

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

**SLOW**

# Commune de LA PALME

## Rapport annuel du délégataire *Assainissement*



© G. Lamorte

2021



## PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

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

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

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

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

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



## SOMMAIRE

<b>1. L'essentiel de l'année</b>	<b>1</b>
a) Présentation du contrat :	1
b) L'essentiel de l'année 2021 :	2
c) Perspectives et propositions d'amélioration :	3
d) Les indicateurs de performance :	3
<b>2. Le patrimoine du service</b>	<b>7</b>
a) Installations de traitement :	7
b) Postes de relèvement / refoulement :	7
c) Avaloirs et déversoirs d'orage :	7
d) Réseau de collecte :	8
e) Analyse du patrimoine :	10
<b>3. Le bilan d'exploitation du système de collecte</b>	<b>12</b>
a) Le réseau de collecte	12
b) Les déversoirs et bassins d'orage	12
c) Les postes de relèvement	12
d) La conformité du système de collecte	14
e) Extension, travaux neufs et renouvellement : situation du patrimoine réseau délégué	14
<b>4. Le bilan d'exploitation du système de traitement</b>	<b>16</b>
a) Le schéma d'épuration des eaux usées	16
b) Les volumes assujettis à l'assainissement collectif	16
c) Les volumes traités	17
d) Les données d'exploitation de la STEP	19
e) La filière boue	21
e) Les interventions sur la STEP	22
f) Conformité des rejets du système de traitement	23
<b>5. Bilan clientèle</b>	<b>25</b>
a) Les abonnés	25
b) La satisfaction client	26
c) Les données économiques	28
d) Le prix du service de l'assainissement	28
<b>6. Résultats financiers</b>	<b>32</b>
a) Le CARE	32
b) Les reversements à la Collectivité	33

<b>7. L'organisation de BRLE dédiée au contrat .....</b>	<b>35</b>
a) Dispositif au service des clients.....	35
b) L'équipes et les moyens mis en œuvre .....	36
c) Organisation de l'astreinte.....	43
d) La fiabilité des prestations BRLE assurée par une démarche qualité – sécurité – environnement reconnue .....	47
<b>ANNEXES.....</b>	<b>50</b>

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

**SLO**

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

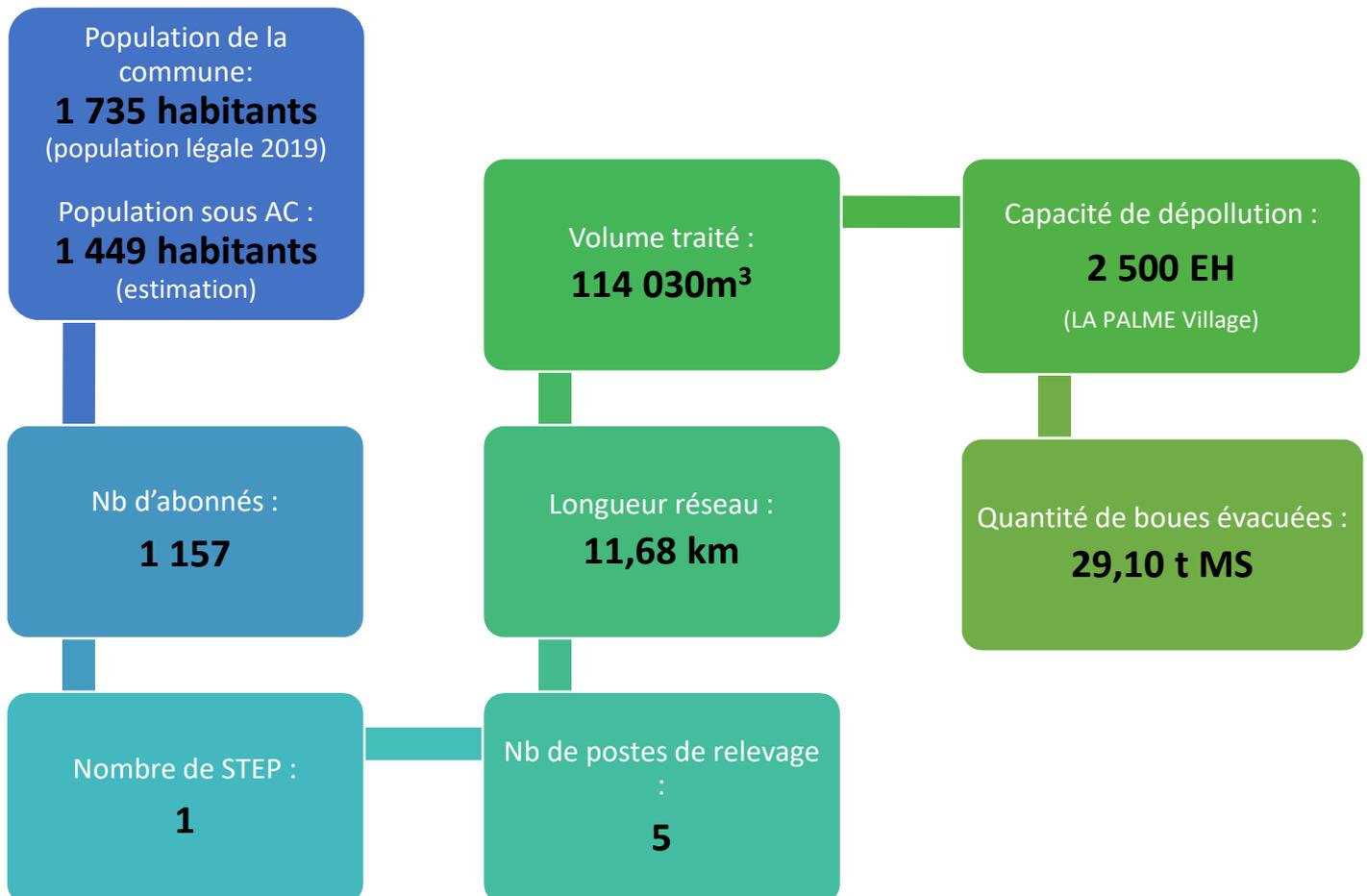
# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



