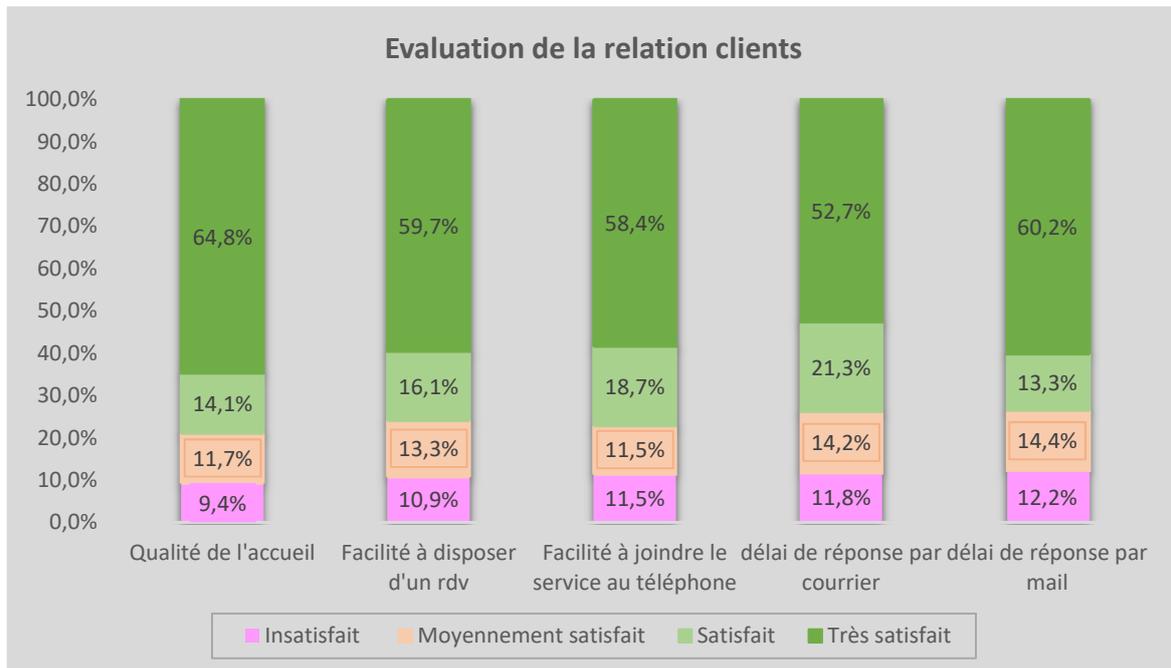


Réponses à la question « Etes-vous satisfait de la relation client ? »

213 clients sur les 227 ayant répondu à l'enquête ont évalué leur satisfaction en matière de relation clientèle, soit 86%.

Voici les résultats :

| | Qualité de l'accueil | Facilité à disposer d'un rdv | Facilité à joindre le service par téléphone | Délai de réponse par courrier | Délai de réponse par mail |
|------------------------------|----------------------|------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| Insatisfait | 9,4% | 10,9% | 11,5% | 11,8% | 12,2% |
| Moyennement satisfait | 11,7% | 13,3% | 11,5% | 14,2% | 14,4% |
| Satisfait | 14,1% | 16,1% | 18,7% | 21,3% | 13,3% |
| Très satisfait | 64,8% | 59,7% | 58,4% | 52,7% | 60,2% |



c) Les réclamations clients :

| Type de réclamations | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------|----------|----------|----------|
| Manque débit/pression | 1 | - | 1 |
| Réclamation injustifiée | 1 | - | 1 |
| TOTAL | 2 | - | 2 |

d) Les données économiques

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|------|------|-------|-------------|
| Perte de créances et irrécouvrables (€) | - | - | - | - |
| Taux d'encaissement à 30 jours (%) | 88,9 | 87,8 | 85,7 | -2,4 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N (%) | 98 | 97,9 | 97,5* | -0,4 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N-1 (%) | - | 98,1 | 97,9* | -0,2 % |

NB* : à la date d'édition du rapport. L'année N correspond donc aux factures éditées en 2020 et l'année N-1 à celles éditées sur la période 2019.

| Dégrèvements | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|------|------|------|-------------|
| Nombre de demandes de dégrèvement acceptées | - | 1 | 0 | - |
| Volumes dégrévés | - | 762 | - | - |
| Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année | 6 | 2 | 1 | -50 % |

e) Le prix du service de l'eau potable

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

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

Les compteurs sont relevés annuellement au mois de mai.

L'année de facturation court du 24 mai au 23 mai suivant, avec application d'une facturation semestrielle selon les modalités suivantes :

- Une facturation intermédiaire en Novembre correspondant à l'abonnement du 2ème semestre de l'année en cours ainsi qu'une consommation estimée, calculée sur la base de 50% du volume facturé l'année précédente, auquel est appliqué le tarif de l'année en cours.
- Une facturation définitive en Mai correspondant à l'abonnement du premier semestre de l'année suivante ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé en Novembre.

| Composante du tarif | | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|-------------------------|--|--------|--------|--------|-------------|
| Part délégataire | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | 65,19 | 65,38 | 66,43 | +1,6 % |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 1,7500 | 1,8109 | 1,8160 | +0,3 % |
| Part de la collectivité | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | - | - | - | - |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 0,3000 | 0,3000 | 0,3000 | - |
| Agence de l'Eau | Redevance prélèvement (€/m ³ /an) | 0,0756 | 0,0876 | 0,0813 | -7,2 % |
| | Lutte contre la pollution (€/m ³ /an) | 0,2900 | 0,2700 | 0,2700 | = |

| Evolution des révisions de la tarification | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Coefficient de révision (au 1 ^{er} avril de l'année N) | 1,0348 | 1,0377 | 1,0545 | +1,6 |

 **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 2019 et l'exercice 2020.

Une facture intermédiaire de novembre 2019 ainsi qu'une facture définitive de mai 2020 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE AIROUX

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 | 2019 | | 2020 | | % | PRIX MOYEN DU M3 | |
|---|--------|---------------|--------|---------------|-------------|------------------|------|
| | P.U. | MONTIS | P.U. | MONTIS | | 2020/2019 | 2019 |
| Consommation en M3 | | 120 | | 120 | | | |
| * Part du délégataire | | | | | | | |
| Abonnement eau potable | | 65,38 | | 66,43 | 1,6% | | |
| Redevance de volume | 1,8109 | 217,31 | 1,8160 | 217,92 | 0,3% | | |
| * Part de la collectivité | | | | | | | |
| Surtaxe communale eau potable | 0,3000 | 36,00 | 0,3000 | 36,00 | 0,0% | | |
| TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € I.L.T. | | 318,68 | | 320,35 | 0,5% | 2,80 | 2,82 |
| * Part du délégataire | | | | | | | |
| Abonnement assainissement | | 41,02 | | 42,27 | 3,1% | | |
| Redevance de volume | 1,1589 | 139,07 | 1,1792 | 141,50 | 1,8% | | |
| * Part de la collectivité | | | | | | | |
| Surtaxe communale assainissement | 0,5500 | 66,00 | 0,5500 | 66,00 | 0,0% | | |
| TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - C. H.T. | | 246,08 | | 249,77 | 1,5% | 2,26 | 2,29 |
| * Part des organismes tiers | | | | | | | |
| Redevance Prélèvement Agence de l'eau | 0,0876 | 10,51 | 0,0813 | 9,76 | -7,2% | | |
| Lutte contre la pollution Agence de l'eau | 0,2700 | 32,40 | 0,2700 | 32,40 | 0,0% | | |
| Modernisation des réseaux Agence de l'eau | 0,1500 | 18,00 | 0,1500 | 18,00 | 0,0% | | |
| TOTAL ORGANISMES TIERS - C. H.T. | | 60,91 | | 60,16 | -1,2% | 0,54 | 0,54 |
| TVA au taux de 5,5 % | | 19,89 | | 19,94 | | | |
| TVA au taux de 10 % | | 26,41 | | 26,78 | | | |
| TOTAL TVA | | 46,30 | | 46,72 | | | |
| TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € TTC | | 671,98 | | 677,00 | 0,7% | | |
| <i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - C. TTC</i> | | 4,65 | | 4,67 | 0,5% | | |
| <i>PRIX MOYEN DU M3 -€ TTC (y compris abonnement fixe)</i> | | 5,60 | | 5,64 | 0,7% | 5,60 | 5,64 |

| Synthèse tarification « eau potable » (hors assainissement) | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Total service AEP pour 120 m³ (en € HT) | 355,06 | 361,60 | 362,51 | +0,3 % |
| Prix moyen du m³ (en € HT) | 2,96 | 3,01 | 3,02 | +0,3 % |
| Total service AEP pour 120 m³ (en € TTC) | 374,59 | 381,49 | 382,45 | +0,3 % |
| Prix moyen du m³ (en € TTC) | 3,12 | 3,18 | 3,19 | +0,3 % |

7. RESULTATS FINANCIERS



7. RESULTATS FINANCIERS

a) Le CARE

Le Compte Annuel de Résultats d'Exploitation (CARE) est présenté ci-après.

La méthode et les éléments de calcul du CARE sont présentés en annexe.

COMMUNE D'AIROUX

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation

2020

SERVICE DE L'EAU POTABLE

| LIBELLE | Montant € HT 2019 | Montant € HT 2020 |
|---|----------------------|----------------------|
| CHARGES | | |
| Personnel | 4 663 | 2 681 |
| Energie électrique | 0 | 0 |
| Achat d'eau | 8 829 | 8 735 |
| Produits de traitements | 0 | 0 |
| Analyses | 343 | 519 |
| Sous-traitance, Matières et fournitures | 867 | 2 796 |
| Impôts locaux et taxes | 0 | 0 |
| Redevance occupation du domaine public | 7 | 6 |
| Autres dépenses d'exploitation | | |
| <i>Télécommunication, poste et télégestion</i> | 0 | 0 |
| <i>Engins et véhicules</i> | 424 | 197 |
| <i>Informatique</i> | 143 | 148 |
| <i>Assurances</i> | 82 | 112 |
| <i>Locaux</i> | 13 | 14 |
| <i>Autres</i> | 0 | 0 |
| Frais de contrôle | 0 | 0 |
| Charges relatives aux renouvellements | 495 | 495 |
| Charges contractuelles d'investissements | 0 | 0 |
| Amortissements et provisions | 154 | 477 |
| Charges relatives aux compteurs privés | 0 | 0 |
| Pertes de créances irrécouvrables et contentieux renouvellement | 0 | 0 |
| Frais généraux du siège | 2 483 | 2 169 |
| Frais liés au service | 364 | 582 |
| TOTAL CHARGES | 18 868 | 18 930 |
| PRODUITS | | |
| Produits Eau | | |
| <i>Abonnement</i> | 6 263 | 6 817 |
| <i>Volume</i> | 14 293 | 14 082 |
| Travaux à titre exclusif | 2 439 | 2 816 |
| Produits liés aux service | 124 | 220 |
| TOTAL PRODUITS | 23 119 | 23 936 |
| RESULTAT AVANT IMPOT | 4 251 | 5 006 |
| RESULTAT | 2 834 | 3 604 |

b) Les reversements à la Collectivité

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE :

2020

SERVICE DE L'EAU POTABLE

| | SURTAXE SUR EAU |
|---------------------------------|--------------------------------|
| EMISSION GENERALE | |
| Sur Redevance d'abonnement | 0 |
| Sur Redevance au M3/ en Euro HT | 2 304 |
| REGULARISATIONS en Euro HT | 0 |
| IRRECOUVRABLES en Euro HT | 0 |
| TOTAL | 2 304 |

8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT



8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT

a) Dispositif au service des clients

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

◆ **Accueil physique et téléphonique**

L'accueil physique des abonnés est réalisé au niveau de l'agence BRLE de Castelnaudary :

- ▶ 420 Chemin Co de Valès – CS 51453 - 11494 Castelnaudary Cedex
- ▶ 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), Gruissan (11), Villeneuve de la Raho (66), Servian (34), Mauguio (34), Mende (48) 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.



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

✓ **Castelnaudary** : 04 68 23 08 31

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

04 68 23 08 31

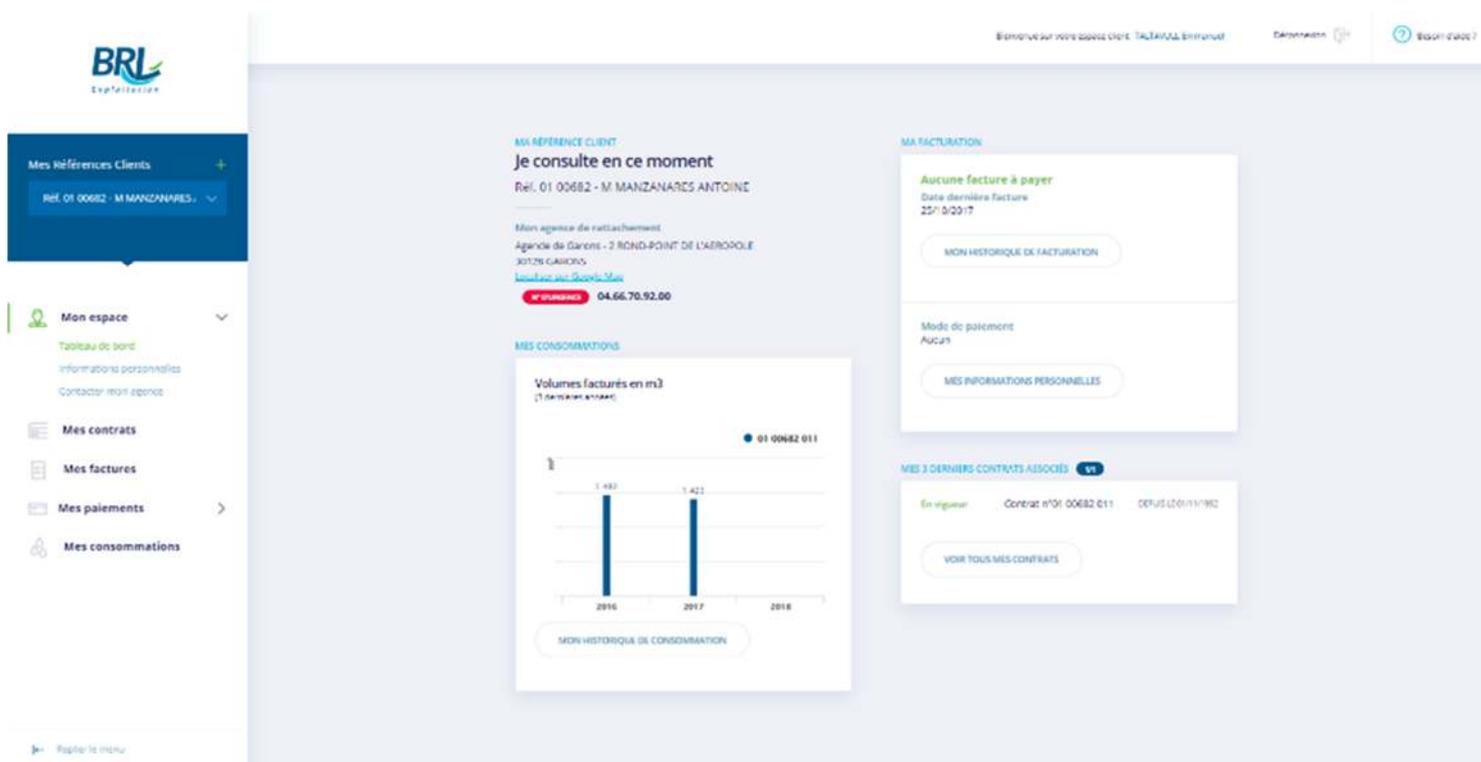
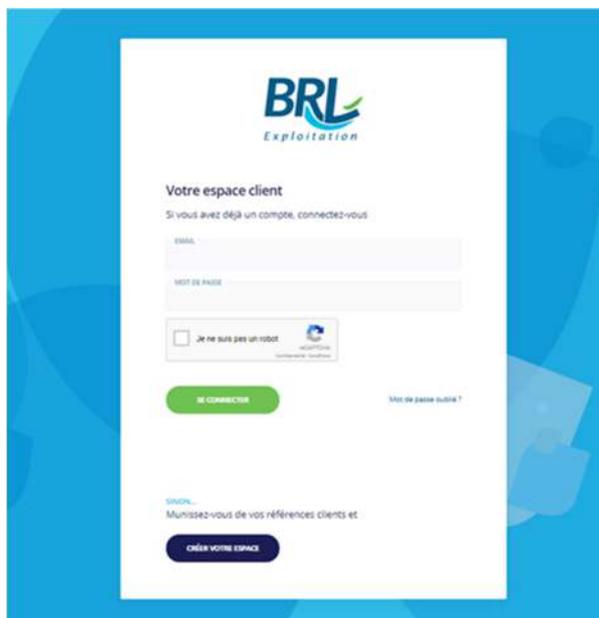
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

◆ **Le portail client BRLE : nouveauté 2018 !!**

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé, BRLE a mis en œuvre en 2018 un Portail Internet Client à disposition des abonnés avec les fonctionnalités suivantes :

- ✓ **Accès sécurisé** avec login et mot de passe.
- ✓ **Visualisation de ses consommations** : cumul, graphiques, comparaison d'une année sur l'autre et avec la moyenne des usagers ...
- ✓ **Facturation** : visualisation de ses factures avec possibilité de règlement en ligne, demande et gestion de la mensualisation, historique des factures ...
- ✓ **Communication** : possibilité de prise de rendez-vous en ligne, envoi/réception de messages à/de l'exploitant ...
- ✓ **Alerte fuite** : si le compteur de l'abonné est équipé d'un dispositif de télérelève, les abonnés bénéficieront en outre de la possibilité de suivre leur consommation au jour le jour et de paramétrer des alertes fuites ...

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



b) L'équipes et les moyens mis en œuvre

Présentation du groupe BRL et de BRLE

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

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

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

(BRLE : **247 salariés** avec un chiffre d'affaire de **50 M€**).

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

En Languedoc-Roussillon, BRLE sécurise l'alimentation en eau potable de plus de **1 million de personnes**, tout en répondant aux besoins en eau d'irrigation ou industrielle de plusieurs milliers de clients : agriculteurs, collectivités, entreprises ou particuliers ; et gère un patrimoine hydraulique exceptionnel : 13 barrages et retenues, plus de 105 km de canaux, 5000 km de conduites enterrées sous pression, 125 stations de pompage et **6 usines de production d'eau potable**.

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



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

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

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

💧 **Une longue expérience dans la production et la distribution**

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

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

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

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

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

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

- ▶ la **RAPIDITE** des interventions techniques (équipes et matériel présents sur site et sur le périmètre à proximité);
- ▶ la **SECURITE** de la distribution;
- ▶ la **CONTINUE** 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 Castelnaudary** (9 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service eau potable sur le périmètre délégué. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eau potable. BRLE dispose sur ce site d'un parc spécifique de matériel.

Une équipe à pied d'œuvre de 9 personnes, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :

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

Disponibles à l'agence de Castelnaudary tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 17h (ou par téléphone au 04 68 23 08 31). Elle assure 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. Elle est en mesure de contacter rapidement les agents techniques pour les éventuelles interventions et actions à mener sur le terrain.



Loïc ALARY

Responsable agence de Castelnaudary

✓ 1 chef fontainiers + 2 fontainiers :

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

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

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

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

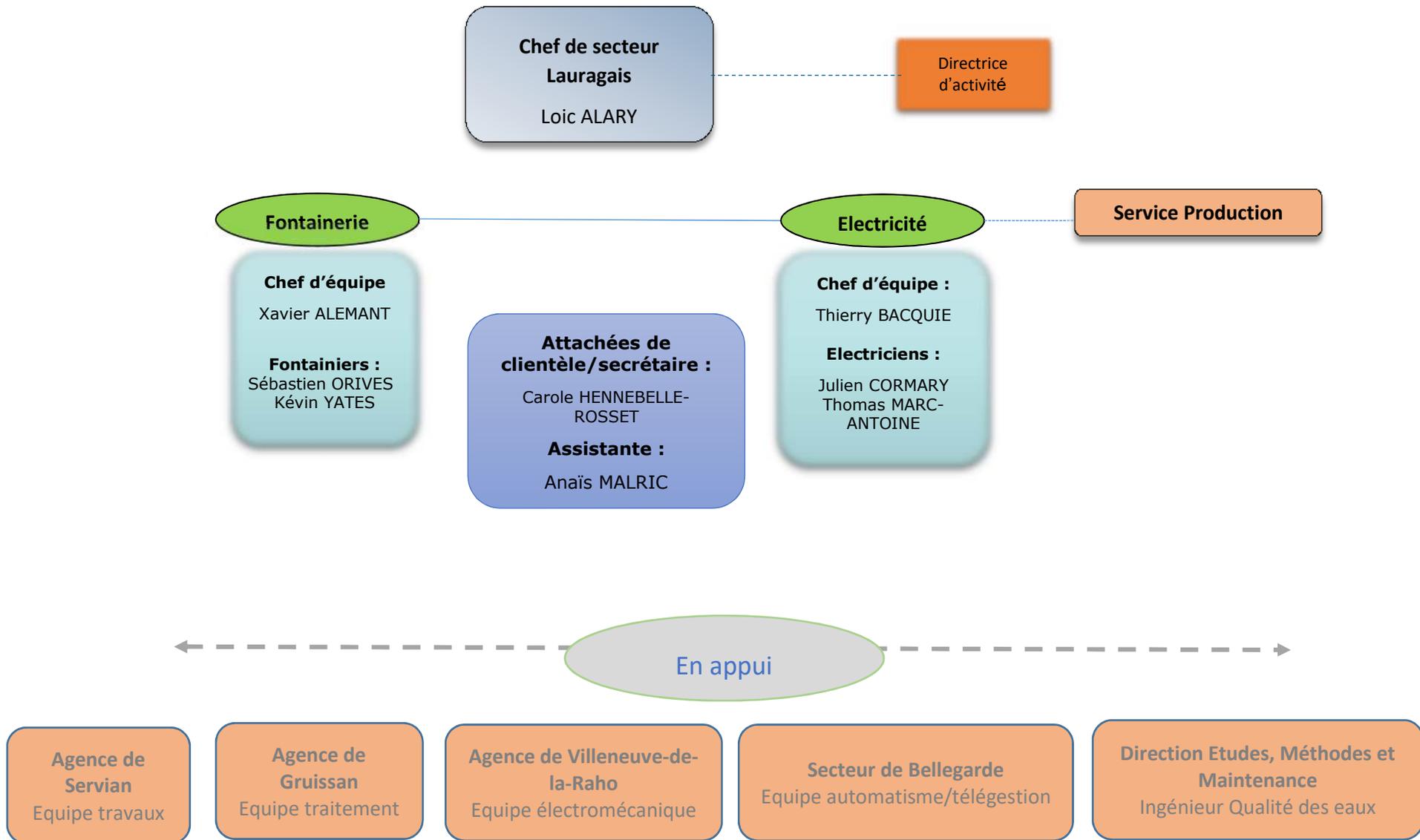
✓ 1 chef d'équipe électricité + 2 agents électriciens

- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Servian (36 agents supplémentaires), Gruissan (17 agents), Port La Nouvelle (8 agents) et Villeneuve de la Raho (7 agents).
- ▶ **L'expertise de la Direction des Etudes, Méthodes et Maintenance**, composée d'une équipe d'une douzaine d'ingénieurs avec un champ large de compétences dans des domaines variés : travaux sur réseaux, automatisme, électricité, hydromécanique, traitement des eaux et qualité, hydraulique, barrages, agronomie, épuration des eaux, environnement ...
- ▶ **Les compétences et le matériel spécialisé des ateliers BRLE de Bellegarde** (30) pour les opérations spécifiques de maintenance ou réparation (7 agents à l'atelier mécanique, 7 agents à l'atelier électrique et 4 agents à l'atelier automatisme/télégestion).