# 1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## a) Présentation du contrat :

### Chiffres clés :



### Données du contrat :

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

### Liste des avenants et conventions de prestation :

- **Avenant n°1** : Prise en compte des impacts du transfert de la compétence Assainissement de la commune de La Palme vers l'Agglomération du Grand Narbonne.  
Date d'effet : 4 juin 2012
- **Avenant n°2** : Prise en compte des évolutions réglementaires concernant les prescriptions de suivi de l'ouvrage épuratoire de la commune de La Palme, par la modification du prix de la redevance assainissement.  
Date d'effet : 11 janvier 2016
- **Avenant n°3** : Avenant administratif relatif à l'assujettissement à la TVA  
Date d'effet : 1<sup>er</sup> janvier 2019 incluant la régularisation des trimestres 3 et 4 de l'année 2018
- **Avenant n°4** : Prise en compte du coût des opérations de déshydratation mobile des boues en période hivernale.  
Date d'effet : 10 mars 2020

### b) L'essentiel de l'année 2021 :

#### □ **Exploitation :**

L'année 2021 a été caractérisée par une diminution des volumes entrant dans la station de 18% par rapport à l'année 2020 (114 030m<sup>3</sup> en 2021 contre 139 372m<sup>3</sup> en 2020). Cette diminution des volumes entrants est à mettre en corrélation avec les renouvellements de réseaux de collectes réalisés ces dernières années. Cette tendance est à confirmer dans les années à venir.

La moyenne de débit journalier est donc aussi en diminution et atteint une valeur de 312m<sup>3</sup>/j en moyenne sur 2021 (381m<sup>3</sup>/j en 2020, 347m<sup>3</sup>/j en 2019).

Malgré la diminution globale des volumes entrants, sur l'année 2021, on relève 47 jours lors desquels le débit moyen journalier en entrée de STEP est supérieur à la capacité nominale de cette dernière (385m<sup>3</sup>/j). Le mois le plus impacté est le mois de décembre 2021 avec 25 jours de dépassement.

Un pic de débit moyen en entrée de STEP d'une valeur de 2 258m<sup>3</sup>/j a été constaté le 27/11/2021.

Ces débits supérieurs à la capacité nominale de la STEP correspondent à des épisodes pluvieux et tendent à confirmer l'intrusion d'eaux parasites dans la STEP et ceci malgré les travaux de renouvellement des réseaux opérés les années précédentes.

Des opérations de déshydratation ponctuelles ont été opérées à l'aide d'un dispositif de déshydratation mobile positionné sur la STEP en 2021 permettant ainsi le traitement de 728 m<sup>3</sup> de boues.