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

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

- ✓ **Loïc ALARY** (chef de secteur Lauragais) et **Evelyne KURUTCHARRY** (Directrice d'activités Clientèle / Distribution / Affermages) : pour les aspects exploitation, entretien, surveillance et réparation du réseau concédé.
- ✓ **Bruno MIARA** (directeur commercial, basé à Nîmes) : pour les aspects contractuels.
- ✓ **Adrien TAIBAOU** (ingénieur qualité des eaux basé à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité de l'eau distribuée.
- ✓ **Olivier GINESTE** (ingénieur process, basé à Nîmes) pour les aspects travaux sur les ouvrages et gestion patrimoniale des réseaux, sous la supervision de **Franck MARUEJOLS** (Directeur Etudes Méthodes et Maintenance, basé à Nîmes).



💧 **Formation et habilitation :**

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

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

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

A ce jour, les agents de Castelnaudary ont reçu les formations suivantes :

- Sécurité incendie : Totalité des agents formés
- Travaux en hauteur : 6 agents formés
- Secourisme : 5 agents formés
- Habilitation électrique : 4 agents formés
- Habilitation chlore : 0 agents formés
- Habilitation amiante : 3 agents formés

💧 **Les moyens mis en œuvre**

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

- 5 véhicules légers de fontainerie (Kangoo / Partner),
- 1 voiture de fonction,
- 1 camion benne 4x4 avec grue et crochet d'attelage (Nissan Fuso – 6,5 T – 180 CV)
- 1 mini pelle (Yanmar - 2 t) avec remorque,

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

▶ Outillage pour l'exploitation :

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

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

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



► Signalisation – sécurisation de chantier

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

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

► Smartphones

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

c) Organisation de l'astreinte

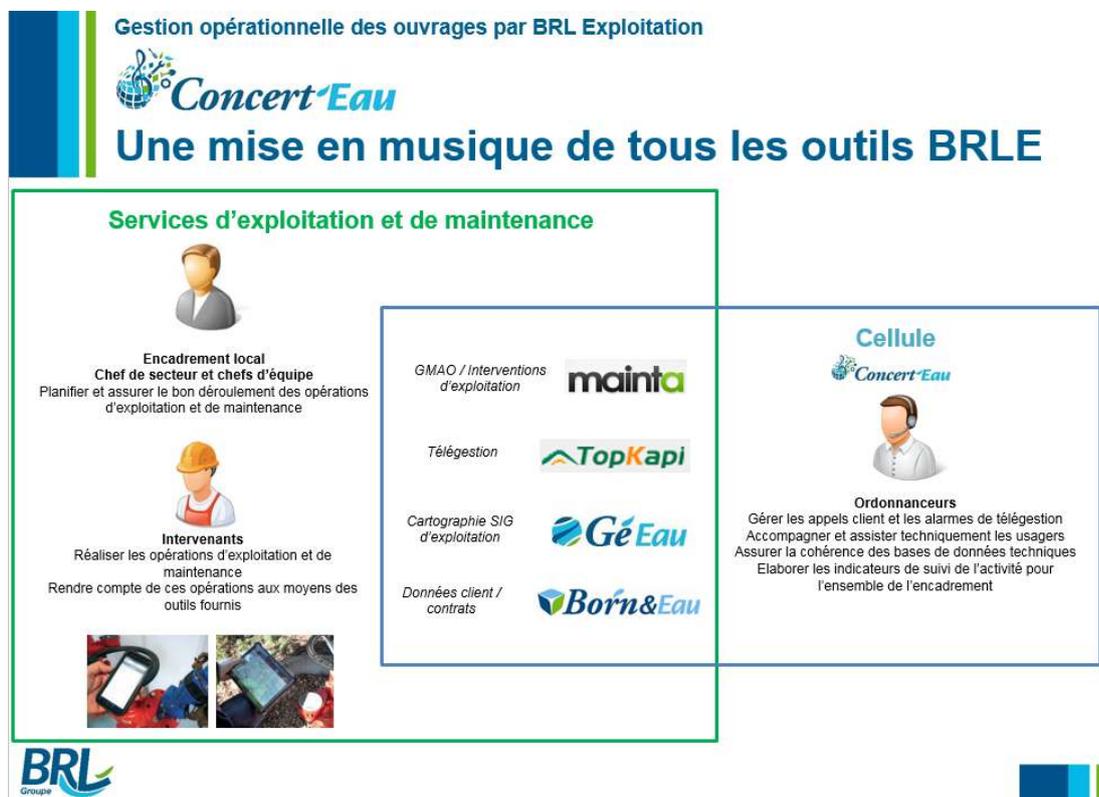
◆ **Concert'Eau : l'ordonnancement au service de la continuité de service**

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

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

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

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

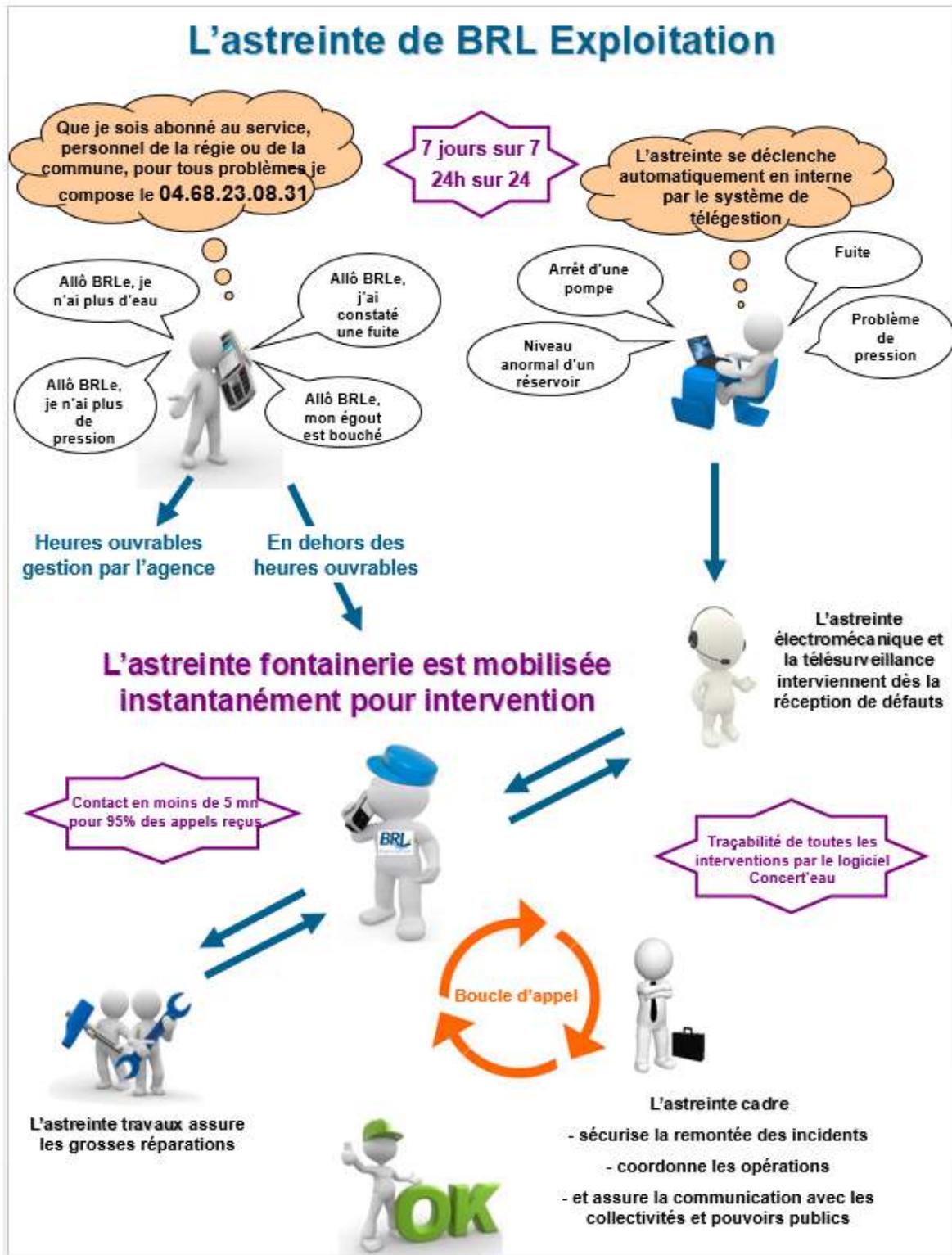


Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

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

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

🌱 **Organisation de l'astreinte :**



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

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

ASTREINTE FONTAINERIE

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

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

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

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

ASTREINTE EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

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

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

ASTREINTE TRAVAUX

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

ASTREINTE AUTOMATISME ET TELESURVEILLANCE

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

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

ASTREINTE D'ENCADREMENT

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

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

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

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

► ISO 9001

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

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

► ISO 14001

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

Cette certification passe par :

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

► ISO 50001

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

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

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

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

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

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

ANNEXES

CARTE DE LOCALISATION DES FUITES SUR LA COMMUNE D'AIROUX



FACTURE 120 M³

A rappeler dans toutes vos correspondances

Commune de AIROUX

N° Client

66

N° Facture

FACTURE

25 novembre 2020

11320 AIROUX

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31

Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31

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 : 0.00474 €

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 | 58,29 |
| Consommation | 284,44 |

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Total facture €TTC | 342,73 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 23,67 |
| Report de solde | 382,42 |

NET A PAYER € TTC

725,15

Avant la date limite du 25/11/2020

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.

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.

Détail de la facture N°:

Références client

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 01 0032 010 1 | Commune de AIROUX |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : AIROUX

| Détail du contrat | Période | | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|---|------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | | 161,94 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/11/2020 | 23/05/2021 | 50% | 66,434 | 33,22 | 5,5 |
| Consommation | | | | | | |
| Acompte Consommation - Part BRLe | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 1,8454 | 110,72 | 5,5 |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,3000 | 18,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | | 127,04 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/11/2020 | 23/05/2021 | 50% | 42,268 | 21,13 | 10,0 |
| Consommation | | | | | | |
| Acompte Consommation - Part BRLe | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 1,2152 | 72,91 | 10,0 |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,5500 | 33,00 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | | 30,08 | |
| Acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,0813 | 4,88 | 5,5 |
| Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,1500 | 9,00 | 10,0 |
| Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,2700 | 16,20 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 342,73 | HT soumis à TVA | 319,06 | TVA sur les débits | 23,67 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

A rappeler dans toutes vos correspondances

Commune de AIROUX

N° Client

66 0

N° Facture

FACTURE

29 mai 2020

11320 AIROUX

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31**Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31****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 :
0.00467 €

Présentation simplifiée**Détail au dos**

Nous avons relevé votre compteur le 05/05/2020, votre consommation s'élevait à
120 m3

| | Montant €TTC |
|--------------|--------------|
| Abonnement | 58,29 |
| Consommation | 560,41 |

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Total facture €TTC | 618,70 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 42,77 |
| Report de solde | -137,68 |

NET A PAYER € TTC**481,02****Avant la date limite du 29/05/2020**

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.

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.

Détail de la facture N°:

Références client :

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 01 0032 010 1 | Commune de AIROUX |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : 11320 AIROUX

| COMPTEUR | Nouvel index | Date relevé | Ancien index | Consommation | Observation | Volume Forfaitaire | | Volume Facturé | |
|----------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------------|------------|----------------|------------|
| | | | | | | Eau | Eaux usées | Eau | Eaux usées |
| HA236942 | 129 | 05/05/2020 | 9 | 120 m3 | | | | 120 m3 | 120 m3 |

| Détail du contrat | Période | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|--|-----------------------|----------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | 287,14 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/05/2020 23/11/2020 | 50% | 66,434 | 33,22 | 5,5 |
| Consommation | | | | | |
| Consommation - Part BRLe | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 1,8160 | 217,92 | 5,5 |
| Consommation - Part Communautaire | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,3000 | 36,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | 228,63 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/05/2020 23/11/2020 | 50% | 42,268 | 21,13 | 10,0 |
| Consommation | | | | | |
| Consommation - Part BRLe | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 1,1792 | 141,50 | 10,0 |
| Consommation - Part Communautaire | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,5500 | 66,00 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | 60,16 | |
| Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,0813 | 9,76 | 5,5 |
| Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,1500 | 18,00 | 10,0 |
| Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,2700 | 32,40 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 618,70 | HT soumis à TVA | 575,93 | TVA sur les débits | 42,77 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

Méthode et éléments de Calcul du CARE

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

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

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

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

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

◆ Produits

Le libellé « Produits » comprend :

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

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

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

◆ Charges

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

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

Elles comprennent :

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

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

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

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

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

💧 Commentaire des rubriques de charges

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

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

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

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

Cette rubrique comprend :

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

✓ **Autres dépenses d'exploitation :**

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

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

✓ **Charges relatives aux Renouvellements :**

Cette rubrique peut correspondre à différent cas :

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

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

✓ **Charges contractuelles d'investissements :**

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

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

✓ **Amortissement et provision :**

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

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

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

✓ **Frais généraux du siège :**

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

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

✓ **Frais liés au service :**

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

◆ **Résultat avant Impôt**

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

◆ **Impôt sur les sociétés**

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

◆ **Résultat**

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

BILAN QUALITE DES EAUX ARS

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

Commune d'AIROUX

Rapport annuel du délégataire
Assainissement



© G. Lamoite

2020



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 d'assainissement collectif.

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 | 6 |
| a) Présentation du contrat : | 6 |
| b) L'essentiel de l'année 2020 : | 7 |
| d) Perspectives et propositions d'amélioration : | 8 |
| e) Les indicateurs de performance : | 8 |
| 2. Le patrimoine du service | 11 |
| a) Installations de traitement : | 11 |
| b) Postes de relèvement / refoulement : | 11 |
| c) Avaloirs et déversoirs d'orage : | 11 |
| d) Réseau de collecte : | 11 |
| e) Analyse du patrimoine : | 13 |
| 3. Le bilan d'exploitation du système de collecte | 16 |
| a) Le réseau de collecte | 16 |
| b) Les déversoirs et bassins d'orage | 16 |
| c) Les postes de relèvement..... | 16 |
| d) La conformité du système de collecte..... | 17 |
| e) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine réseau délégué..... | 17 |
| 4. Le bilan d'exploitation du système de traitement | 19 |
| a) Le schéma d'épuration des eaux usées..... | 19 |
| b) Les volumes assujettis à l'assainissement collectif | 19 |
| c) Les volumes traités | 20 |
| d) Les données d'exploitation de la STEP | 20 |
| e) La filière boue | 20 |
| f) Les interventions sur la STEP | 21 |
| g) Conformité des rejets du système de traitement | 21 |
| 5. Bilan clientèle | 23 |
| a) Les abonnés | 23 |
| b) La satisfaction client | 23 |
| c) Les données économiques | 26 |
| d) Le prix du service de l'assainissement..... | 26 |
| 6. Résultats financiers | 30 |
| a) Le CARE..... | 30 |
| b) Les reversements à la Collectivité | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 7. L'organisation de BRLE dédiée au contrat | 33 |
| a) Dispositif au service des clients..... | 33 |
| b) L'équipes et les moyens mis en œuvre | 34 |
| c) Organisation de l'astreinte..... | 41 |
| d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue | 45 |

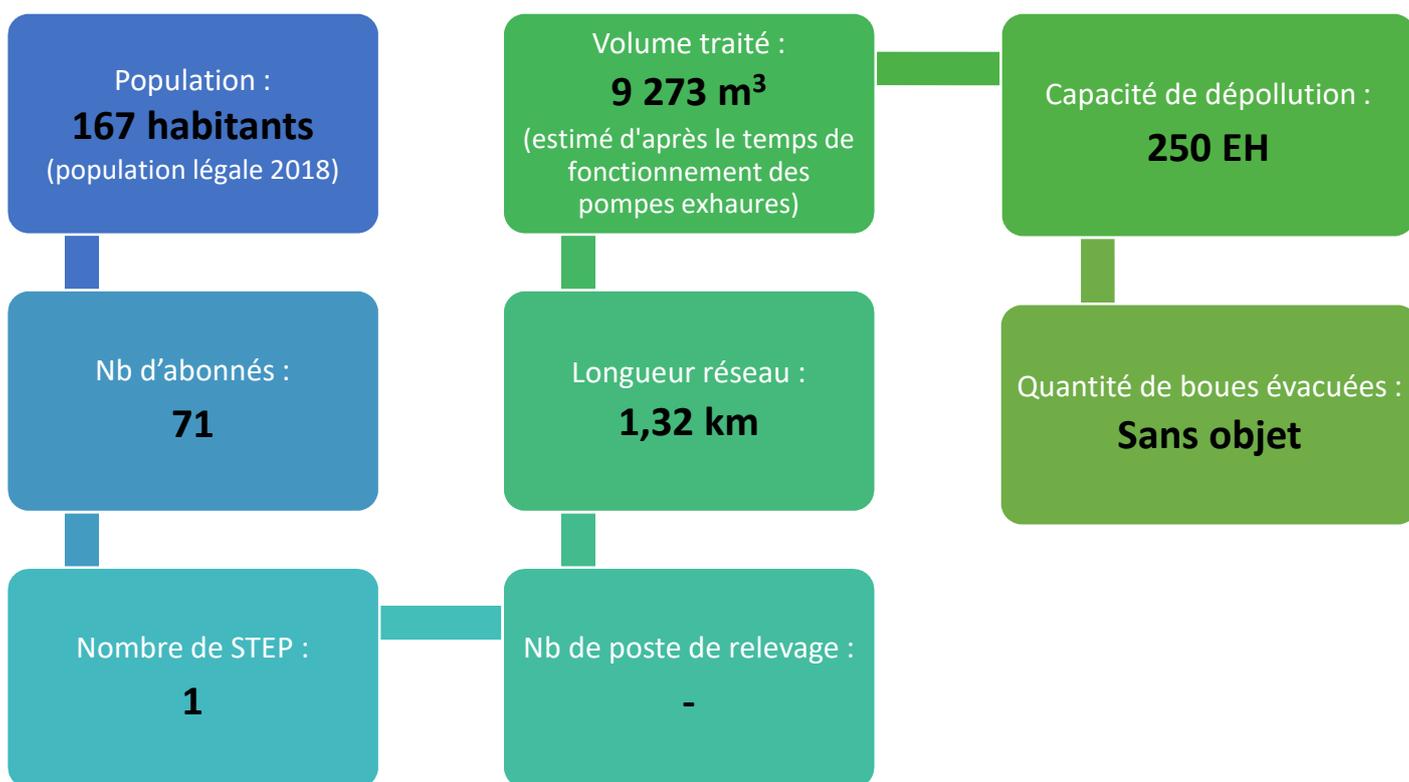
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Délégitaire : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune d'AIROUX
- Nature du contrat : Affermage
- Numéro du contrat : *Délégation par affermage du service public d'assainissement*
- Date de début du contrat : 24 Mai 2017
- Date d'échéance : 23 Mai 2023
- Engagements vis-à-vis des tiers : SANS OBJET

Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Prise en compte du transfert de la compétence « assainissement » de la commune d'AIROUX à la Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois.
Date d'effet : 01/01/2018

b) L'essentiel de l'année 2020 :

■ **Exploitation**

Aucun évènement majeur n'est à signaler sur le réseau d'assainissement collectif et sur la STEP d'Airoux en 2020.

Aucune obstruction de réseau ou de branchement n'a eu lieu en 2020.

L'entretien courant et la maintenance régulière des équipements ont été réalisés au courant de l'année 2020.

Les vannes qui séparent les différents lits de roseaux ont été manœuvrées toutes les deux semaines pour répartir la charge à traiter sur les différents filtres plantés de roseaux.

Un faucardage de tous les roseaux a été réalisé le 16/01/2020.

Les cuves des pompes de relevage ont été régulièrement nettoyées.

■ **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.

d) Perspectives et propositions d'amélioration :

■ Réseau de collecte :

BRLE veillera à assurer un curage préventif sur les points sensibles du réseau afin de garantir son bon état de fonctionnement. Par ailleurs BRLE veillera à assurer le renouvellement programmé des équipements.

■ Installations de traitement :

Une plantation de roseaux sur un lit du second étage va être effectuée en 2021.

Cette proposition découle des remarques formulées par le SATESE : « Une absence de roseaux au niveau du second étage et deux lits sur trois condamnés, ce qui ne réponds pas aux exigences de fonctionnement fixées initialement dans le cahier des charges de cette installation, il est donc envisageable de replanter des roseaux au second étage afin de rétablir un fonctionnement cohérent de la station. »

Une étude est également en cours afin de vérifier la compatibilité de la station d'épuration avec un appareil métrologique qui nous permettrait de mesurer les débits entrants de la station. Ce système permettrait une interprétation dynamique des volumes entrants, en remplacement d'une estimation annuelle calculée avec le temps de fonctionnement des pompes exhaustives.

e) 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: 114 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 | 2,45 €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 | 68,3 % |
| 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. | 70 points (sur un barème de 120) |
| 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 | Sans objet |
| 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 | 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 réglementaires issues de la directive européenne ERU. | A la charge de la police de l'eau |
| 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 réglementaires issues de la directive européenne ERU. | A la charge de la police de l'eau |
| 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 réglementaires issues de la directive européenne ERU. | A la charge de la police de l'eau |
| 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 €/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 | AIROUX | 2008 | Lits plantés de roseaux Capacité nominale : 250 EH Charge nominale : 15 Kg DBO5/j Débit journalier total : 38 m ³ /j Equipements de télésurveillance : NON Milieu récepteur : Rivière (Fresquel) | Bien de retour |

b) Postes de relèvement / refoulement :

Sans objet

c) Avaloirs et déversoirs d'orage :

Sans objet

d) Réseau de collecte :

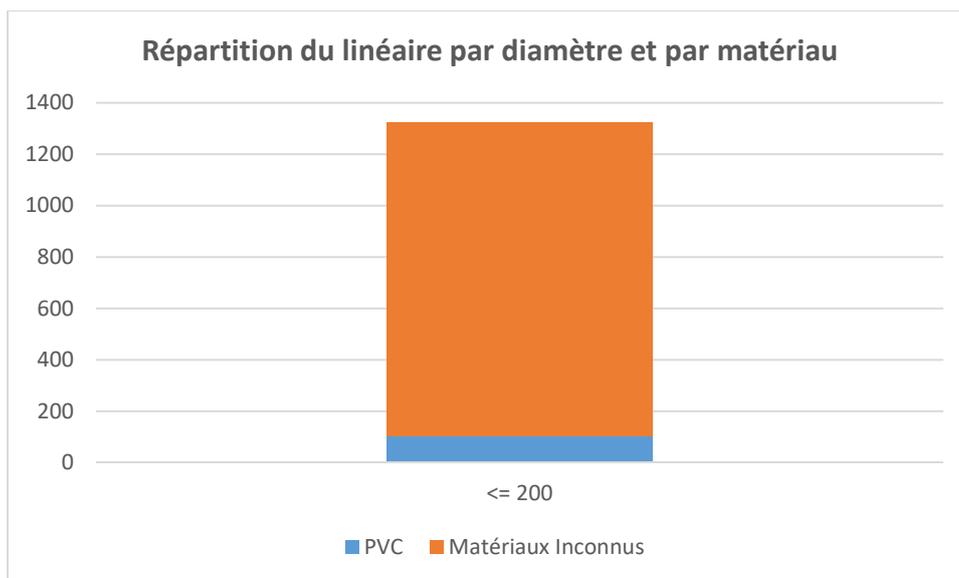
Canalisations (hors branchement) :

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

| Désignation | Total 2020 (ml) |
|---|-----------------|
| Linéaire de réseau eaux usées séparatif | - |
| Linéaire de réseau eaux usées unitaire | 1 322 |
| Linéaire de réseau pluvial | - |
| LINEAIRE TOTAL | 1 322 |

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

| Diamètre nominal (mm) | PVC | Matériaux Inconnus | TOTAL RESEAU |
|-----------------------|------------|--------------------|--------------|
| <= 100 | - | - | - |
| <= 200 | 104 | 1 218 | 1 322 |
| TOTAL RESEAU | 104 | 1 218 | 1 322 |



■ **Variations sur l'année**

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 | 1 280 |
| Extension / création de réseau | + 42 |
| Intégration de réseau au périmètre de la délégation | - |
| Régularisation de plans | - |
| Suppression / dépose de réseau | - |
| TOTAL LINEAIRE 2020 | 1 322 |

Branchements et accessoires réseau

| Désignation | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Total branchements | 64 | 65 | 69 | +6,2 % |
| <i>Dont particuliers</i> | 62 | 63 | 67 | +6,3 % |
| <i>Dont municipaux</i> | 2 | 2 | 2 | = |
| <i>Dont collectifs</i> | - | - | - | - |
| Regards | 51 | 51 | 52 | +1 |

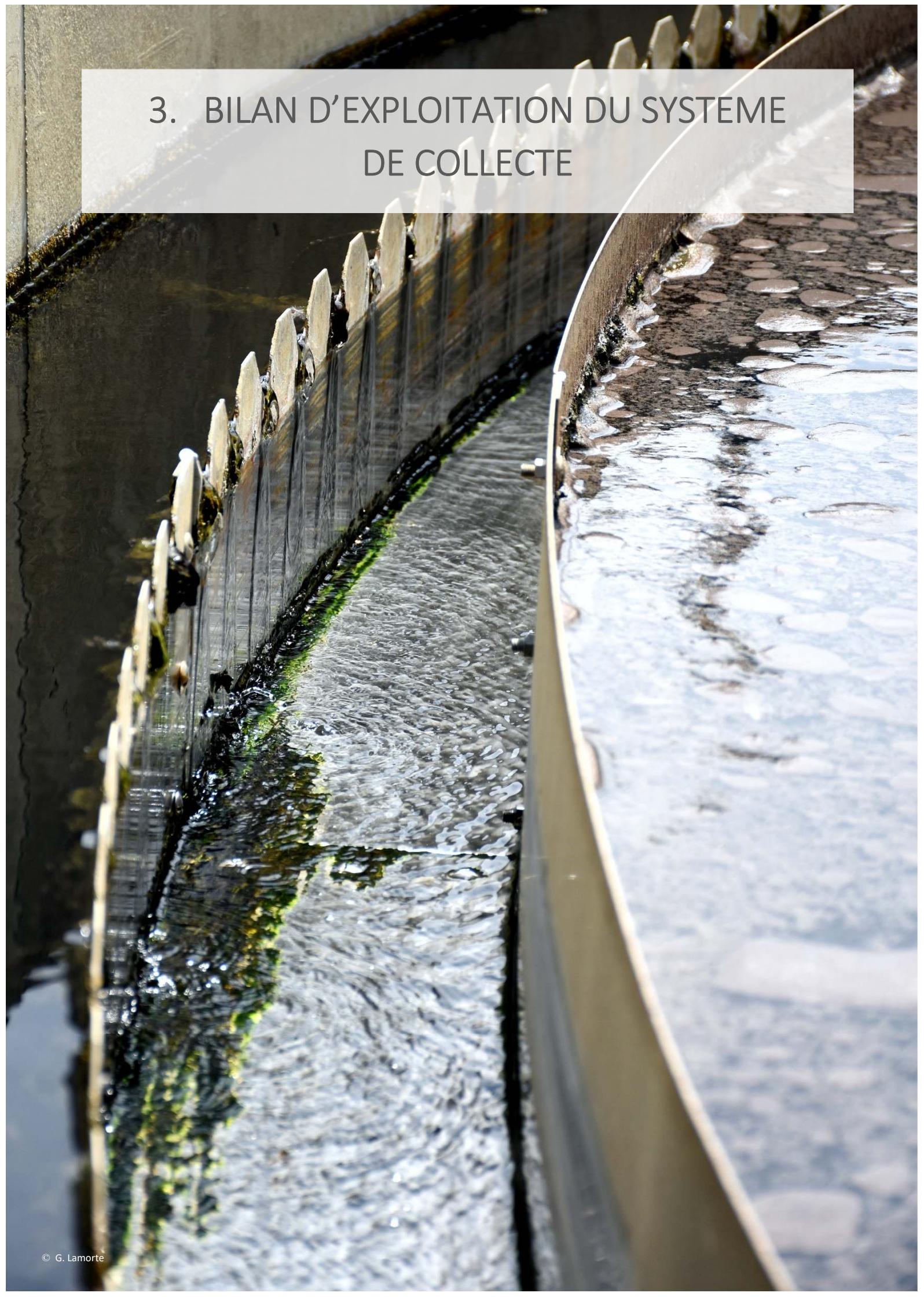
e) Analyse du patrimoine :

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 | AIROUX |
|---|-------------|-----------|
| 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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 renseignée | + 10 points | 0 |
| 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 | 0 |
| + 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 | 0 |
| + 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 | 0 |
| Total nombre de points : | 120 | 70 |

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 | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---|------|------|------|---------------|
| Linéaire de réseau Eaux Usées curé (ml) | 0 | 0 | 50 | - |
| Taux de curage préventif (%) | 0,0 | 0,0 | 3,8 | - |

■ **Les désobstructions**

| DESOBSTRUCTIONS | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---|------|------|------|---------------|
| Désobstructions sur réseaux | 0 | 0 | 0 | - |
| Désobstruction sur branchements | 0 | 2 | 0 | -- |
| Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage / km de réseau) | 0 | 0 | 0 | = |
| Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstruction / nb clients asst.) | - | 0,03 | - | - |

■ **Les réparations**

| REPARATIONS | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---|------|------|------|---------------|
| Réparation de fuites sur réseau EU | 0 | 0 | 0 | - |
| Nombre de boites siphoniques remplacées | 0 | 1 | 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 (PR au niveau de la STEP, cf. consommation de la STEP)

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

SANS OBJET

■ **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

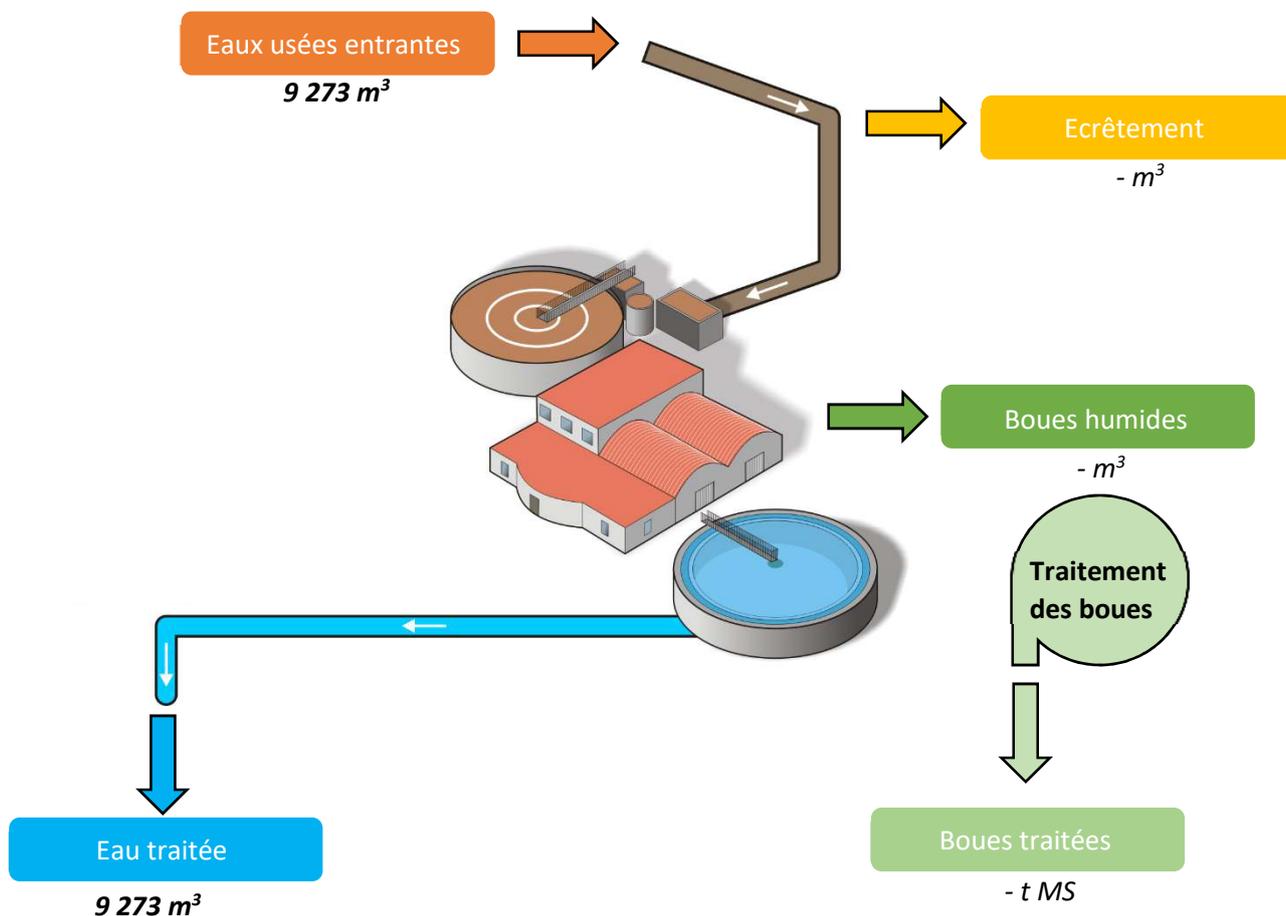
| EXTENSION ET TRAVAUX NEUFS | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Extension de réseau (ml) | 0 | 0 | 42 |
| Nombre de branchements neufs | 6 | 0 | 7 |
| RENOUVELLEMENT | 2018 | 2019 | 2020 |
| Nombre de branchements renouvelés | 0 | 1 | 0 |
| Nombre de regards renouvelés | 0 | 0 | 0 |
| Renouvellement réseau de collecte (ml) | 0 | 0 | 0 |
| Taux de renouvellement réseau de collecte | - | - | - |

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*

| | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|--|-------|-------|-------|---------------|
| Volumes assujettis (m ³) | 4 415 | 4 404 | 4 627 | +5,1 % |
| Nombre de jours entre les relevés | 344 j | 376 j | 354 j | -5,9 % |
| Volumes assujettis ramenés à 365 j (m ³) | 4 685 | 4 285 | 4 771 | +11,6 % |

c) Les volumes traités

| STEP D'AIROUX | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---|-------|-------|-------|---------------|
| Volume total annuel (m ³) * | 8 775 | 8 478 | 9 273 | +9,4 % |
| Débit moyen journalier traité (m ³ /j) | NC | NC | NC | - |
| Débit moyen journalier lors des bilans ASB (nb de bilans ASB) | - | - | - | - |

*NB : Volume estimé à partir du temps de fonctionnement et du débit nominal des pompes exhaures.

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 | 2018 | 2019 | 2020 | Variation/N-1 |
|---------------------------------------|------|------|------|---------------|
| Sables (m ³) | - | - | - | - |
| Huiles et graisses (m ³) | - | - | - | - |
| Refus de dégrillage (m ³) | 2 | 1 | 1 | = |
| Filière de destination | - | - | - | - |

■ **La consommation électrique**

| En kWh | 2018 | 2019 | 2020 | Moyenne sur 3 ans |
|----------------------|------|-------|-------|-------------------|
| STEP d'AIROUX | 543 | 2 168 | 2 450 | 1 720 |

e) La filière boue

SANS OBJET

f) Les interventions sur la STEP

■ **Travaux de gros entretien / maintenance**

- Faucardage et évacuation des roseaux (16/01/2020)
- Entretien espaces verts, débroussaillage (19/06/2020 – 17/08/2020 – 1/10/2020-12/11/2020)
- Nettoyage cuves PR 01/07/2020 – 27/11/2020)

■ **Dépannage / réparation**

SANS OBJET

■ **Renouvellement**

SANS OBJET

■ **Contrôles réglementaires**

| Ouvrage | Type de contrôle | Libellé de l'équipement | Date intervention | Organisme de contrôle | Remarques |
|---------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|
| STEP d'AIROUX | Conformité équipement électrique | STEP AIROUX | 09/11/2020 | APAVE | Pas de remarque |

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 21/07/2015) | <= 35 mg/l ou rendement >= 60 % | <= 200 mg/l ou rendement >= 60 % | rendement >= 50 % | - | - |
| AUTOCONTROLE BRLE (suivi ASB, prélèvements 24h) | | | | | |
| Valeurs de l'analyse autocontrôle du 26/05/2020 | | | | | |
| Entrée mg/l | 89,8 | 246,0 | 43,5 | - | - |
| Sortie mg/l | < 3,0 | 13,0 | < 2,0 | | |
| Rendement % | 96,7 % | 94,7 % | 95,4 % | | |
| Nombre de dépassements | Aucun | Aucun | Aucun | Sans objet | Sans objet |
| OBSERVATIONS | A noter que le SATESE a réalisé une visite sur la STEP d'AIROUX le 26/08/2020. Il conclut à une exploitation efficace et une qualité de rejet conforme à la réglementation en vigueur. | | | | |

5. BILAN CLIENTELE



5. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|-------|-------|-------|-------------|
| Nombre d'abonnés particuliers et assimilés | 62 | 65 | 70 | +7,7 % |
| Nombre d'abonnés autres que particuliers | 1 | 1 | 1 | = |
| Nombre total d'abonnés | 63 | 66 | 71 | +7,6 % |
| Nombre total d'habitants desservis (estimation) | 106 | 109 | 114 | +4,5 % |
| Total volumes assujettis (m³) – Base 365 jours | 4 685 | 4 275 | 4 771 | +11,6 % |

| Gestion clientèle | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|-------|-------|-------|-------------|
| Nombre annuel de demande d'abonnement | 7 | 11 | 14 | +27,3 % |
| Taux de clients mensualisés (%) | 38,9 | 37,6 | 36,6 | 2,6 % |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation (%) | 4,4 | 0 | 0 | - |
| Nombre de mutations | 3 | 7 | 6 | -14,3 % |
| Taux de mutation (%) | 3,3 % | 7,5 % | 5,9 % | -20,8 % |

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 :**

En 2020, une enquête de satisfaction a été réalisée sur la commune d'Airoux.

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 2343 clients répartis sur les communes suivantes :

- Airoux
- La Palme
- Treilles

- Bages
- Caves
- Leucate
- Portel
- Roquefort

Pour un minimum de représentation, notre objectif de retour était fixé à 10%. 227 clients ont répondu à notre questionnaire ce qui représente un taux de retours de 9,7%.

■ 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.



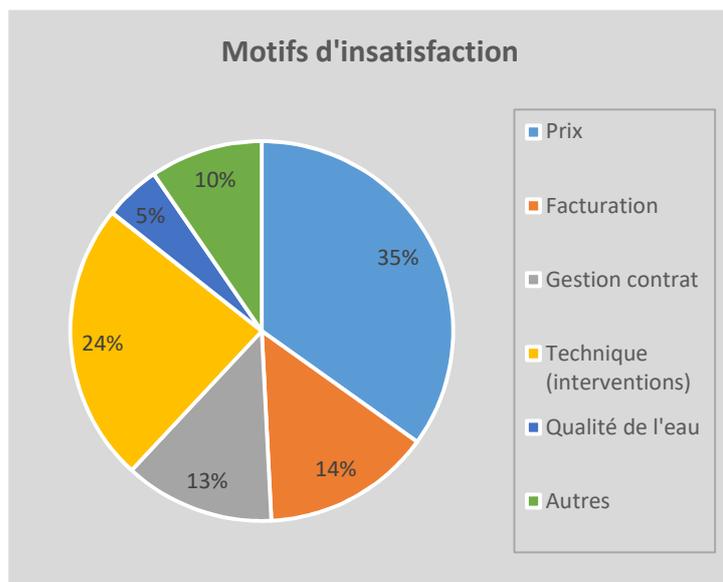
■ Analyse détaillée :

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

63 clients sur les 227 ayant répondu à l'enquête ont indiqué leur insatisfaction par rapport au service apporté par BRLE, soit 28%.

Voici les motifs :

| Motifs | Réponses | % |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Prix | 22 | 35% |
| Facturation | 9 | 14% |
| Gestion contrat | 8 | 13% |
| Technique (interventions) | 15 | 24% |
| Qualité de l'eau | 3 | 5% |
| autre | 6 | 10% |
| TOTAL | 63 | 100% |

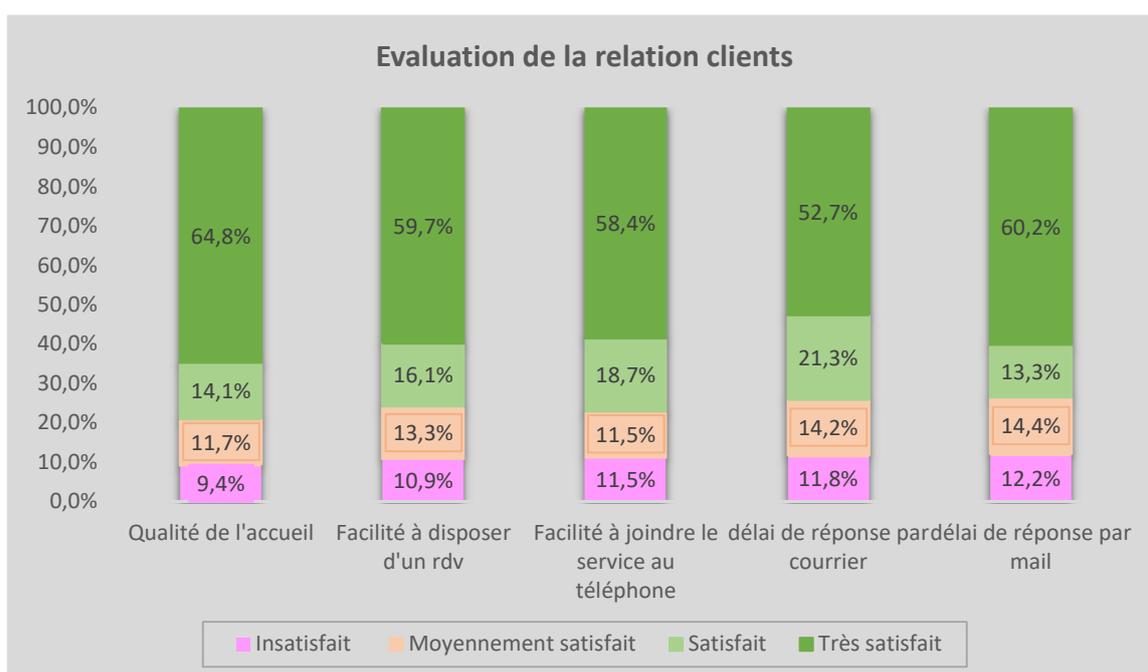


Réponses à la question « Etes-vous satisfait de la relation client ? »

213 clients sur les 227 ayant répondu à l'enquête ont évalué leur satisfaction en matière de relation clientèle, soit 86%.

Voici les résultats :

| | Qualité de l'accueil | Facilité à disposer d'un rdv | Facilité à joindre le service par téléphone | Délai de réponse par courrier | Délai de réponse par mail |
|------------------------------|----------------------|------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| Insatisfait | 9,4% | 10,9% | 11,5% | 11,8% | 12,2% |
| Moyennement satisfait | 11,7% | 13,3% | 11,5% | 14,2% | 14,4% |
| Satisfait | 14,1% | 16,1% | 18,7% | 21,3% | 13,3% |
| Très satisfait | 64,8% | 59,7% | 58,4% | 52,7% | 60,2% |



c) Les données économiques

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|------|------|-------|-------------|
| Perte de créances et irrécouvrables (€) | - | - | - | - |
| Taux d'encaissement à 30 jours (%) | 88,9 | 87,8 | 85,7 | 2,4 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N (%) | 98 | 97,9 | 97,5* | -0,4 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N-1 (%) | - | 98,1 | 97,9* | -0,2 % |

NB* : à la date d'édition du rapport. L'année N correspond donc aux factures éditées en 2020 et l'année N-1 à celles éditées sur la période 2019.

| Dégrèvements | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|------|------|------|-------------|
| Nombre de demandes de dégrèvement acceptées | - | 1 | - | - |
| Volumes dégrévés (m³) | - | - | - | - |
| Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année | 6 | 2 | 1 | -50 % |

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 24 Mai au 23 Mai 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,
 - En Novembre, il est facturé en même temps que la partie fixe afférente au second semestre de l'année en cours un acompte sur la partie proportionnelle dont l'assiette est égale à 50 % des consommations de l'année précédente.
 - En Mai, le solde de la partie proportionnelle est facturé avec la partie fixe afférente au premier semestre de l'année de facturation suivante.

-

| Composante du tarif | | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|-------------------------|--|--------|--------|--------|-------------|
| Part délégitaire | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | 40,31 | 41,02 | 42,27 | +3,1 % |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 1,1500 | 1,1589 | 1,1792 | +1,8 % |
| Part de la collectivité | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | - | - | - | - |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 0,5500 | 0,5500 | 0,5500 | = |
| Agence de l'Eau | Modernisation des réseaux (€/m ³ /an) | 0,1550 | 0,1500 | 0,1500 | = |

| Evolution des révisions de la tarification | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Coefficient de révision (au 1 ^{er} avril de l'année N) | 1,0077 | 1,0254 | 1,0567 | +3,1 % |

■ **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 2019 et l'exercice 2020.