Un épisode de mousse a été constaté au mois d'Avril 2021 entraînant la nécessité de faire d'importantes extractions de boues dues à la quasi-destruction de la flore bactérienne par un effluent phosphoré non identifié, souvent synonyme d'un rejet lié à des lavages industriels. Afin de retrouver rapidement un fonctionnement optimal et réensemencé la STEP de La Palme, un transfert de boues depuis une autre station d'épuration a été réalisé.

#### □ **Services aux abonnés :**

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

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

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

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

- L'Etude diagnostic du système épuratoire de La Palme lancée en 2019 s'est achevée en 2020. Elle a été confiée à PURE Environnement et AZUR Environnement : campagne de mesures en différents points du réseau pour identifier les entrées d'eaux claires parasites et les zones avec d'éventuelles charges polluantes (problématique chlorure notamment).
- Poursuite des réhabilitations des réseaux suivant les conclusions du schéma directeur EU
- Mise en place de téléalarmes (report des défauts, mesure en continu de la hauteur d'eau, mise en place d'automatismes de secours) sur le PR Rue des Corbières.

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

- Pérennisation de l'injection de chlorure ferrique.
- Les aménagements suivants sont également souhaitables sur la station d'épuration :
  - Pluviomètre relié à la télégestion ;
  - Réalisation d'une étude pour la mise en place d'un Déversoir en Tête de Station / Trop plein / bypass afin d'éviter le lessivage de la station.
- Résoudre la problématique de saturation de la capacité des lits de séchage : poursuite de la déshydratation des boues avec unité mobile.
- Réalisation d'analyses de taux de chlorures dans les boues.

#### *d) Les indicateurs de performance :*

#### **Les indicateurs obligatoires :**

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

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

Abonnés			Valeur
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'assainissement collectif sur laquelle elle est ou peut être raccordée	<b>Permanents : 1 449 Avec saisonniers : 2 140</b>
D204.0	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	Prix du service de l'assainissement collectif toutes taxes comprises pour 120 m <sup>3</sup>	<b>1,74 €TTC/m<sup>3</sup></b>
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Quotient du nombre d'abonnés desservis par le service d'assainissement collectif sur le nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de ce service d'assainissement collectif	<b>83,5 %</b>
Réseau			Valeur
D202.0	Nombre d'autorisation de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	Nombre d'arrêtés autorisant le déversement d'eaux usées non domestiques signés par la collectivité responsable du service de collecte des eaux usées en application et conformément aux dispositions de l'article L. 1331-10 du code de la santé publique	<b>0</b>
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eaux usées. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux, à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux.	<b>85 points (sur un barème de 120)</b>
Boue			Valeur
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Il s'agit des boues issues des stations d'épuration et qui sont évacuées en vue de leur valorisation ou élimination. Les sous-produits, les boues de curage et les matières de vidange qui transitent par la station sans être traitées par les files eau ou boue de la station ne sont pas prises en compte	<b>62,2 t (boues brutes)</b>
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	Pourcentage des boues évacuées par les stations d'épuration selon une filière conforme à la réglementation. Les sous-produits et les boues de curage ne sont pas pris en compte dans cet indicateur. Une filière est dite « conforme » si elle remplit les 2 conditions suivantes : le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur, la filière de traitement est autorisée ou déclarée selon son type et sa taille	<b>100 %</b>
Collecte			Valeur
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>Non connu</b>

Epuration			Valeur
P204.3	<b>Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU</b>	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>Non connu</b>
P205.3	<b>Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU</b>	Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.	<b>Non connu</b>
Gestion financière			Valeur
P207.0	<b>Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité</b>	Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé	<b>0,0002 €/m<sup>3</sup></b>

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

**SLOW**

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

## 2. LE PATRIMOINE DU SERVICE



## 2. LE PATRIMOINE DU SERVICE

Conformément à l'art. R1411-7 du CGCT et à l'art. 3 du décret du 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concession, ce chapitre présente l'inventaire simplifié des installations utilisées dans le 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 biens de retour ou biens de reprise et les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

### a) Installations de traitement :

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

### b) Postes de relèvement / refoulement :

Site	Commune	Débit nominal et caractéristiques	Qualification
PR Entrée STEP	LA PALME	<b>2 x 50 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : OUI	Bien de retour
PR Rue des Corbières	LA PALME	<b>2 x 50 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : NON	Bien de retour
PR Stade	LA PALME	<b>2 x 35 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : OUI	Bien de retour
PR Parking Aire de repos	LA PALME	<b>1 x 20 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : NON	Bien de retour
PR des Palmiers	LA PALME	<b>2 x 15 m<sup>3</sup>/h</b> Equipement de télésurveillance : OUI	Bien de retour