Une facture intermédiaire de novembre 2019 ainsi qu'une facture définitive de mai 2020 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE AIRoux

Les éléments tarifaires des services

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

| Service de distribution Eau potable et assainissement | 2019 | | 2020 | | % 2020/2019 | PRIX MOYEN DU M3 | |
|---|--------|---------|--------|---------|-------------|------------------|------|
| | P.U. | MONTTIS | P.U. | MONTTIS | | 2019 | 2020 |
| Consommation en M3 | | 120 | | 120 | | | |
| * Part du délégataire | | | | | | | |
| Abonnement eau potable | | 65,38 | | 66,43 | 1,6% | | |
| Redevance de volume | 1,8109 | 217,31 | 1,8160 | 217,92 | 0,3% | | |
| * Part de la collectivité | | | | | | | |
| Surtaxe communale eau potable | 0,3000 | 36,00 | 0,3000 | 36,00 | 0,0% | | |
| TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € I.T. | | 318,68 | | 320,35 | 0,5% | 2,80 | 2,82 |
| * Part du délégataire | | | | | | | |
| Abonnement assainissement | | 41,02 | | 42,27 | 3,1% | | |
| Redevance de volume | 1,1589 | 139,07 | 1,1792 | 141,50 | 1,8% | | |
| * Part de la collectivité | | | | | | | |
| Surtaxe communale assainissement | 0,5500 | 66,00 | 0,5500 | 66,00 | 0,0% | | |
| TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - € I.T. | | 246,08 | | 249,77 | 1,5% | 2,26 | 2,29 |
| * Part des organismes tiers | | | | | | | |
| Redevance Prélèvement Agence de l'eau | 0,0876 | 10,51 | 0,0813 | 9,76 | -7,2% | | |
| Lutte contre la pollution Agence de l'eau | 0,2700 | 32,40 | 0,2700 | 32,40 | 0,0% | | |
| Modernisation des réseaux Agence de l'eau | 0,1500 | 18,00 | 0,1500 | 18,00 | 0,0% | | |
| TOTAL ORGANISMES TIERS - € I.T. | | 60,91 | | 60,16 | -1,2% | 0,54 | 0,54 |
| TVA au taux de 5,5 % | | 19,89 | | 19,94 | | | |
| TVA au taux de 10 % | | 26,41 | | 26,78 | | | |
| TOTAL TVA | | 46,30 | | 46,72 | | | |
| TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € TTC | | 671,98 | | 677,00 | 0,7% | | |
| <i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - C. TTC</i> | | 4,65 | | 4,67 | 0,5% | | |
| <i>PRIX MOYEN DU M3 - € TTC (y compris abonnement fixe)</i> | | 5,60 | | 5,64 | 0,7% | 5,60 | 5,64 |

| Synthèse tarification « assainissement » | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Total service Assainissement pour 120 m ³ (en € HT) | 262,91 | 264,08 | 267,77 | 1,4 % |
| Prix moyen du m ³ (en € HT) | 2,19 | 2,20 | 2,23 | +1,4 % |
| Total service Assainissement pour 120 m ³ (en € TTC) | 289,20 | 290,49 | 294,55 | +1,4 % |
| Prix moyen du m ³ (en € TTC) | 2,41 | 2,42 | 2,45 | +1,4 % |

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 D' AIROUX

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation

2020

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

| LIBELLE | Montant € HT 2019 | Montant € HT 2020 |
|---|----------------------|----------------------|
| CHARGES | | |
| Personnel | 5 169 | 4 296 |
| Energie électrique | 383 | 396 |
| Achat d'eau | 0 | 0 |
| Produits de traitements | 0 | 0 |
| Analyses | 0 | 0 |
| Sous-traitance, Matières et fournitures | 1 032 | 3 971 |
| Impôts locaux et taxes | 0 | 0 |
| Redevance occupation du domaine public | 0 | 0 |
| Autres dépenses d'exploitation | | |
| <i>Télécommunication, poste et télégestion</i> | 0 | 0 |
| <i>Engins et véhicules</i> | 365 | 409 |
| <i>Informatique</i> | 52 | 62 |
| <i>Assurances</i> | 30 | 47 |
| <i>Locaux</i> | 5 | 6 |
| <i>Autres</i> | 0 | 0 |
| Frais de contrôle | 0 | 0 |
| Charges relatives aux renouvellements | 326 | 326 |
| 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 | 0 | 0 |
| Frais généraux du siège | 1 173 | 1 272 |
| Frais liés au service | 117 | 117 |
| TOTAL CHARGES | 8 652 | 10 902 |
| PRODUITS | | |
| Produits Eau | | |
| <i>Abonnement</i> | 2 615 | 2 940 |
| <i>Volume</i> | 5 115 | 5 601 |
| Travaux à titre exclusif | 0 | 3 047 |
| Produits liés aux service | 0 | 0 |
| TOTAL PRODUITS | 7 730 | 11 587 |
| RESULTAT AVANT IMPOT | -922 | 685 |
| RESULTAT | -922 | 493 |

b) Les reversements à la Collectivité

COMMUNE DE : AIROUX

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE : 2020

SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

| | SURTAXE SUR ASSAINISST |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| EMISSION GENERALE | |
| Sur Redevance d'abonnement | 0 |
| Sur Redevance au M3/ en Euro HT | 2 555 |
| REGULARISATIONS en Euro HT | 0 |
| IRRECOUVRABLES en Euro HT | 0 |
| TOTAL | 2 555 |

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'eau potable de proximité avec de larges plages d'accueil physique et téléphonique et des délais raccourcis pour les prises de rendez-vous et les demandes de devis ou d'intervention.

■ **Accueil physique et téléphonique**

L'accueil physique des abonnés est réalisé au niveau de l'agence BRLE de Castelnaudary :

- ▶ 420 Chemin Co de Valès – CS 51453 - 11494 Castelnaudary Cedex
- ▶ 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), Gruissan (11), Villeneuve de la Raho (66), Servian (34), Mauguio (34), Mende (48) 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.



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

- ✓ [Castelnaudary](tel:0468230831) : 04 68 23 08 31

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



04 68 23 08 31

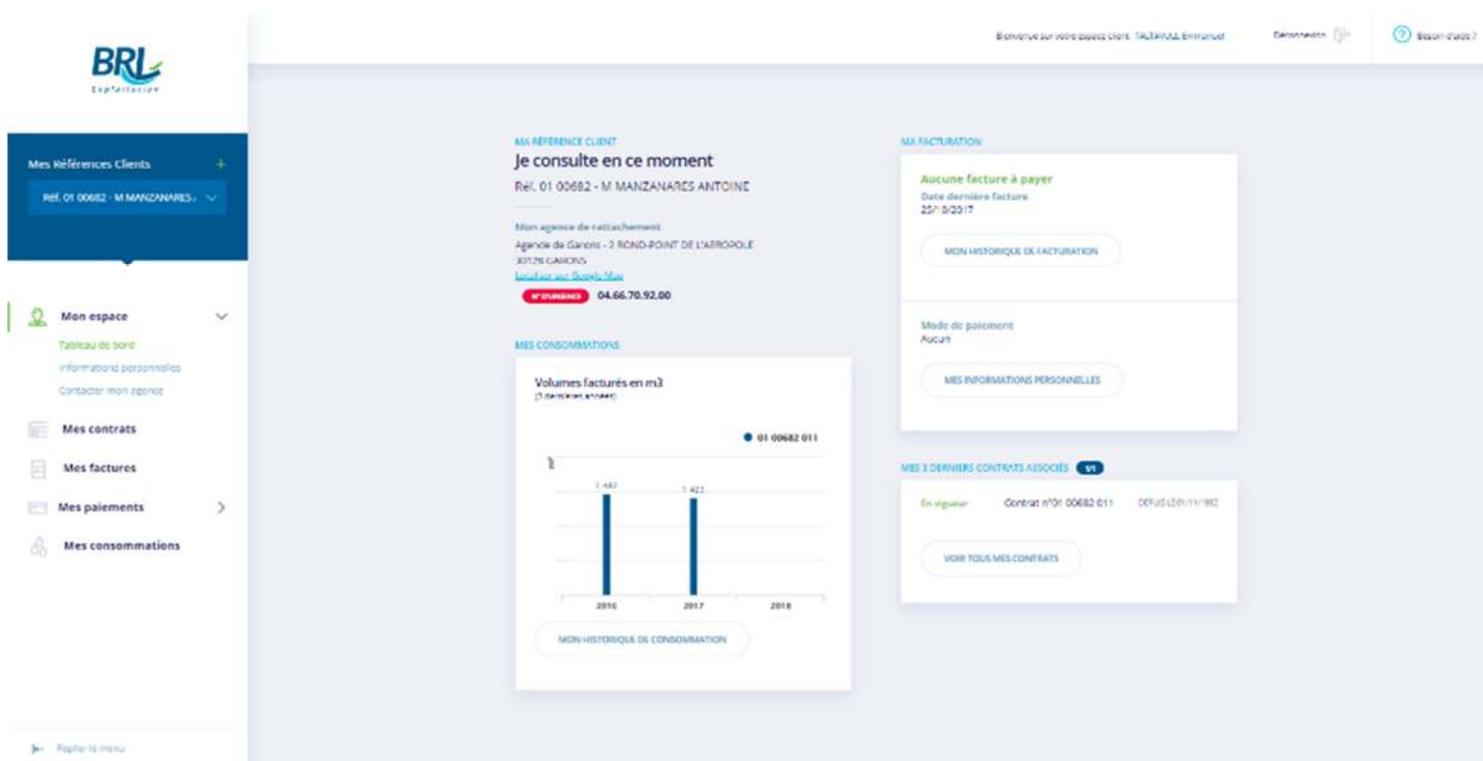
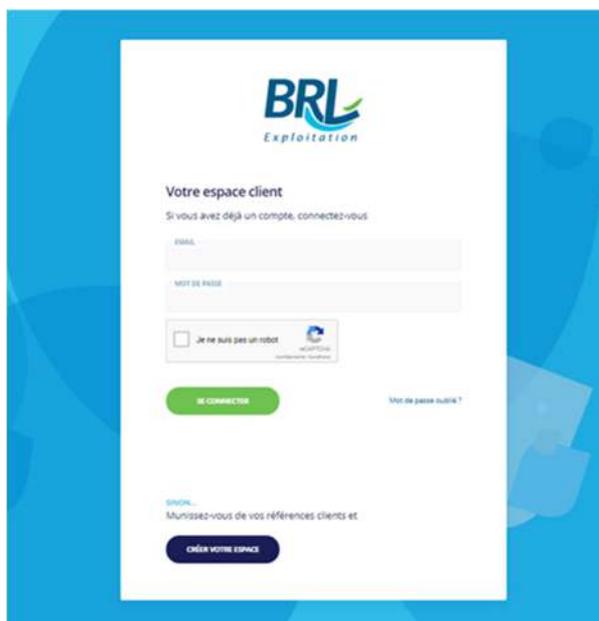
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

■ **Le portail client BRLE : nouveauté 2018 !!**

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé, BRLE a mis en œuvre en 2018 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 : **247 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 Castelnaudary** (9 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service eau potable sur le périmètre délégué. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eau potable. BRLE dispose sur ce site d'un parc spécifique de matériel.

Une équipe à pied d'œuvre de 9 personnes, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :

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

Disponible à l'agence de Castelnaudary tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 17h (ou par téléphone au 04 68 75 21 50). Elle assure 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. Elle est en mesure de contacter rapidement les agents techniques pour les éventuelles interventions et actions à mener sur le terrain.



Loïc ALARY

Responsable agence de Castelnaudary

- ✓ 1 chef réseau + 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.

- ✓ Ces agents seront également 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.

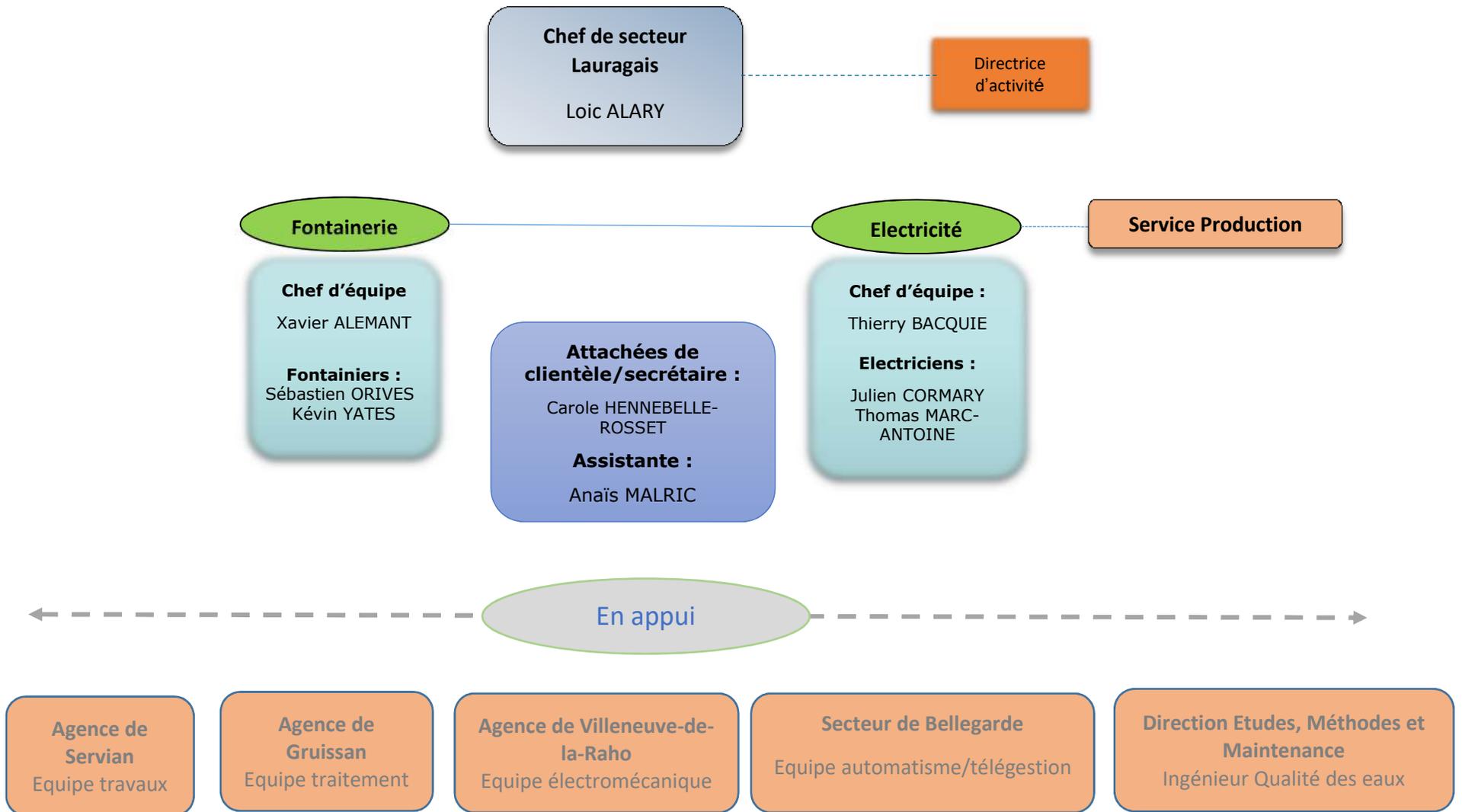
- ✓ 1 chef d'équipe électricité + 2 agents électriciens

- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Servian (36 agents supplémentaires), Gruissan (17 agents), Port La Nouvelle (8 agents) et Villeneuve de la Raho (7 agents).
- ▶ **L'expertise de la Direction des Etudes, Méthodes et Maintenance**, composée d'une équipe d'une douzaine d'ingénieurs avec un champ large de compétences dans des domaines variés : travaux sur réseaux, automatisme, électricité, hydromécanique, traitement des eaux et qualité, hydraulique, barrages, agronomie, épuration des eaux, environnement ...
- ▶ **Les compétences et le matériel spécialisé des ateliers BRLE de Bellegarde** (30) pour les opérations spécifiques de maintenance ou réparation (7 agents à l'atelier mécanique, 7 agents à l'atelier électrique et 4 agents à l'atelier automatisme/télégestion).

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

- ✓ **Loïc ALARY** (chef de secteur Lauragais) et **Evelyne KURUTCHARRY** (Directrice d'activités Clientèle / Distribution / Affermages) : pour les aspects exploitation, entretien, surveillance et réparation du réseau concédé.
- ✓ **Bruno MIARA** (directeur commercial, basé à Nîmes) : pour les aspects contractuels.
- ✓ **Adrien TAIBAOU** (ingénieur qualité des eaux basé à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité 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).



■ **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 Castelnaudary ont reçu les formations suivantes :

- ▶ Sécurité incendie : Totalité des agents formés
- ▶ Travaux en hauteur : 6 agents formés
- ▶ Secourisme : 5 agents formés
- ▶ Habilitation électrique : 4 agents formés
- ▶ Habilitation chlore : 0 agents formés
- ▶ Habilitation amiante : 3 agents formés

■ **Les moyens mis en œuvre**

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

- 5 véhicules légers de fontainerie (Kangoo / Partner),
- 1 voiture de fonction,
- 1 camion benne 4x4 avec grue et crochet d'attelage (Nissan Fuso – 6,5 T – 180 CV)
- 1 mini pelle (Yanmar - 2 t) avec remorque,

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'ammoniaque
- ✓ 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



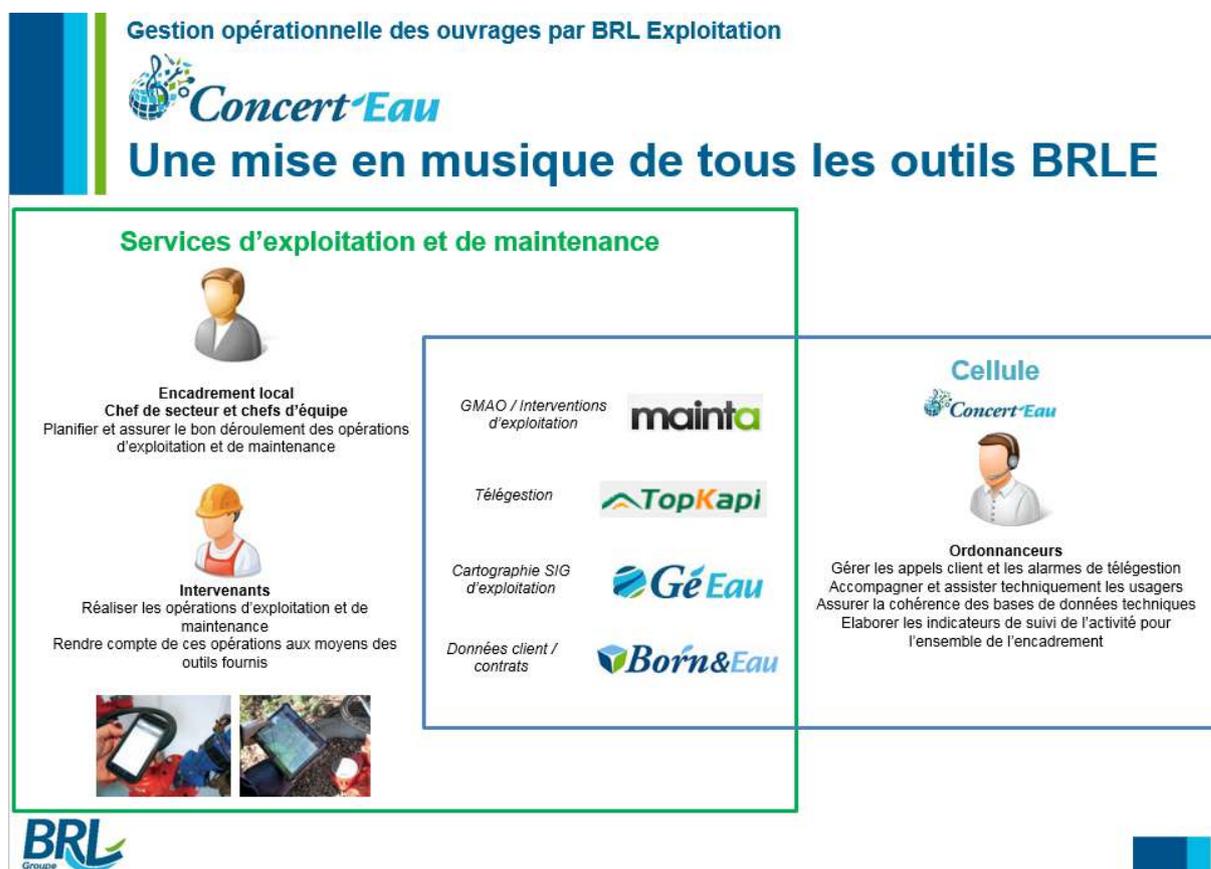
■ **Concert'Eau : l'ordonnancement au service de la continuité de service**

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.



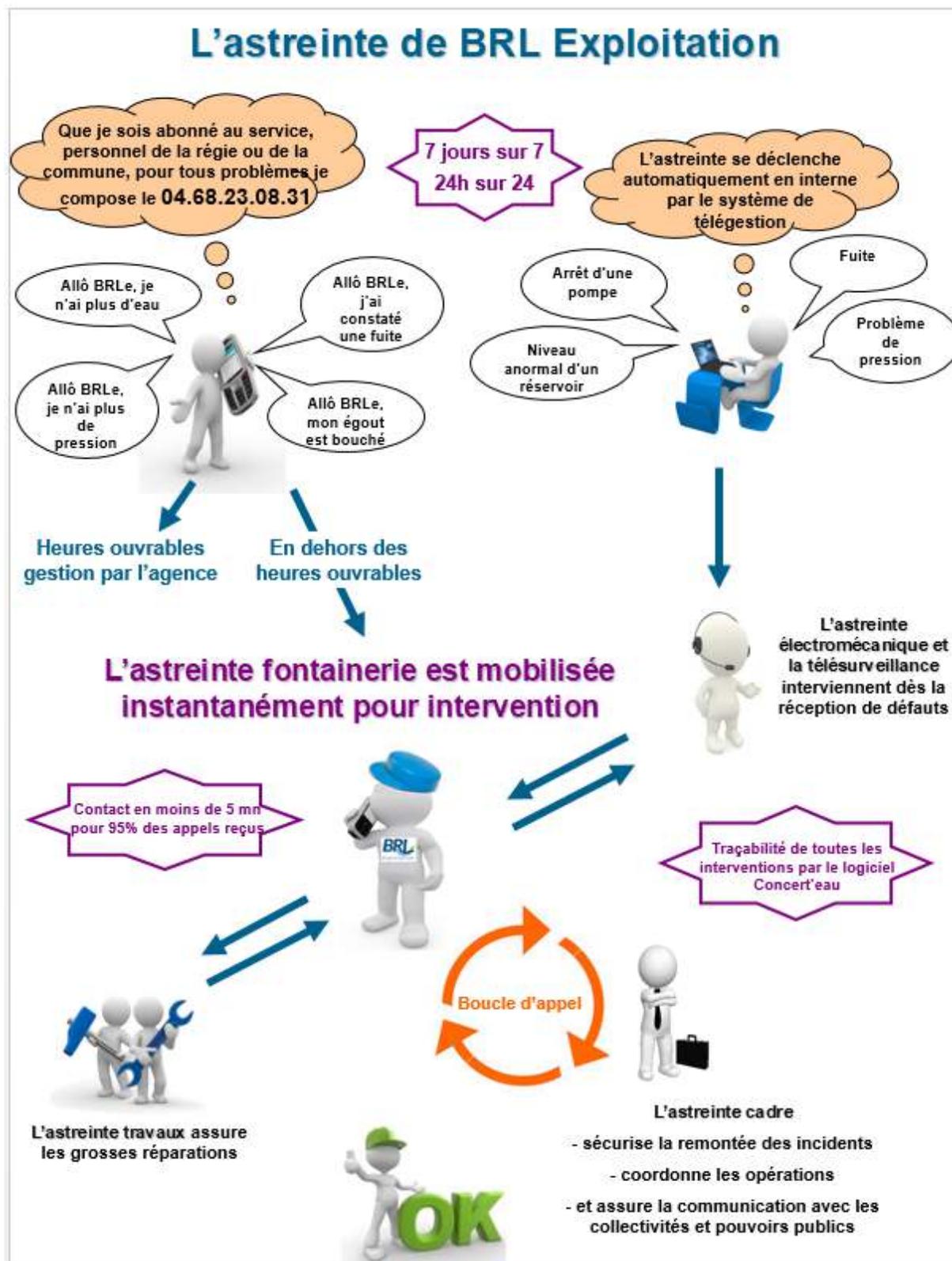
Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

- ▶ 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 Castelnaudary permet d'assurer une intervention certaine sous un délai de 1 heure sur le périmètre délégué.

ASTREINTE EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

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

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

ASTREINTE TRAVAUX

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

ASTREINTE AUTOMATISME ET TELESURVEILLANCE

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

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

ASTREINTE D'ENCADREMENT

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

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

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

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

▶ ISO 9001

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

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

▶ ISO 14001

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

Cette certification passe par :

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

▶ ISO 50001

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

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

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

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

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

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

ANNEXES

FACTURE 120 M3

A rappeler dans toutes vos correspondances

Commune de AIROUX

N° Client

66

N° Facture

FACTURE

25 novembre 2020

11320 AIROUX

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31

Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31

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 : 0.00474 €

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 | 58,29 |
| Consommation | 284,44 |

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Total facture €TTC | 342,73 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 23,67 |
| Report de solde | 382,42 |

NET A PAYER € TTC**725,15****Avant la date limite du 25/11/2020**

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.

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.

Détail de la facture N°:

Références client

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 01 0032 010 1 | Commune de AIROUX |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : AIROUX

| Détail du contrat | Période | | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|---|------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | | 161,94 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/11/2020 | 23/05/2021 | 50% | 66,434 | 33,22 | 5,5 |
| Consommation | | | | | | |
| Acompte Consommation - Part BRLe | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 1,8454 | 110,72 | 5,5 |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,3000 | 18,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | | 127,04 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/11/2020 | 23/05/2021 | 50% | 42,268 | 21,13 | 10,0 |
| Consommation | | | | | | |
| Acompte Consommation - Part BRLe | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 1,2152 | 72,91 | 10,0 |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,5500 | 33,00 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | | 30,08 | |
| Acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,0813 | 4,88 | 5,5 |
| Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,1500 | 9,00 | 10,0 |
| Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 24/05/2020 | 23/05/2021 | 50% de 120 m3 | 0,2700 | 16,20 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 342,73 | HT soumis à TVA | 319,06 | TVA sur les débits | 23,67 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

A rappeler dans toutes vos correspondances

Commune de AIROUX

N° Client

66 0

N° Facture

FACTURE

29 mai 2020

11320 AIROUX

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31

Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31

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 :
0.00467 €

Présentation simplifiée

Détail au dos

Nous avons relevé votre compteur le 05/05/2020, votre consommation s'élevait à
120 m3

| | Montant €TTC |
|--------------|--------------|
| Abonnement | 58,29 |
| Consommation | 560,41 |

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Total facture €TTC | 618,70 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 42,77 |
| Report de solde | -137,68 |

NET A PAYER € TTC 481,02

Avant la date limite du 29/05/2020

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.

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.

Détail de la facture N°:

Références client :

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 01 0032 010 1 | Commune de AIROUX |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : 11320 AIROUX

| COMPTEUR | Nouvel index | Date relevé | Ancien index | Consommation | Observation | Volume Forfaitaire | | Volume Facturé | |
|----------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------------|------------|----------------|------------|
| | | | | | | Eau | Eaux usées | Eau | Eaux usées |
| HA236942 | 129 | 05/05/2020 | 9 | 120 m3 | | | | 120 m3 | 120 m3 |

| Détail du contrat | Période | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|--|-----------------------|----------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | 287,14 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/05/2020 23/11/2020 | 50% | 66,434 | 33,22 | 5,5 |
| Consommation | | | | | |
| Consommation - Part BRLe | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 1,8160 | 217,92 | 5,5 |
| Consommation - Part Communautaire | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,3000 | 36,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | 228,63 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 24/05/2020 23/11/2020 | 50% | 42,268 | 21,13 | 10,0 |
| Consommation | | | | | |
| Consommation - Part BRLe | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 1,1792 | 141,50 | 10,0 |
| Consommation - Part Communautaire | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,5500 | 66,00 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | 60,16 | |
| Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,0813 | 9,76 | 5,5 |
| Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,1500 | 18,00 | 10,0 |
| Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 24/05/2019 23/05/2020 | 120 m3 | 0,2700 | 32,40 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 618,70 | HT soumis à TVA | 575,93 | TVA sur les débits | 42,77 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

Méthode et éléments de Calcul du CARE

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

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

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

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

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

◆ Produits

Le libellé « Produits » comprend :

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

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

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

◆ Charges

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

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

Elles comprennent :

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

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

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

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

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

💧 Commentaire des rubriques de charges

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

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

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

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

Cette rubrique comprend :

- La Sous-traitance : les prestations de sous-traitance comprennent les interventions d'entreprises extérieures (terrassment, hydrocurage, espaces verts, cartographie ...) ainsi que des prestations réalisées par des services communs de l'entreprise telles que des prestations d'hydrocurage, de lavage de réservoir, de recherche de fuites par corrélation acoustique.
- Les Matières et Fournitures :
 - la charge relative au remplacement de compteurs qui ne sont pas la propriété de l'entreprise.
 - la location de courte durée de matériel sans chauffeur.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien et à la réparation du réseau.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien du matériel électromécanique.
 - le matériel de sécurité.
 - les consommables divers.

✓ **Impôts locaux et taxes** :

- la contribution économique territoriale (CET).
- La taxe foncière.

- ✓ **Redevance occupation du domaine public** : ce poste comprend les redevances éventuelles d'occupation du domaine public.

✓ **Autres dépenses d'exploitation :**

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

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

✓ **Charges relatives aux Renouvellements :**

Cette rubrique peut correspondre à différent cas :

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

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

✓ **Charges contractuelles d'investissements :**

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

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

✓ **Amortissement et provision :**

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

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

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

✓ **Frais généraux du siège :**

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

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

✓ **Frais liés au service :**

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

◆ **Résultat avant Impôt**

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

◆ **Impôt sur les sociétés**

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

◆ **Résultat**

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

Commune de RICAUD

Rapport annuel du délégataire

Eau Potable



© Bernard Lugez



2020

PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

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

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

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

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

Les indicateurs techniques et financiers qui figurent dans ce rapport sont définis par l'annexe V (ou annexe VI selon qu'il s'agit d'eau potable ou d'assainissement) mentionnée à l'article D. 2224-1 du C.G.C.T.



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1. L'essentiel de l'année | 6 |
| a) Présentation du contrat : | 6 |
| b) L'essentiel de l'année 2020 : | 7 |
| c) Perspectives et propositions d'amélioration : | 8 |
| d) Les indicateurs de performance : | 8 |
| 2. Le patrimoine du service | 11 |
| a) Installations de production / traitement : | 11 |
| b) Ouvrages de stockage : | 11 |
| c) Ouvrages de surpression : | 11 |
| d) Réseau de distribution : | 11 |
| e) Analyse du patrimoine : | 14 |
| 3. Le bilan hydraulique | 17 |
| a) Le schéma d'alimentation en eau potable | 17 |
| b) Volumes mis en distribution..... | 17 |
| c) Volumes consommés autorisés..... | 19 |
| d) Performance du réseau | 20 |
| 4. Le bilan d'exploitation | 23 |
| a) La consommation électrique | 23 |
| b) La consommation de produits de traitement | 23 |
| c) Les contrôles réglementaires | 23 |
| d) Le nettoyage des réservoirs | 23 |
| e) Autres interventions sur les installations | 23 |
| f) Interventions sur le réseau de distribution | 23 |
| g) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du réseau délégué | 23 |
| 5. La qualité de l'eau | 26 |
| a) Réglementation pour la production d'eau destinée à la consommation humaine | 26 |
| b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE | 26 |
| c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux..... | 27 |
| d) Qualité de l'eau distribuée sur la commune de Ricaud | 27 |
| e) Rapport de synthèse de l'ARS | 28 |
| f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ..... | 28 |
| 6. Bilan clientèle | 31 |
| a) Les abonnés | 31 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| b) | La satisfaction client | 31 |
| c) | Les réclamations clients : | 35 |
| d) | Les données économiques | 35 |
| e) | Le prix du service de l'eau potable | 35 |
| 7. | Résultats financiers..... | 39 |
| a) | Le CARE..... | 39 |
| b) | Les versements à la Collectivité | 40 |
| 8. | L'organisation de BRLE dédiée au contrat..... | 42 |
| a) | Dispositif au service des clients..... | 42 |
| b) | L'équipes et les moyens mis en œuvre | 43 |
| c) | Organisation de l'astreinte..... | 49 |
| d) | La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue | 53 |
| ANNEXES | | 54 |

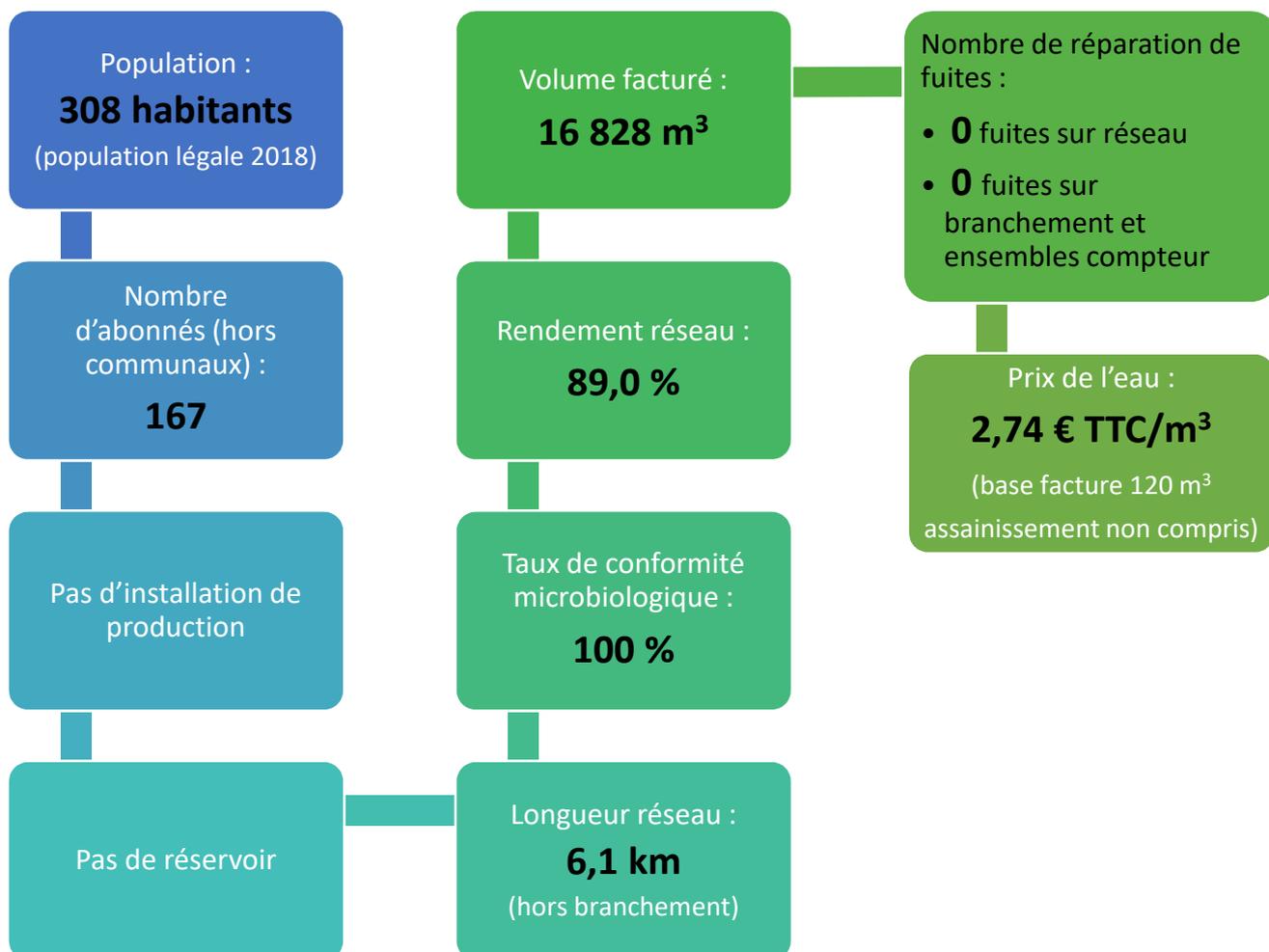
1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

a) Présentation du contrat :

Chiffres clés :



Données du contrat :

- Déléataire : BRL EXPLOITATION
- Périmètre : Commune de RICAUD
- Nature du contrat : Affermage
- Prestations du contrat : *Contrat de Délégation par affermage du service public de distribution d'eau potable*
- Date de début du contrat : 1^{er} janvier 2010 (visa en Préfecture le 27/01/2010)
- Date d'échéance : 31 décembre 2021 (suite à l'Avenant 3)
- Engagements vis-à-vis des tiers :
 - Achat : achat d'eau potable en gros à Réseau 11, produite à partir de la station de traitement de Picotalen située à Sorèze (81), propriété de l'Institution des Eaux de la Montagne Noire (IEMN), traitant les eaux du barrage de Cammazes.
 - Vente : sans objet.

Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Transfert de la compétence « Eau » de la Commune de RICAUD à la Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois.
Date d'effet : 01/01/2018
- **Avenant n°2** : Prolongation du contrat de délégation du service public de l'eau potable de la Commune de RICAUD du 25/05/2020 au 31/05/2021.
Date d'effet : 26/05/2020
- **Avenant n°3** : Prolongation du contrat de délégation du service public de l'eau potable de la Commune de RICAUD du 31/05/2021 au 31/12/2021.
Date d'effet : 1/06/2021

b) L'essentiel de l'année 2020 :

Performances Réseau :

Aucun événement majeur n'est à signaler sur le réseau d'eau potable de la commune de Ricaud en 2020.

Un suivi hebdomadaire de la qualité de l'eau distribuée a été réalisé et les volumes mis en distribution sont suivis mensuellement.

Aucune fuite n'est survenue sur le réseau en 2020.

Après une constante augmentation depuis 2015, le rendement est désormais stabilisé à un très bon niveau en 2020 avec une valeur de 89 %. Il respecte ainsi l'obligation issue du Grenelle de l'Environnement (66,5 %). Il en est de même pour l'ILP qui est de 0,93m³/j/km en 2020.

💧 **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 :

💧 **Distribution et réseau :**

Au fur et à mesure de l'évolution des possibilités d'accès aux compteurs enclavés, BRLE poursuit les campagnes de remplacement systématique des compteurs les plus âgés. Il est prévu au cours de l'année 2021 de remplacer les derniers compteurs âgés.

💧 **Qualité de l'eau :**

Sans objet.

d) Les indicateurs de performance :

💧 **Les indicateurs obligatoires :**

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

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

| | | Abonnés | Valeur |
|--------|---|---|--|
| D101.0 | Estimation du nombre d'habitants desservis | Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée | Permanents : 308 Avec saisonniers : 322 |
| D102.0 | Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ | Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour 120 m ³ | 2,74 €TTC/m³ |
| | | Qualité de l'eau | Valeur |
| P101.1 | Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie | Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant. | 100 % |

| | | | |
|---------------------------|--|---|---------------------------|
| P102.1 | Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribués réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques | Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant | 100 % |
| P108.3 | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau | Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée | NC |
| Réseau | | | Valeur |
| P103.2B | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eau potable. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux, à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux. | 79/120 |
| P104.3 | Rendement du réseau de distribution | Il s'agit du ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable | 89 % |
| P105.3 | Indice linéaire des volumes non comptés | Il s'agit du ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte | 0,93 m ³ /j/km |
| P106.3 | Indice linéaire de pertes en réseau | Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte. Cet indicateur diffère de l'indice linéaire des volumes non comptés qui intègre en plus des pertes par fuites, les volumes qui ne font pas l'objet d'une comptabilisation. Il lui est toujours inférieur. | 0,93 m ³ /j/km |
| P107.2 | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte | 0 % |
| Gestion financière | | | Valeur |
| P109.0 | Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité | Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé | - |

2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

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

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

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

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

a) Installations de production / traitement :

L'eau distribuée à RICAUD provient intégralement de la station de traitement de Picotalen située à Sorèze (81), propriété de l'Institution des Eaux de la Montagne Noire. Cette unité traite les eaux du barrage de Cammazes situé sur le Sor.

L'IEMN livre l'eau produite à Réseau 11, qui la fournit à la commune de Ricaud.

b) Ouvrages de stockage :

Sans objet

c) Ouvrages de surpression :

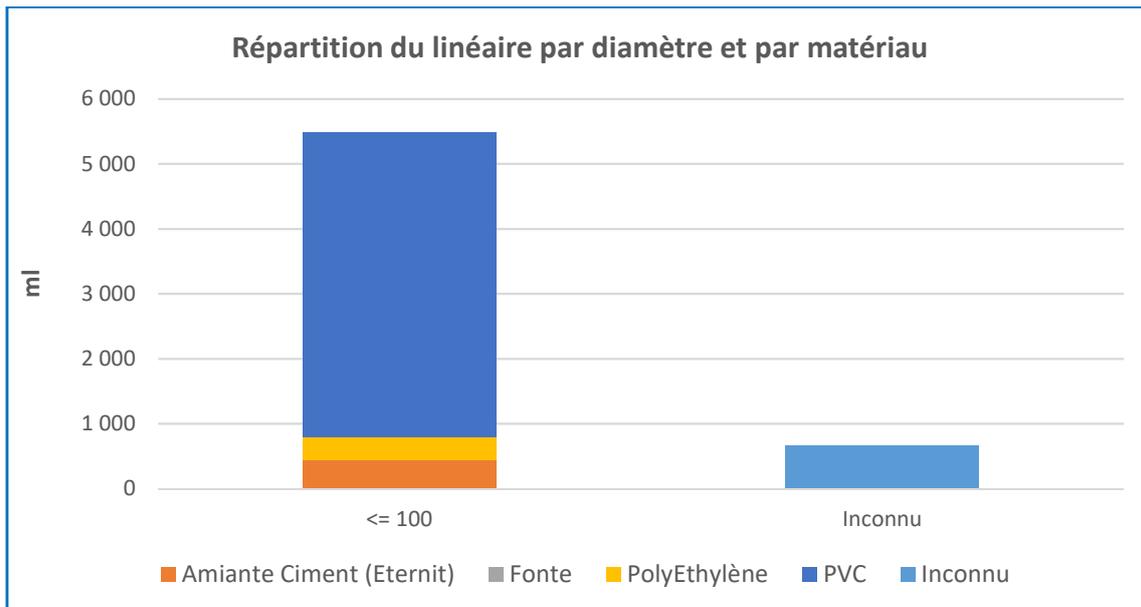
Sans objet

d) Réseau de distribution :

Canalisations (hors branchement) :

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

| Diamètre nominal (mm) | Amiante ciment | Fonte | PE | PVC | Inconnu | TOTAL RESEAU |
|-----------------------|----------------|----------|------------|--------------|------------|--------------|
| <= 100 | 438 | - | 351 | 4 686 | - | 5 475 |
| Inconnu | - | 9 | - | - | 652 | 661 |
| TOTAL RESEAU | 438 | 9 | 351 | 4 686 | 652 | 6 136 |



💧 Variations sur l'année

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

A noter que le renouvellement des canalisations (remplacement du linéaire à l'identique) n'est pas mentionné ici car il ne modifie pas le linéaire total. Il est détaillé plus loin au chapitre 4.g).

| Motif | ml |
|--|--------------|
| Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 6 101 |
| Extension / création de réseau | 0 |
| Intégration de réseau au périmètre de la délégation | 0 |
| Régularisation de plans | + 35 |
| Suppression / dépose de réseau | 0 |
| TOTAL LINEAIRE 2020 | 6 136 |

Accessoires réseau

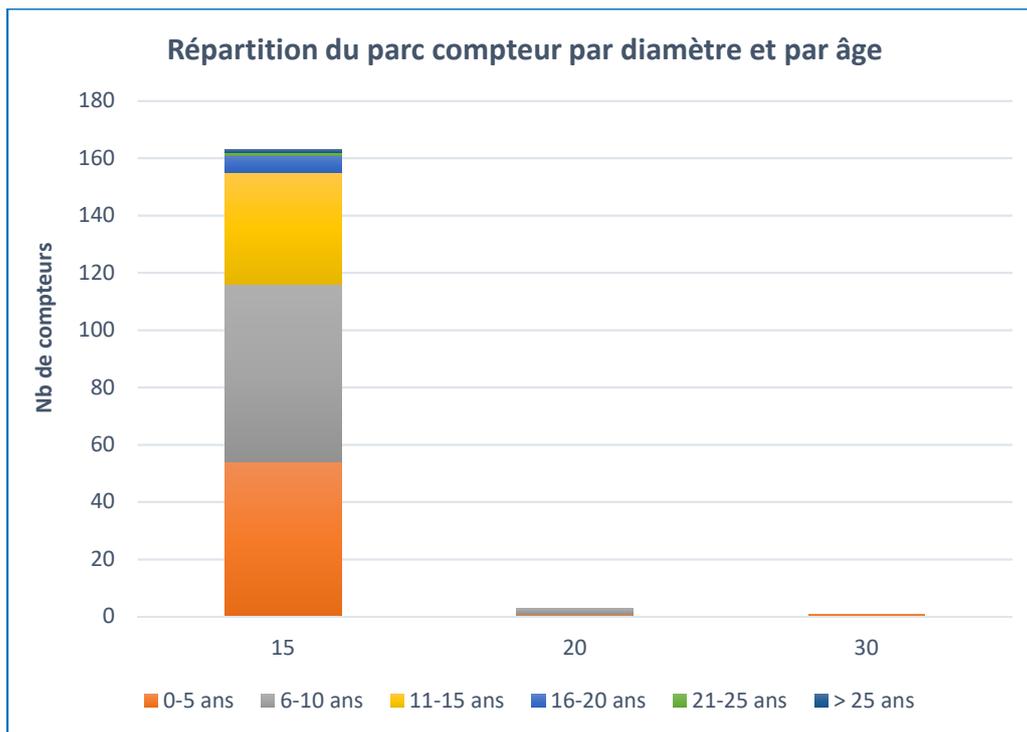
| Désignation | Nombre | Variation/N-1 |
|---------------------------|--------|---------------|
| Ventouse | 2 | = |
| Vidange | 1 | = |
| Vanne | 10 | = |
| Stabilisateur de pression | - | - |