### c) Avaloirs et déversoirs d'orage :

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

d) Réseau de collecte :

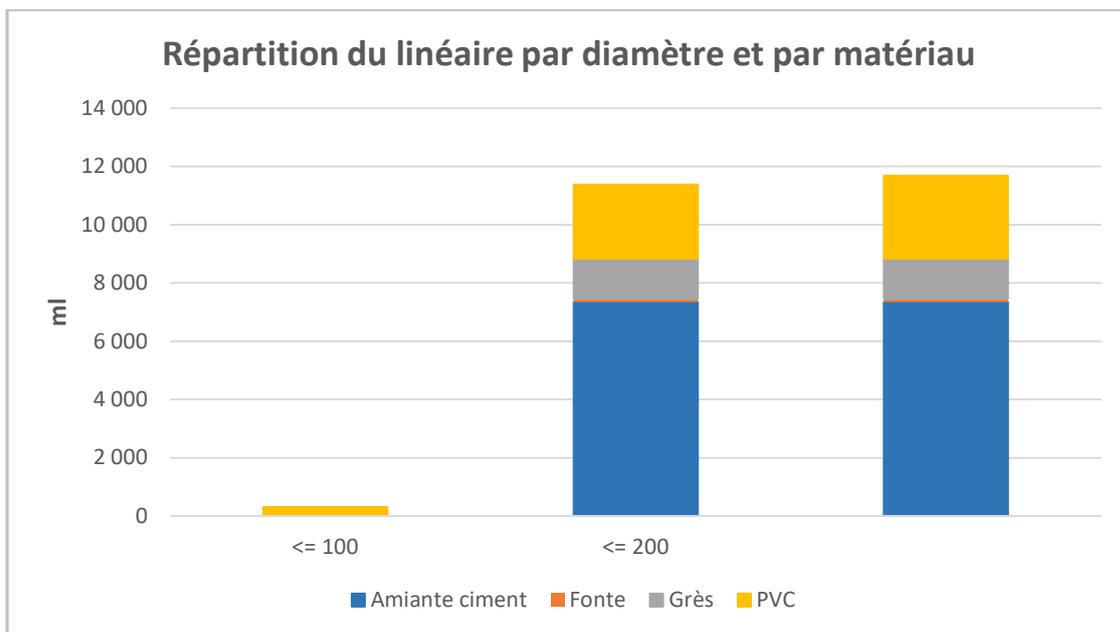
**Canalisations (hors branchement) :**

□ Répartition du linéaire de canalisations par type :

Désignation	Total 2021 (ml)
Linéaire de réseau eaux usées séparatif	11 684
Linéaire de réseau unitaire	-
Linéaire de réseau pluvial	-
<b>LINEAIRE TOTAL</b>	<b>11 684</b>

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

Diamètre nominal (mm)	Amiante ciment	Fonte	Grès	PVC	TOTAL RESEAU
<= 100	-	-	-	310	310
<= 200	7 342	114	1 377	2 541	11 374
<b>TOTAL RESEAU</b>	<b>7 342</b>	<b>114</b>	<b>1 377</b>	<b>2 851</b>	<b>11 684</b>



□ Variations sur l'année

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

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

Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	11 425
Extension / création de réseau	+266
Intégration de réseau au périmètre de la délégation	0
Régularisation de plans	-7
Suppression / dépose de réseau	0
<b>TOTAL LINEAIRE 2021</b>	<b>11 684</b>

### Branchements et accessoires réseau

Désignation	2020	2021	Variation/N-1
<b>Nombre total de branchements</b>	<b>1 113</b>	<b>1 182</b>	<b>+6,2 %</b>
<i>Dont particuliers</i>	1 096	1 165	+6,3 %
<i>Dont municipaux</i>	17	17	=
<i>Dont collectifs</i>	-	-	-
<b>Regards</b>	378	383	+5