Branchements

| Type de branchement | 2018 | 2019 | 2020 | Evolution |
|---------------------|------------|------------|------------|---------------|
| Particuliers | 157 | 156 | 159 | +1,9 % |
| Municipaux | 9 | 10 | 10 | = |
| Industriels | - | - | - | - |
| Collectifs | - | - | - | - |
| Dont plomb | 2 | 2 | 1 | -50 % |
| TOTAL | 166 | 166 | 169 | +1,8 % |

Compteurs

| Tranches d'âge | 15 mm | 20 mm | 30 mm | TOTAL |
|----------------|------------|----------|----------|------------|
| 0 – 5 ans | 54 | 1 | 1 | 56 |
| 6 – 10 ans | 62 | 2 | - | 64 |
| 11 – 15 ans | 39 | - | - | 39 |
| 16 – 20 ans | 6 | - | - | 6 |
| 21 – 25 ans | 1 | - | - | 1 |
| >25 ans | 1 | - | - | 1 |
| TOTAL | 163 | 3 | 1 | 167 |



| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|-------|-------|
| Nombre de compteurs renouvelés | 20 | 13 | 9 |
| Renouvellement de compteur en % du total | 12,0 % | 7,8 % | 5,3 % |

e) Analyse du patrimoine :

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

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

| | BAREME | RICAUD |
|---|-------------|-----------|
| Absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet. | 0 point | - |
| Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable | + 10 points | 10 |
| Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année. | + 5 points | 5 |
| <i>L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points</i> | | |
| Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution. | + 10 points | 10 |
| Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux. | + 5 points | 4 |
| L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné. | + 10 points | 0 |
| 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 | 0 |
| <i>Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :</i> | | |
| Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux. | + 10 points | 10 |
| Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ; | + 10 points | 10 |
| Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements . | + 10 points | 10 |
| Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ; | + 10 points | 10 |
| Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ; | + 10 points | 0 |
| Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ; | + 10 points | 10 |
| Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ; | + 10 points | 0 |
| Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux. | + 5 points | 0 |
| Total nombre de points : | 120 | 79 |

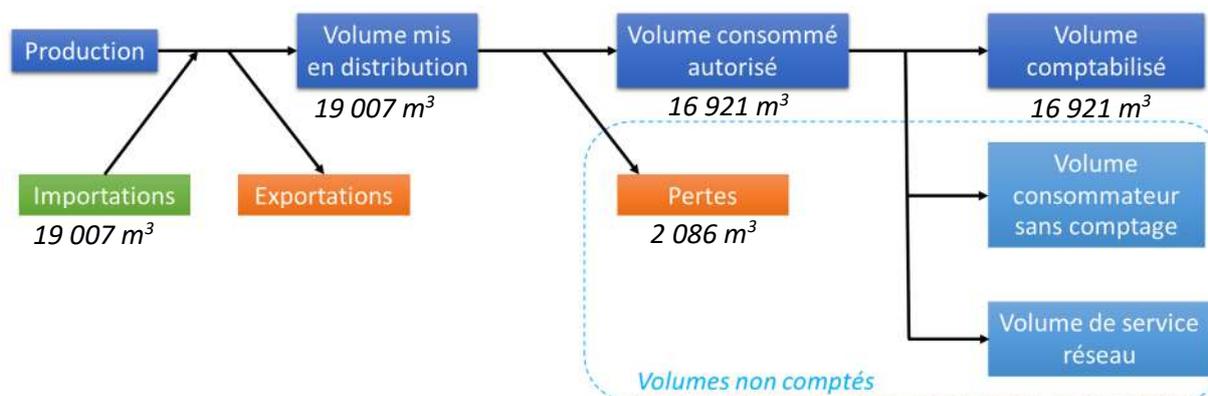
3. LE BILAN HYDRAULIQUE

3. LE BILAN HYDRAULIQUE

a) Le schéma d'alimentation en eau potable

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

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



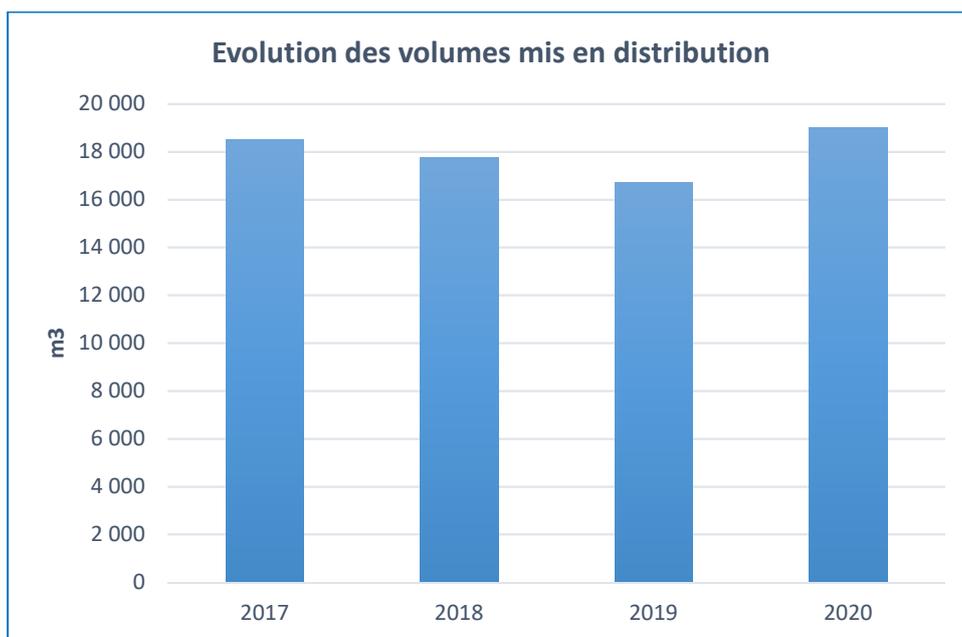
b) Volumes mis en distribution

L'eau distribuée à RICAUD provient intégralement de la station de traitement de Picotalen, située à Sorèze (81), qui traite les eaux du barrage de Cammazes situé sur le Sor.

L'Institution des Eaux de la Montagne Noire livre l'eau produite à Réseau 11, qui la fournit à la commune de Ricaud.

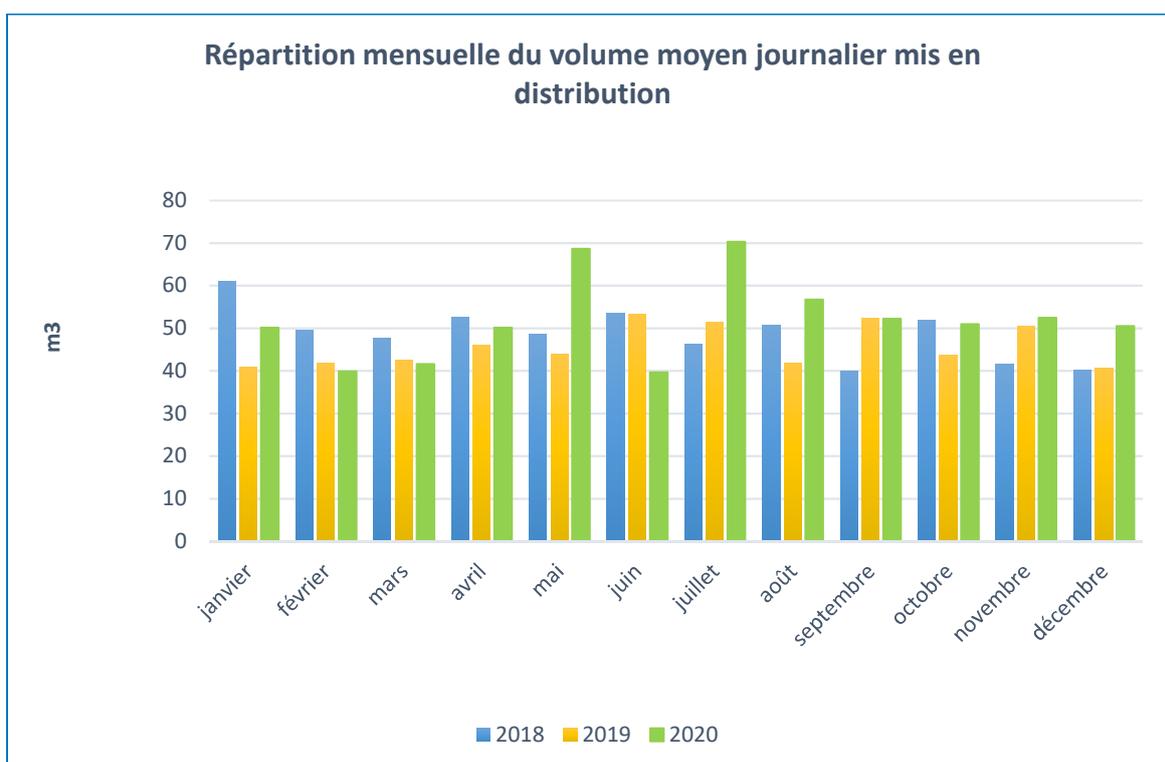
💧 Evolution des volumes mis en distribution

| | | En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---------------------------------------|--|-------------------|--------|--------|--------|-------------|
| Année calendaire | Volumes produits (A) | | - | - | - | - |
| | Volumes importés (B) | | 17 613 | 16 748 | 19 215 | +14,7 % |
| | Volumes exporté (C) | | - | - | - | - |
| | TOTAL Volumes mis en distribution (D = A+B-C) | | 17 613 | 16 748 | 19 215 | +14,7 % |
| Période de facturation base 365 jours | Volumes produits (A') | | - | - | - | - |
| | Volumes importés (B') | | 17 754 | 16 724 | 19 007 | +13,7 % |
| | Volumes exporté (C') | | - | - | - | - |
| | TOTAL Volumes mis en distribution (D' = A'+B'-C') | | 17 754 | 16 724 | 19 007 | +13,7 % |



 **Bilan mensuel du volume journalier moyen mis en distribution**

| En m ³ /j | Janv | Fév | Mars | Avril | Mai | Juin | Juil | Août | Sept | Oct | Nov | Déc |
|--|------|-----|------|-------|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| Volume moyen journalier produit | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Volumes moyen journalier importé | 50 | 40 | 42 | 50 | 69 | 40 | 70 | 57 | 52 | 51 | 52 | 51 |
| TOTAL Volume moyen journalier mis en distribution | 50 | 40 | 42 | 50 | 69 | 40 | 70 | 57 | 52 | 51 | 52 | 51 |



c) Volumes consommés autorisés

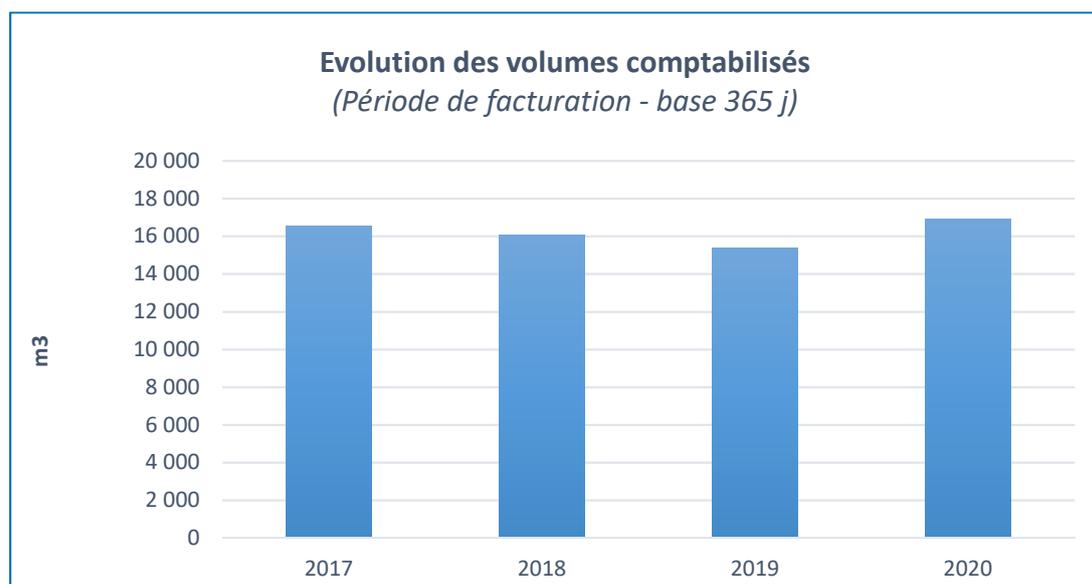
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

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

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

| | Exercice 2018 | Exercice 2019 | Exercice 2020 | Nombre de jours |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Date médiane de relevé | 04/12/2018 | 04/12/2019 | 01/12/2020 | 363 |

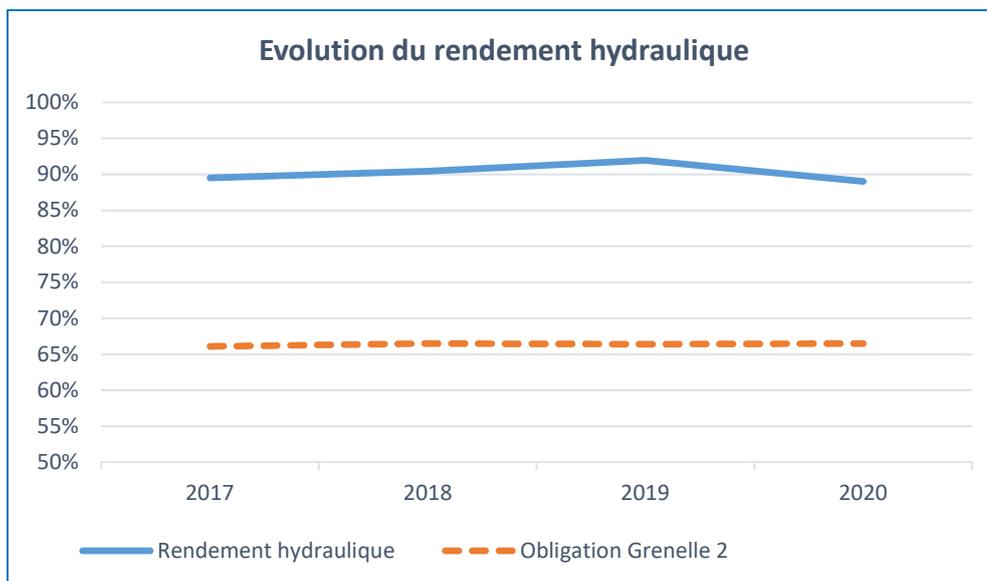
| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Total volume comptabilisé (H) | 16 013 | 15 377 | 16 828 | +9,4 % |
| Nombre de jour entre les relevés d'index | 364 j | 365 j | 363 j | -0,6 % |
| Total volume comptabilisé (H') <i>Base 365 jours</i> | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |
| Volume de service de réseau (J) | - | - | - | - |
| Total volume consommé autorisé (K = H'+J) <i>Base 365 j</i> | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |



d) Performance du réseau

💧 Rendement hydraulique :

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|--------|-------------|
| Volume consommé autorisé (K) | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |
| Volume exporté (C') | - | - | - | - |
| Volume total produit (A'+B') | 17 754 | 16 724 | 19 007 | +13,7 % |
| Rendement de réseau (K+C') / (A'+B') | 90,4 % | 91,9 % | 89 % | -3,2 % |



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

| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| Volume consommé autorisé (K) | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |
| Volume exporté (C') | - | - | - | - |
| Linéaire du réseau de distribution (L) | 6 014 ml | 6 101 ml | 6 136 ml | +0,6 % |
| ILC Indice linéaire de consommation (K + C') / (L / 1000 x 365) | 7,31 m ³ /j/km | 6,91 m ³ /j/km | 7,56 m ³ /j/km | +9,4 % |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 x ILC | 66,5 % | 66,4 % | 66,5 % | +0,2 % |
| Rendement de réseau = (K+C') / (A'+B') | 90,4 % | 91,9 % | 89 % | -3,2 % |

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

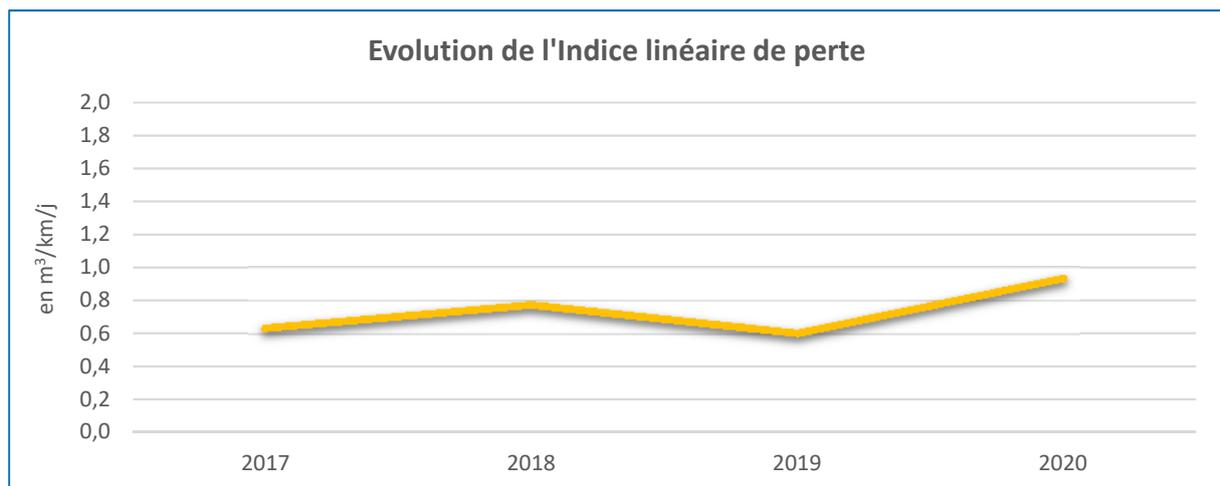
| En m ³ | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| Volume total produit (A'+B') | 17 754 | 16 724 | 19 007 | +13,7 % |
| Volume comptabilisé (H') | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |
| Volume consommé autorisé (K) | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |
| Pertes en réseau (M=A'+B'-K) | 1 697 | 1 347 | 2 086 | +54,9 % |
| Volume non compté (N=A'+B'-H') | 1 697 | 1 347 | 2 086 | +54,9 % |
| Linéaire du réseau de distribution (L) | 6 014 ml | 6 101 ml | 6 136ml | +0,6 % |
| ILP Indice linéaire de pertes en réseau M / (L/1000) / 365 | 0,77 m ³ /j/km | 0,60 m ³ /j/km | 0,93 m ³ /j/km | +54 % |
| Indice linéaire de volumes non comptés N / (L / 1000) / 365 | 0,77 m ³ /j/km | 0,60 m ³ /j/km | 0,93 m ³ /j/km | +54 % |

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

L'indice des volumes non comptés tient compte du linéaire total du réseau sans branchement mais pas des volumes utilisés pour le service.

Dans le cas présent, l'indice linéaire des volumes non comptés est égal à l'indice linéaire de perte puisqu'il n'y a aucun volume de service.

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



4. LE BILAN D'EXPLOITATION



4. LE BILAN D'EXPLOITATION

a) La consommation électrique

Sans objet (l'ensemble des abonnés du village et des écarts est alimenté gravitairement).

b) La consommation de produits de traitement

Sans objet

c) Les contrôles réglementaires

Sans objet

d) Le nettoyage des réservoirs

Sans objet

e) Autres interventions sur les installations

Sans objet

f) Interventions sur le réseau de distribution

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|------|------|------|-------------|
| Nombre de fuites sur réseau | - | 2 | 0 | - |
| Nombre de fuites sur branchement | 1 | 1 | 0 | - |
| Nombre de fuites sur ensemble compteur | 1 | 0 | 0 | - |
| Linéaire soumis à recherche de fuite (ml) | - | - | - | - |

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

💧 **Extension et travaux neufs**

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Extension de réseau (ml) | - | - | - |
| Nombre de branchements neufs | 1 | 2 | 1 |
| Nombre de vannes neuves | - | - | - |
| Nombre de poteaux incendie neufs | - | - | - |

Nouveaux branchements neufs AEP raccordables à l'assainissement : Déclenchement de la PFAC

Ce paragraphe a pour objet le recensement de tous les branchements neufs qui ont été raccordés au réseau d'assainissement collectif. Ce recensement permettra au maître d'ouvrage un meilleur suivi du recouvrement de la PFAC (Participation au Financement de l'Assainissement Collectif). A noter que le déclenchement du recouvrement de la PFAC n'intervient qu'après la demande de souscription d'un abonnement AEP auprès du délégataire.

Pour l'année 2020, nous recensons les trois demandes de souscriptions suivantes (Conformément au RGPD, les noms et coordonnées des propriétaires sont disponible sur demande mais ne sont pas mentionnés dans le présent rapport) :

- Adresse branchement : **292 Route de saint christophe 11 400 RICAUD**

Date de souscription : **29/04/2020**

- Adresse branchement : **Rue des tilleuls 11 400 RICAUD**

Date de souscription : **05/03/2020**

- Adresse du branchement : **36, rue des Platanes 11400 RICAUD**

Date de souscription : **06/10/2020**

Renouvellement

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Nombre de robinets avant compteur renouvelés | 0 | 1 | 0 |
| Nombre de vannes renouvelées | 0 | 0 | 0 |
| Nombre de ventouses renouvelées | 0 | 0 | 0 |
| Nombre de compteurs renouvelés | 20 | 13 | 9 |
| Nombre de branchements renouvelés | 1 | 0 | 0 |
| Linéaire de conduites renouvelé (ml) | 0 | 0 | 0 |
| Taux de renouvellement réseau (%) | - | - | - |

5. LA QUALITE DE L'EAU



5. LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

Ces limites portent sur 40 paramètres ou familles de paramètres :

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

b) Contrôle sanitaire réglementaire et autocontrôle BRLE

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

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

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

c) Synthèse des résultats d'analyses des eaux

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

Analyses effectuées au cours de l'exercice 2020 :

✓ Nombre total d'analyses effectuées : 8

- dont 4 dans le cadre du contrôle sanitaire et 4 dans le cadre de l'autocontrôle

L'ensemble des analyses ont été réalisées sur le réseau de distribution de la commune de Ricaud (analyses type D1AL).

d) Qualité de l'eau distribuée sur la commune de Ricaud

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

| Libellé | Unité | Nombre | Min | Max | Moy | Normes Officielles | |
|--|----------|--------|--------|-------|------|----------------------|------------------------------|
| | | | | | | Référence de qualité | Limite impérative de qualité |
| CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES | | | | | | | |
| Turbidité néphélobimétrique NFU | NTU | 8 | < 0,1 | 0,26 | 0,14 | 2 | |
| EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | | | | | | | |
| pH | Unité pH | 8 | 8 | 8,4 | 8,2 | 6,5-9 | |
| MINERALISATION | | | | | | | |
| Conductivité à 25°C | µS/cm | 8 | 200 | 234 | 222 | 200-1100 | |
| OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS M. | | | | | | | |
| Aluminium total µg/l | µg/l | 6 | 18,4 | 47 | 33,7 | 200 | |
| PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES | | | | | | | |
| Ammonium (en NH4) | mg/l | 8 | < 0,05 | 0,086 | 0,05 | 0,1 | |
| PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES | | | | | | | |
| Bactéries coliformes /100ml-MS | n/100 ml | 8 | < 1 | < 1 | < 1 | 0/100ml | |
| Escherichia coli /100ml -MF | n/100 ml | 8 | < 1 | < 1 | < 1 | | 0/100ml |
| Entérocoques /100ml-MS | n/100 ml | 8 | < 1 | < 1 | < 1 | | 0/100ml |
| RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTION | | | | | | | |
| Chlore libre | mg/l Cl2 | 7 | < 0,03 | 0,07 | 0,04 | | |
| Chlore total | mg/l Cl2 | 7 | < 0,03 | 0,11 | 0,06 | | |

CONFORMITE DES RESULTATS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION DE RICAUD

| Libellé | Unité | Analyses Contrôle Sanitaire | | Analyses autocontrôle | |
|--|----------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| | | Nbre résultats d'analyse | Dépassement LIMITE de qualité | Nbre résultats d'analyse | Dépassement LIMITE de qualité |
| CARACTERISTIQUES ORGANOLEPTIQUES | | | | | |
| Turbidité néphélobimétrique NFU | NTU | 4 | 0 | 4 | 0 |
| EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | | | | | |
| pH | Unité pH | 4 | 0 | 4 | 0 |
| MINERALISATION | | | | | |
| Conductivité à 25°C | µS/cm | 4 | 0 | 4 | 0 |
| OLIGO-ELEMENTS ET MICROPOLLUANTS M. | | | | | |
| Aluminium total µg/l | µg/l | 4 | 0 | 2 | 0 |
| PARAMETRES AZOTES ET PHOSPHORES | | | | | |
| Ammonium (en NH4) | mg/l | 4 | 0 | 4 | 0 |
| PARAMETRES MICROBIOLOGIQUES | | | | | |
| Bactéries coliformes /100ml-MS | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Escherichia coli /100ml -MF | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| Entérocoques /100ml-MS | n/100 ml | 4 | 0 | 4 | 0 |
| RESIDUEL TRAITEMENT DE DESINFECTION | | | | | |
| Chlore libre | mg/l Cl2 | 4 | 0 | 3 | 0 |
| Chlore total | mg/l Cl2 | 4 | 0 | 3 | 0 |

Taux de conformité des analyses : 100 %

Aucun dépassement de limite de qualité n'a été enregistré sur le réseau de distribution de Ricaud au cours de l'exercice 2020, témoignant ainsi de la bonne qualité de l'eau délivrée.

e) Rapport de synthèse de l'ARS

L'ARS11 n'a pas encore communiqué à BRLE le bilan de la qualité des eaux distribuées sur la commune de Ricaud pour l'année 2020.

f) Autocontrôle hebdomadaire In Situ

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

| Paramètre vérifié | Fréquence |
|-----------------------|--------------|
| Turbidité | Hebdomadaire |
| Désinfectant résiduel | Hebdomadaire |

LOCALISATION DES POINTS DE CONTROLE SUR LE RESEAU COMMUNAL DE RICAUD

| Point Autocontrôle | Nombre de passages | Taux de conformité des analyses |
|---------------------------|---------------------------|--|
| Entrée Village | 52 / an | 100 % |
| Mairie | 52 / an | 100 % |
| Lycée La Rouatière | 52 / an | 100 % |

6. BILAN CLIENTELE



6. BILAN CLIENTELE

a) Les abonnés

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|--------|--------|--------|-------------|
| Nombre d'abonnés particuliers et assimilés | 168 | 167 | 167 | = |
| Nombre d'abonnés autres que particuliers | 1 | 1 | 1 | = |
| Nombre total d'abonnés | 169 | 168 | 168 | = |
| Nombre total d'habitants desservis (estimation pop. légale permanente 2018) | 298 | 299 | 308 | + 3 % |
| Total des volumes vendus (m³) – Base 365 jours | 16 057 | 15 377 | 16 921 | +10 % |

| Gestion clientèle | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|------|------|------|-------------|
| Nombre annuel de demande d'abonnement | 16 | 13 | 14 | +7,7 % |
| Taux de clients mensualisés (%) | 37,9 | 38,1 | 38,1 | = |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation (%) | 10,7 | 9,5 | 10,1 | +6,3 % |
| Nombre de mutations | 4 | 7 | 7 | = |
| Taux de mutation (%) | 2,4 | 4,2 | 4,2 | = |

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 :

En 2020 une enquête de satisfaction client a été spécifiquement menée sur la commune de Ricaud.

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 18 clients répartis sur la commune de Ricaud.

Pour un minimum de représentation, notre objectif de retour était fixé à 10%. 3 clients ont répondu à notre questionnaire ce qui représente un taux de retours de 16,7 %.

◆ **Résultats :**

Il est à noter que les clients font majoritairement confiance à BRLE (10/10), pour eux le critère le plus important est le prix de l'eau.



◆ **Analyse détaillée :**

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

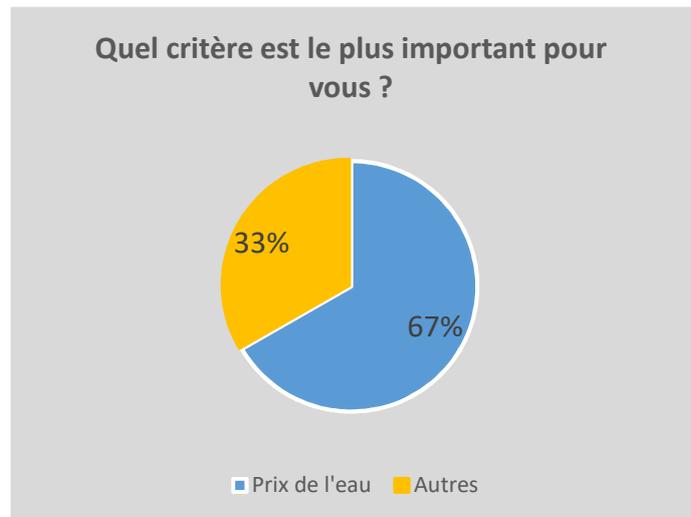
67% des clients interrogés disent boire de l'eau du « robinet » de manière régulière contre 33% qui n'en boivent pas.

Les raisons invoquées par les clients qui ne boivent pas d'eau du robinet sont les suivantes « Préférence pour de l'eau minérale en bouteille ».



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

| Critères | Réponses | % |
|---------------|----------|-------------|
| Prix de l'eau | 2 | 67% |
| autre | 1 | 33% |
| TOTAL | 3 | 100% |

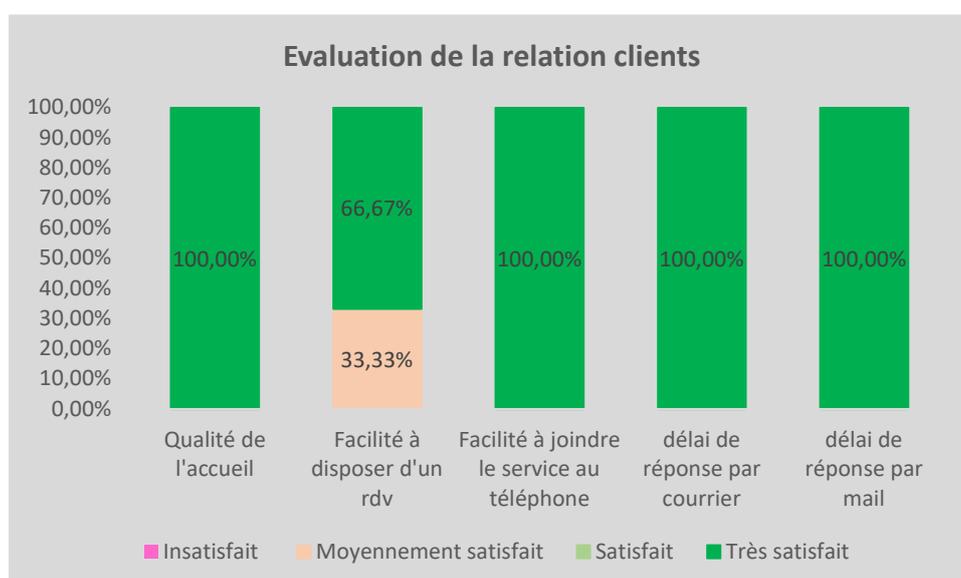


Réponses à la question « Etes-vous satisfait de la relation client ? »

Les 3 clients ayant répondu à l'enquête ont évalué leur satisfaction en matière de relation clientèle, soit 100%.

Voici les résultats :

| | Qualité de l'accueil | Facilité à disposer d'un rdv | Facilité à joindre le service par téléphone | Délai de réponse par courrier | Délai de réponse par mail |
|------------------------------|----------------------|------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|
| Insatisfait | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Moyennement satisfait | 0% | 33,3% | 0% | 0% | 0% |
| Satisfait | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Très satisfait | 100% | 66,7% | 100% | 100% | 100% |

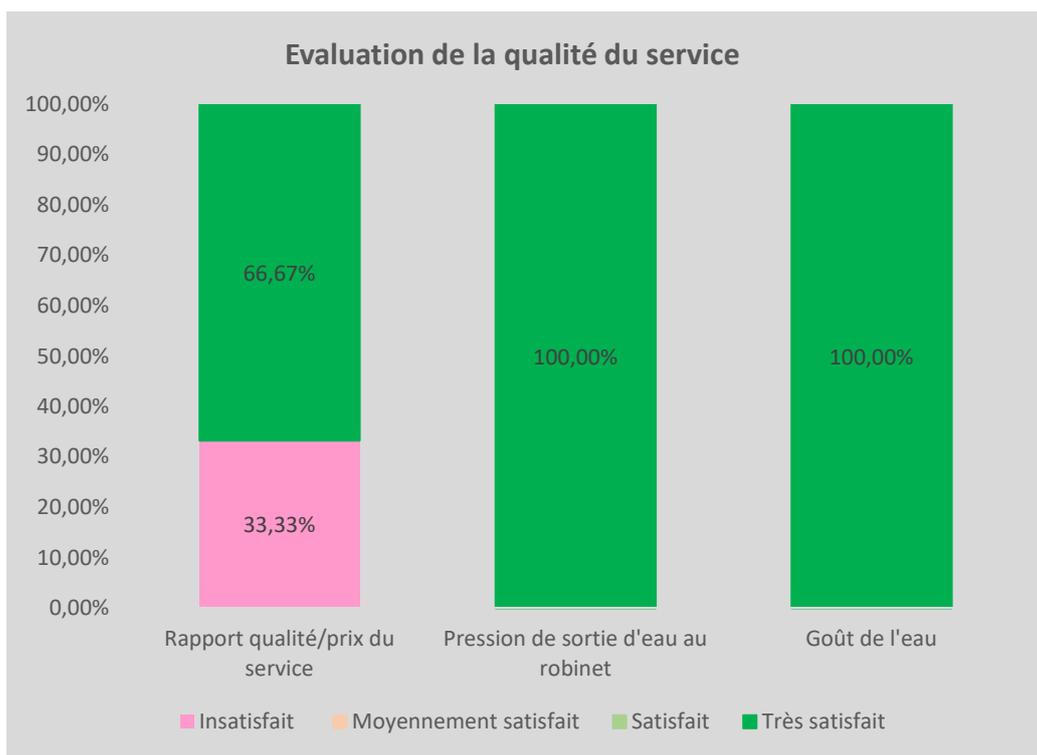


Réponses à la question « *Etes-vous satisfait de la qualité du service ?* »

Les 3 clients ayant répondu à l'enquête ont évalué leur satisfaction en matière de relation clientèle, soit 100%.

Voici les résultats :

| | Rapport Qualité / Prix du service | Pression au robinet | Goût de l'eau |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------|
| Insatisfait | 33,3% | 0% | 0% |
| Moyennement satisfait | 0% | 0% | 0% |
| Satisfait | 0% | 0% | 0% |
| Très satisfait | 66,7% | 100% | 100% |



c) Les réclamations clients :

| Type de réclamations | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|
| Coupure d'eau | - | - | - |
| Point de livraison défectueux | - | - | - |
| Manque débit/pression | 1 | 4 | 1 |
| Qualité de l'eau | - | - | - |
| Réclamation liée au gel | 1 | - | - |
| Autre type de réclamation | - | 1 | - |
| TOTAL | 2 | 5 | 1 |

d) Les données économiques

| | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|------|------|-------|-------------|
| Perte de créances et irrécouvrables (€) | 0 | 0 | 0 | - |
| Taux d'encaissement à 30 jours (%) | 94,1 | 93,3 | 89,1 | -4,5 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N (%) | 97 | 96,4 | 97,4* | +1 % |
| Taux de recouvrement sur factures de l'année N-1 (%) | - | 98,3 | 97,3* | -1 % |

NB* : à la date d'édition du rapport. L'année N correspond donc aux factures éditées en 2020 et l'année N-1 à celles éditées sur la période 2019.

| Dégrèvements | 2018 | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|--|------|------|------|-------------|
| Nombre de demandes de dégrèvement acceptées | - | - | - | - |
| Volumes dégrévés (m ³) | - | - | - | - |
| Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année | 7 | 3 | 3 | = |

e) Le prix du service de l'eau potable

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

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

Les compteurs sont relevés annuellement au mois de décembre.

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

- Une facturation intermédiaire en juillet correspondant à l'abonnement du 2ème semestre de l'année en cours ainsi qu'une consommation estimée, calculée sur la base de 50% du volume facturé l'année précédente, auquel est appliqué le tarif de l'année en cours.
- Une facturation définitive en décembre correspondant à l'abonnement du premier semestre de l'année suivante ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé en juillet.

| Composantes du tarif | | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|-------------------------|--|--------|--------|-------------|
| Part délégataire | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | 39,64 | 40,21 | +1,4 % |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 1,2514 | 1,2646 | +1,1 % |
| Part de la collectivité | Part fixe (abonnement) (€/abonné/an) | - | - | - |
| | Part variable (redevance de volume) (€/m ³ /an) | 0,6500 | 0,6500 | = |
| Agence de l'Eau | Redevance prélèvement (€/m ³ /an) | 0,0808 | 0,0762 | -5,7 % |
| | Lutte contre la pollution (€/m ³ /an) | 0,2700 | 0,2700 | = |

| Evolution des révisions de la tarification | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|-------------|
| Coefficient de révision (au 1 ^{er} janvier de l'année N) | 1,2928 | 1,3064 | +1,1 % |

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 2019 et l'exercice 2020.

Une facture définitive de décembre 2020 ainsi qu'une facture intermédiaire de juillet 2020 sont également jointes en annexe.

COMMUNE DE RICAUD

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 | 2019 | | 2020 | | % | PRIX MOYEN DU M3 | |
|--|--------|---------------|---------------|-------------|-------|------------------|------|
| | P.U. | MONTTTS | P.U. | MONTTTS | | 2020/2019 | 2019 |
| Consommation en M3 | | 120 | | 120 | | | |
| * Part du délégataire | | | | | | | |
| Abonnement eau potable | | 39,64 | 40,21 | 1,4% | | | |
| Redevance de volume | 1,2514 | 150,17 | 1,2646 | 151,75 | 1,1% | | |
| * Part de la collectivité | | | | | | | |
| Surtaxe communale eau potable | 0,6500 | 78,00 | 0,6500 | 78,00 | 0,0% | | |
| TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € ILL. | | 267,81 | 269,96 | 0,8% | 2,40 | 2,35 | |
| * Part des organismes tiers | | | | | | | |
| Redevance Prélèvement Agence de l'eau | 0,0808 | 9,70 | 0,0762 | 9,14 | -5,7% | | |
| Lutte contre la pollution Agence de l'eau | 0,2700 | 32,40 | 0,2700 | 32,40 | 0,0% | | |
| TOTAL ORGANISMES TIERS - € ILL. | | 42,10 | 41,54 | -1,3% | 0,39 | 0,37 | |
| TVA au taux de 5,5 % | | 17,04 | 17,13 | | | | |
| TOTAL TVA | | 17,04 | 17,13 | | | | |
| TOTAL SERVICES AEP € TTC | | 326,95 | 328,63 | 0,5% | | | |
| PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € TTC | | 2,38 | 2,39 | 0,4% | | | |
| PRIX MOYEN DU M3 - C. TTC (y compris abonnement fixe) | | 2,72 | 2,74 | 0,5% | 2,79 | 2,72 | |

| Synthèse tarification « eau potable » (hors assainissement) | 2019 | 2020 | N / N-1 (%) |
|---|--------|--------|-------------|
| Total service AEP pour 120 m ³ (en € HT) | 309,90 | 311,50 | +0,5 % |
| Prix moyen du m ³ (en € HT) | 2,58 | 2,60 | +0,5 % |
| Total service AEP pour 120 m ³ (en € TTC) | 326,94 | 328,63 | +0,5 % |
| Prix moyen du m ³ (en € TTC) | 2,72 | 2,74 | +0,5 % |

7. RESULTATS FINANCIERS



7. RESULTATS FINANCIERS

a) Le CARE

Le Compte Annuel de Résultats d'Exploitation (CARE) est présenté ci-après.

La méthode et les éléments de calcul du CARE sont présentés en annexe.

COMMUNE DE : RICAUD

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE :

2020

SERVICE DE L'EAU POTABLE

:

| DESIGNATION | Montant HT € 2019 | Montant HT € 2020 |
|---|----------------------|----------------------|
| Fournitures | 420 | 670 |
| Achat de services (y compris locations) | 416 | 606 |
| Energie | 0 | 0 |
| Eau en gros | 19 319 | 21 388 |
| Entretien | 0 | 0 |
| Personnel direct | 4 457 | 4 479 |
| Taxes et redevances | 0 | 0 |
| Divers | 600 | 787 |
| Amortissements et provisions (valeur nette) | 1 991 | 771 |
| frais généraux (siège) | 2 111 | 1 465 |
| frais liés au service | 497 | 695 |
| Irrécouvrables | 0 | 0 |
| TOTAL DES CHARGES DU FERMIER | 29 811 | 30 861 |

:

| | | |
|---|---------------|---------------|
| Produits Eau / assainissement | | |
| Abonnement | 6 543 | 6 696 |
| Redevance de volume | 19 223 | 21 025 |
| régularisations de factures | | |
| Travaux facturés | 4 760 | 651 |
| Produits divers et exceptionnels | 782 | 937 |
| TOTAL DES PRODUITS DU FERMIER | 31 309 | 29 310 |
| RESULTAT D'EXPLOITATION AVANT IMPOTS | 1 498 | -1 551 |
| RESULTAT | 999 | -1 551 |

b) Les reversements à la Collectivité

COMMUNE DE : RICAUD

COMPTE RENDU FINANCIER D'EXPLOITATION ANNEE :

SERVICE DE L'EAU POTABLE

2020

| | SURTAXE SUR EAU |
|----------------------------------|--------------------------------|
| EMISSION GENERALE | |
| Sur Redevance d'abonnement | 0 |
| Sur Redevance au M3/ en euros HT | 10 934 |
| REGULARISATIONS en Euros HT | 0 |
| IRRECOUVRABLES en Euros HT | 0 |
| TOTAL | 10 934 |

8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT



8. L'ORGANISATION DE BRLE DEDIEE AU CONTRAT

a) Dispositif au service des clients

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

◆ **Accueil physique et téléphonique**

L'accueil physique des abonnés est réalisé au niveau de l'agence BRLE de Castelnaudary :

- ▶ 420 Chemin Co de Valès – CS 51453 - 11494 Castelnaudary Cedex
- ▶ 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), Gruissan (11), Villeneuve de la Raho (66), Servian (34), Mauguio (34), Mende (48) 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.



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

- ✓ **Castelnaudary** : 04 68 23 08 31

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

 04 68 23 08 31

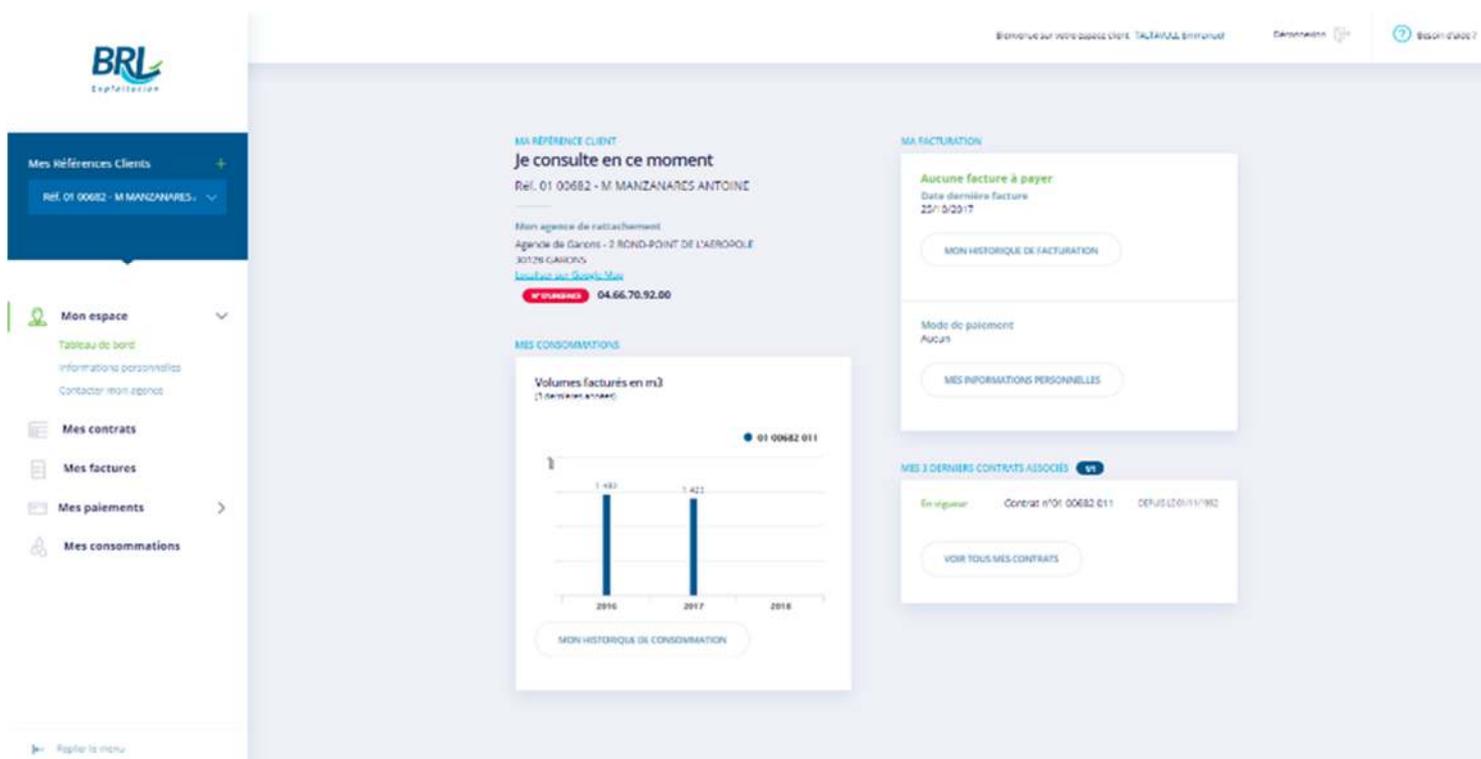
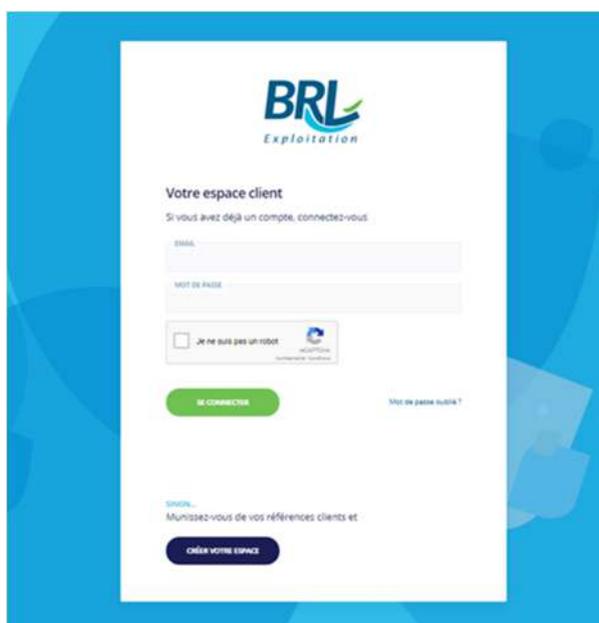
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

◆ **Le portail client BRLE : nouveauté 2018 !!**

En complément de l'accueil physique et téléphonique proposé, BRLE a mis en œuvre en 2018 un Portail Internet Client à disposition des abonnés avec les fonctionnalités suivantes :

- ✓ **Accès sécurisé** avec login et mot de passe.
- ✓ **Visualisation de ses consommations** : cumul, graphiques, comparaison d'une année sur l'autre et avec la moyenne des usagers ...
- ✓ **Facturation** : visualisation de ses factures avec possibilité de règlement en ligne, demande et gestion de la mensualisation, historique des factures ...
- ✓ **Communication** : possibilité de prise de rendez-vous en ligne, envoi/réception de messages à/de l'exploitant ...
- ✓ **Alerte fuite** : si le compteur de l'abonné est équipé d'un dispositif de télérelève, les abonnés bénéficieront en outre de la possibilité de suivre leur consommation au jour le jour et de paramétrer des alertes fuites ...

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



b) L'équipes et les moyens mis en œuvre

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

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

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

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

(BRLE : **248 salariés** avec un chiffre d'affaire de **50 M€**).

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

En Languedoc-Roussillon, BRLE sécurise l'alimentation en eau potable de plus de **1 million de personnes**, tout en répondant aux besoins en eau d'irrigation ou industrielle de plusieurs milliers de clients : agriculteurs, collectivités, entreprises ou particuliers ; et gère un patrimoine hydraulique exceptionnel : 13 barrages et retenues, plus de 105 km de canaux, 5000 km de conduites enterrées sous pression, 125 stations de pompage et **6 usines de production d'eau potable**.

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



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

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

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

Une longue expérience dans la production et la distribution

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

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

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

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

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

Fort de l'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 Castelnaudary** (9 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service eau potable sur le périmètre délégué. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eau potable. BRLE dispose sur ce site d'un parc spécifique de matériel.

Une équipe à pied d'œuvre de 9 personnes, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :



Loïc ALARY

Responsable agence de Castelnaudary

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

Disponibles à l'agence de Castelnaudary tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 17h (ou par téléphone au 04 68 23 08 31). Elle assure 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. Elle est en mesure de contacter rapidement les agents techniques pour les éventuelles interventions et actions à mener sur le terrain.

- ✓ 1 chef fontainiers + 2 fontainiers :

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

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

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

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

- ✓ 1 chef d'équipe électricité + 2 agents électriciens
- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Servian (36 agents supplémentaires), Gruissan (17 agents), Port La Nouvelle (8 agents) et Villeneuve de la Raho (7 agents).
- ▶ **L'expertise de la Direction des Etudes, Méthodes et Maintenance**, composée d'une équipe d'une douzaine d'ingénieurs avec un champ large de compétences dans des domaines variés : travaux sur réseaux, automatisme, électricité, hydromécanique, traitement des eaux et qualité, hydraulique, barrages, agronomie, épuration des eaux, environnement ...
- ▶ **Les compétences et le matériel spécialisé des ateliers BRLE de Bellegarde** (30) pour les opérations spécifiques de maintenance ou réparation (7 agents à l'atelier mécanique, 7 agents à l'atelier électrique et 4 agents à l'atelier automatisme/télégestion).

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

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

- ✓ **Loïc ALARY** (Chef de Secteur Lauragais) et **Evelyne KURUTCHARRY** (Directrice d'Activités Clientèle / Distribution / Affermages) : pour les aspects exploitation, entretien, surveillance et réparation du réseau concédé.
- ✓ **Bruno MIARA** (Directeur Commercial, basé à Nîmes) : pour les aspects contractuels.
- ✓ **Adrien TAIBAOU** (Ingénieur Qualité des eaux basé à Nîmes) : pour les aspects contrôle et suivi de la qualité de l'eau distribuée.
- ✓ **Olivier GINESTE** (Ingénieur Process, basé à Nîmes) pour les aspects travaux sur les ouvrages et gestion patrimoniale des réseaux, sous la supervision de **Franck MARUEJOLS** (Directeur Etudes Méthodes et Maintenance, basé à Nîmes).

**Chef de secteur
Lauragais**
Loïc ALARY

Directrice
d'activité

Fontainerie

Chef d'équipe
Xavier ALEMANT

Fontainiers :
Sébastien ORIVES
Kévin YATES

**Attachées de
clientèle/secrétaire :**
Carole HENNEBELLE-
ROSSET

Assistante :
Anaïs MALRIC

Electricité

Chef d'équipe :
Thierry BACQUIE

Electriciens :
Julien CORMARY
Thomas MARC-
ANTOINE

Service Production

← En appui →

**Agence de
Servian**
Equipe travaux

**Agence de
Gruissan**
Equipe traitement

**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 Castelnaudary ont reçu les formations suivantes :

- ▶ Sécurité incendie : Totalité des agents formés
- ▶ Travaux en hauteur : 6 agents formés
- ▶ Secourisme : 5 agents formés
- ▶ Habilitation électrique : 4 agents formés
- ▶ Habilitation chlore : 0 agents formés
- ▶ Habilitation amiante : 3 agents formés

🌿 **Les moyens mis en œuvre**

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

- 5 véhicules légers de fontainerie (Kangoo / Partner),
- 1 voiture de fonction,
- 1 camion benne 4x4 avec grue et crochet d'attelage (Nissan Fuso – 6,5 T – 180 CV)
- 1 mini pelle (Yanmar - 2 t) avec remorque,

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

▶ Outillage pour l'exploitation :

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

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

- 1 caisse outillage transportable pour électricien
- Visseuse
- Jeux d'emportes pièces (découpe de joints)

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



► Signalisation – sécurisation de chantier

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

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

► Smartphones

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

c) Organisation de l'astreinte

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

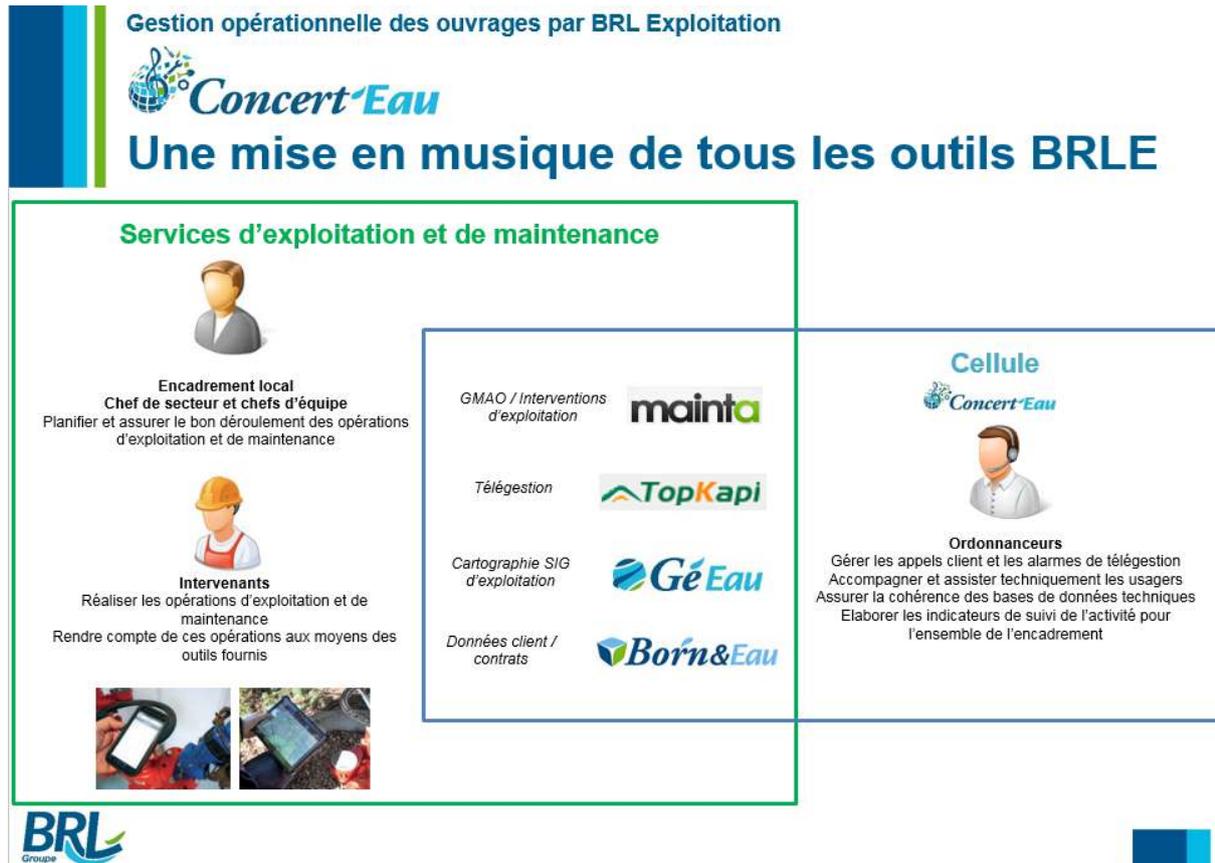
Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.



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

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

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

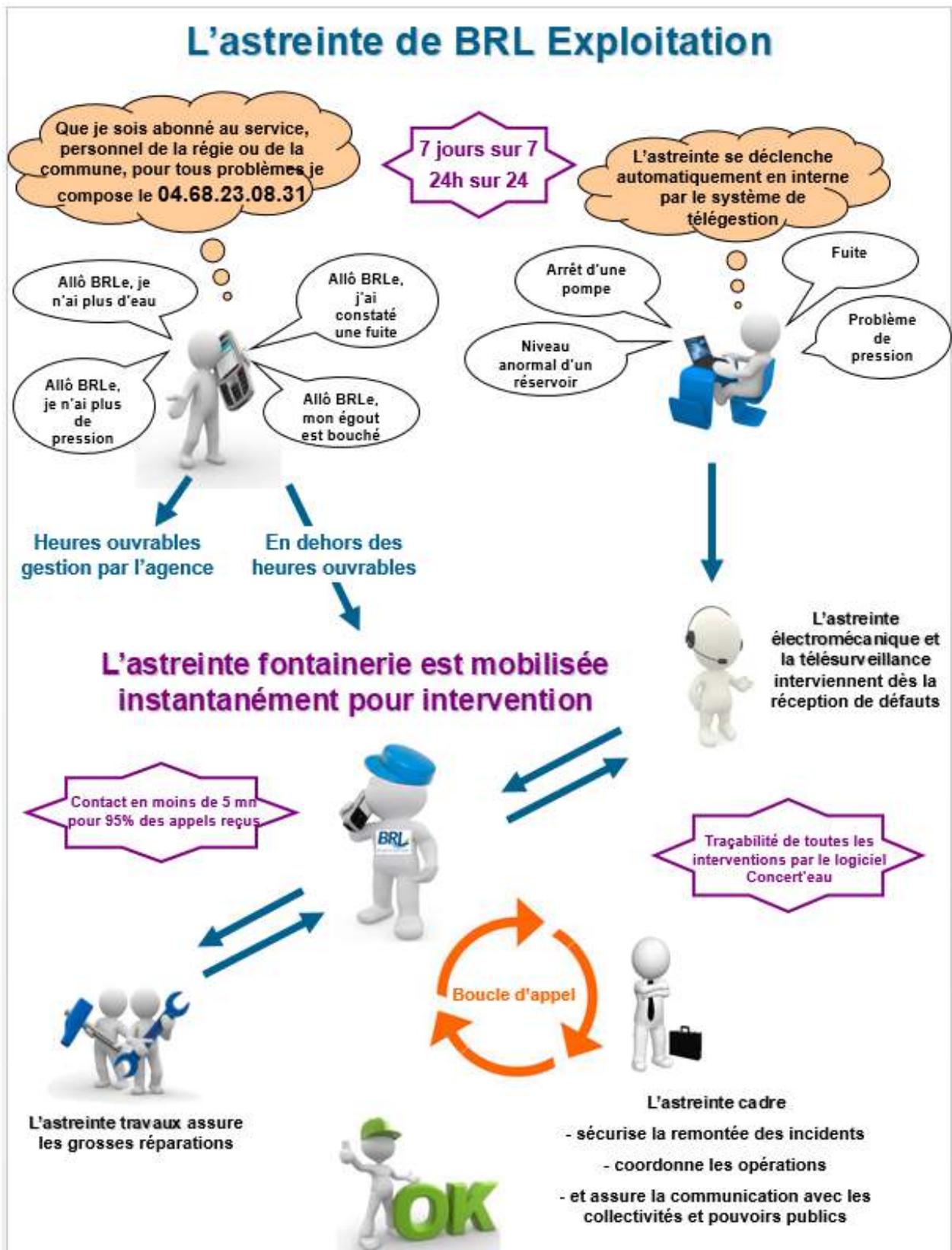


Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

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

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

Organisation de l'astreinte :



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

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

ASTREINTE FONTAINERIE

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

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

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

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

ASTREINTE EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

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

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

ASTREINTE TRAVAUX

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

ASTREINTE AUTOMATISME ET TELESURVEILLANCE

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

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

ASTREINTE D'ENCADREMENT

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

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

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

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

► ISO 9001

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

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

► ISO 14001

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

Cette certification passe par :

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

► ISO 50001

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

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

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

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

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

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

ANNEXES

CARTE DE LOCALISATION DES FUITES SUR LA COMMUNE DE RICAUD



RICAUD

Fuite sur réseaux — Réseau d'eau potable
■ 2019
■ 2018



Réalisation : B. Tinel Date: 03/05/2021

Source fond de plan : SIG-LR 2018©

Echelle : 1:5 000 0 75 150
Mètres

FACTURE 120 M³

A rappeler dans toutes vos correspondances

COMMUNE DE RICAUD

N° Client

69

N° Facture

FACTURE

16 juillet 2020

11400 RICAUD

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31

Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31

Messages

Pour toute demande concernant le service
de l'assainissement, contacter SUEZ Eau
France au 0977 408 408

Adresse de correspondance : SUEZ Eau
France Service client : TSA 70001 - 54528
Laxou Cedex

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 :
0,00526 €

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 | 41,01 |
| Consommation | 315,57 |

| | |
|----------------------------------|----------------|
| Total facture €TTC | 356,58 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 26,06 |
| Report de solde | -122,54 |

NET A PAYER € TTC**234,04****Avant la date limite du 16/07/2020**

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.

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.

Détail de la facture N°:

Références client :

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 03 0077 000 1 | Commune de RICAUD |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : RICAUD

| Détail du contrat | Période | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|---|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | 134,80 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 01/07/2020 31/12/2020 | 50% | 39,845 | 19,92 | 5,5 |
| Consommation | | | | | |
| Acompte Consommation - Part BRLe | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 1,2646 | 75,88 | 5,5 |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 0,6500 | 39,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | 165,95 | |
| Abonnement | | | | | |
| Abonnement - Part SUEZ Eau France | 01/01/2020 30/06/2020 | 50% | 36,340 | 18,17 | 10,0 |
| Consommation | | | | | |
| Acompte Consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 1,1000 | 66,00 | 10,0 |
| Acompte Consommation - Part SUEZ Eau France | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 1,3630 | 81,78 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | 29,77 | |
| Acompte Redevance Prélèvement (Agence de l'eau) | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 0,0762 | 4,57 | 5,5 |
| Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau) | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 0,1500 | 9,00 | 10,0 |
| Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau) | 01/01/2020 31/12/2020 | 50% de 120 m3 | 0,2700 | 16,20 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 356,58 | HT soumis à TVA | 330,52 | TVA sur les débits | 26,06 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

ABONNEMENT

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

CONSOMMATION

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

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

AGENCE DE L'EAU

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

VNF

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

A rappeler dans toutes vos correspondances

COMMUNE DE RICAUD

N° Client

69

N° Facture

FACTURE

28 décembre 2020

11400 RICAUD

Point d'accueil client :

BRL EXPLOITATION
420 CHEMIN CO DE VALES CS
51453 11494 CASTELNAUDARY
CEDEX
Du lundi au vendredi de 8h00 à
12h00 et de 14h à 17h30.

Service clientèle : 04.68.23.08.31**Urgence 24h/24 : 04.68.23.08.31****Messages**

Pour toute demande concernant le service de l'assainissement, contacter Lyonnaise Des Eaux au 0977 408 408

Adresse de correspondance : Lyonnaise Des Eaux Service clients - TSA 70001 - 54528 Laxou Cedex

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

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

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre : 0.00526 €

Présentation simplifiée**Détail au dos**

Nous avons relevé votre compteur le 08/12/2020, votre consommation s'élevait à 120 m3

| | Montant €TTC |
|--------------|--------------|
| Abonnement | 41,39 |
| Consommation | 315,56 |

| | |
|----------------------------------|---------------|
| Total facture €TTC | 356,95 |
| Dont TVA acquitée sur les débits | 26,08 |
| Report de solde | 234,04 |

NET A PAYER € TTC**590,99****Avant la date limite du 28/12/2020**

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 01-2019 au 12-2019 | 31 m3 |
| Du 01-2018 au 12-2018 | 32 m3 |
| Du 01-2017 au 12-2017 | 32 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.

Détail de la facture N°:

Références client :

| | | |
|---------------|------------------------------------|-------------------|
| CONTRAT N°001 | Point de livraison : 03 0077 000 1 | Commune de RICAUD |
|---------------|------------------------------------|-------------------|

Adresse desservie : RICAUD

| COMPTEUR | Nouvel index | Date relevé | Ancien index | Consommation | Observation | Volume Forfaitaire | | Volume Facturé | |
|----------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------------|------------|----------------|------------|
| | | | | | | Eau | Eaux usées | Eau | Eaux usées |
| 07407540 | 576 | 08/12/2020 | 456 | 120 m3 | | | | 120 m3 | 120 m3 |

| Détail du contrat | Période | | Quantité | Prix unitaire | TOTAL €HT | Taux de TVA % |
|---|------------|------------|----------|---------------|---------------|---------------|
| Distribution de l'eau | | | | | 135,15 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part BRLe | 01/01/2021 | 30/06/2021 | 50% | 40,565 | 20,28 | 5,5 |
| Consommation | | | | | | |
| Consommation - Part BRLe | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 1,2646 | 151,75 | 5,5 |
| Déduction acompte consommation - Part BRLe | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -75,88 | 5,5 |
| Consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 0,6500 | 78,00 | 5,5 |
| Déduction acompte consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -39,00 | 5,5 |
| Collecte et traitement des eaux usées | | | | | 165,95 | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement - Part SUEZ EAU | 01/07/2020 | 31/12/2020 | 50% | 36,340 | 18,17 | 10,0 |
| Consommation | | | | | | |
| Consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 1,1000 | 132,00 | 10,0 |
| Déduction acompte consommation - Part Communautaire | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -66,00 | 10,0 |
| Consommation - Part SUEZ EAU | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 1,3630 | 163,56 | 10,0 |
| Déduction acompte consommation - Part SUEZ EAU | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -81,78 | 10,0 |
| Organismes publics | | | | | 29,77 | |
| Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 0,0762 | 9,14 | 5,5 |
| Déduction acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -4,57 | 5,5 |
| Modernisation des réseaux (Agence de l'eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 0,1500 | 18,00 | 10,0 |
| Déduction acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -9,00 | 10,0 |
| Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 120 m3 | 0,2700 | 32,40 | 5,5 |
| Déduction acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau) | 01/01/2020 | 31/12/2020 | | | -16,20 | 5,5 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|
| Total facture €TTC | 356,95 | HT soumis à TVA | 330,87 | TVA sur les débits | 26,08 |
|--------------------|--------|-----------------|--------|--------------------|-------|

METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

Méthode et éléments de Calcul du CARE

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

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

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

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

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

◆ Produits

Le libellé « Produits » comprend :

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

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

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

◆ Charges

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

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

Elles comprennent :

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

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

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

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

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

💧 Commentaire des rubriques de charges

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

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

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

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

Cette rubrique comprend :

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

✓ **Autres dépenses d'exploitation :**

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

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

✓ **Charges relatives aux Renouvellements :**

Cette rubrique peut correspondre à différent cas :

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

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

✓ **Charges contractuelles d'investissements :**

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

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

✓ **Amortissement et provision :**

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

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

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

✓ **Frais généraux du siège :**

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

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

✓ **Frais liés au service :**

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

◆ **Résultat avant Impôt**

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

◆ **Impôt sur les sociétés**

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

◆ **Résultat**

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

BILAN QUALITE DES EAUX ARS

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