### e) Analyse du patrimoine :

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

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

	BAREME	LAPALME
0 point : absence de plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées ou plan très incomplet;	0 point	-
+ 10 points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement ;	+ 10 points	10
+ 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.	+ 5 points	5
<b>L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :</b>		
+ 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et, pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.	+ 10 points	10
Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.	+ 5 points	5
+ 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.	+ 10 points	10
Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.	+ 5 points	5
<b>Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ils doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :</b>		
+ 10 points : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée	+ 10 points	-
Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.	+ 10 points	-
+ 10 points : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs...).	+ 10 points	10
+ 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées ;	+ 10 points	10
+ 10 points : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ;	+ 10 points	10
+ 10 points : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement...)	+ 10 points	10
+ 10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.	+ 10 points	-
+ 10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins trois ans).	+ 5 points	-
<b>Total nombre de points :</b>	<b>120</b>	<b>85</b>

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

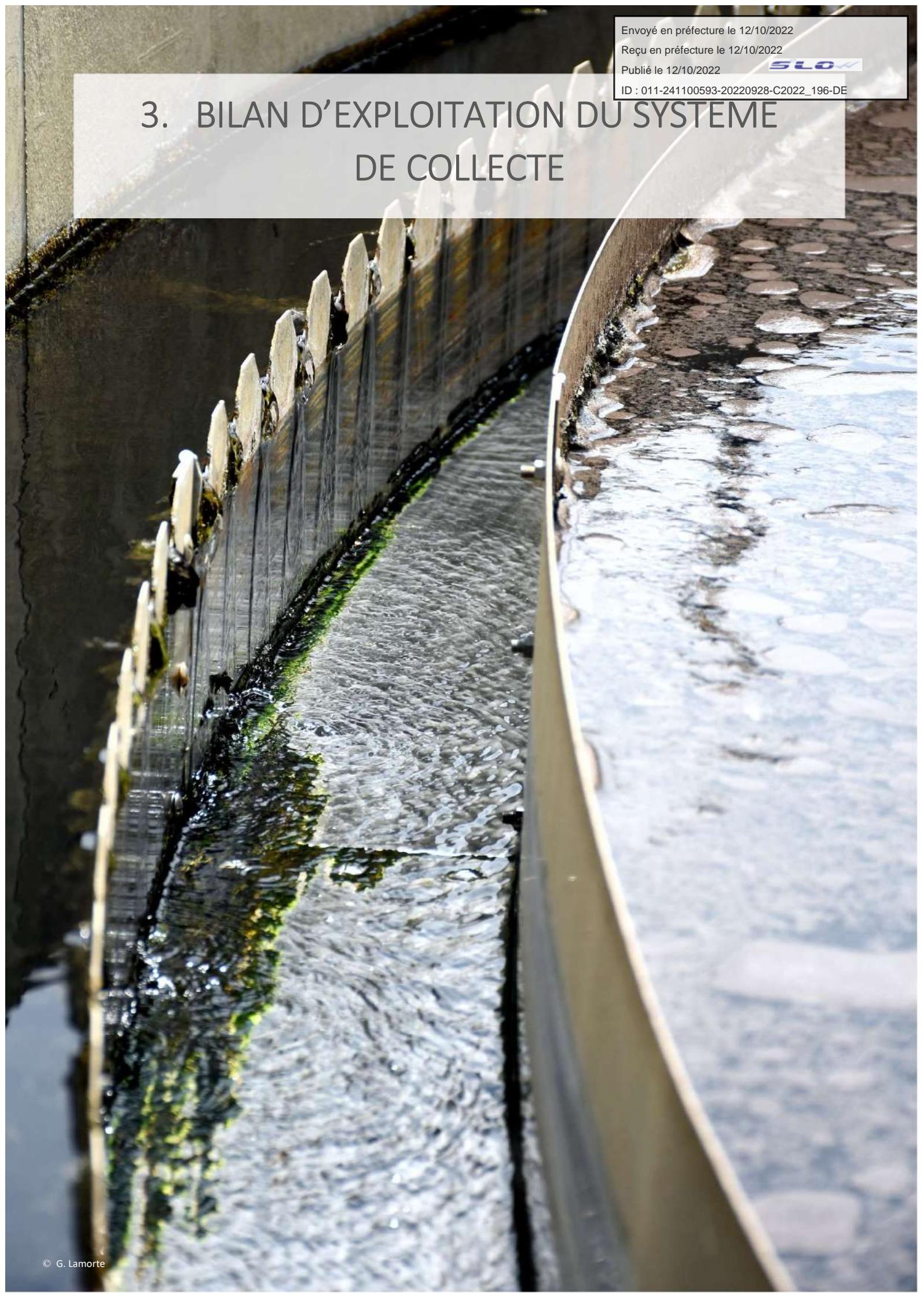
Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022



ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

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



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

#### a) Le réseau de collecte

##### □ **Le curage**

CURAGE PREVENTIF RESEAU	2019	2020	2021	Variation/N-1
Linéaire de réseau Eaux Usées curé (ml)	1 320	1 150	1 260	+9,6 %

##### □ **Les désobstructions**

DESOBSTRUCTIONS	2019	2020	2021	Variation/N-1
Désobstructions sur réseaux	4	1	6	+500 %
Désobstruction sur branchements	25	15	13	-13,3 %
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage / km de réseau)	0,35	0,09	0,51	+487 %
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstruction / nb abonnés asst.)	0,023	0,014	0,011	-18,3 %

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

##### □ **Les réparations**

REPARATIONS	2019	2020	2021	Variation/N-1
Réparation de casses sur réseau EU	-	-	2	-
Nombre de boites siphonides remplacées	1	1	1	=

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

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

SANS OBJET

#### c) Les postes de relèvement

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

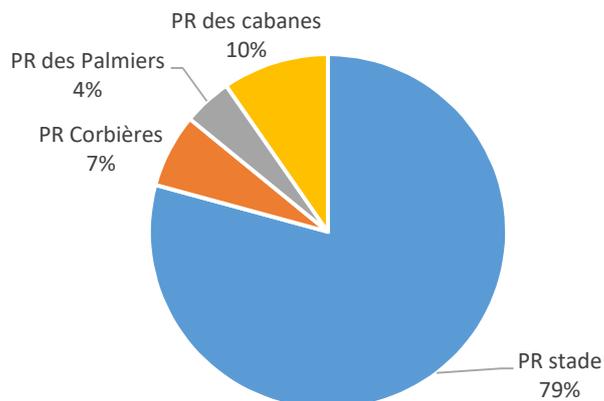
SANS OBJET (pas de mesure des débordements au niveau du trop-plein du PR du stade)

##### □ **La consommation électrique**

En kWh	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
PR Stade	9 404	16 940	11 891	-29,8 %
PR Rue des Corbières	668	1 024	1 006	-1,8 %
PR des Cabanes (aire de repos)	1 654	1 680	1 447	-13,9 %
PR des Palmiers	-	473*	659	+39,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>11 726</b>	<b>20 117</b>	<b>15 003</b>	<b>-25,4 %</b>

\*Le PR des Palmiers a été mis en service courant 2020.

### Répartition des consommations électriques des PR année 2021



**La consommation de réactifs**

SANS OBJET

**Les interventions sur les postes de relèvement**

INTERVENTION	2019	2020	2021	Variation/N-1
Curage / Nettoyage	6	9	7	-22,2 %
Dépannage / Réparation	1	3	2	-33,3 %

**Les contrôles réglementaires**

Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Organisme de contrôle	Date d'intervention	Remarque
PR Stade	Conformité équipement électrique	LA PALME VILLE 1 (STADE)	APAVE	26/11/2021	Pas de remarque
PR Aire de repos	Conformité équipement électrique	LA PALME AIRE RELEVAGE (AIRE DE REPOS)	-	Pas de contrôle en 2021	(Pas de remarque en 2020)
PR Rue des Corbières	Conformité équipement électrique	LA PALME VILLE 2	-	Pas de contrôle en 2021	(Pas de remarque en 2020)
PR Rue des Palmiers	Conformité équipement électrique	LA PALME PALMIERS	-	Pas de contrôle en 2021	(Pas de remarque en 2020)

#### *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.

Les PR de la station correspondent à un bassin de population <2000 habitants, le système de collecte est donc conforme.

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

<b>EXTENSION ET TRAVAUX NEUFS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Extension de réseau (ml)	-	-	+ 266
Nombre de branchements neufs	3	2	69
<b>RENOUVELLEMENT</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nombre de branchements renouvelés	-	-	-
Nombre de regards renouvelés	-	-	-
Renouvellement réseau de collecte (ml)	458	-	-
Taux de renouvellement réseau de collecte	4,0 %	-	-

En ce qui concerne les postes de relèvement, les interventions suivantes ont été réalisées en 2021 :

- PR du Stade : réglage du niveau haut des poires (01/08/2021)
- PR des Corbières : réfection du radier du PR (03/06/2021), réglage poire de niveau (13/06/2021), nettoyage et réglage des poires de niveau (05/07/2021)

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

SLO

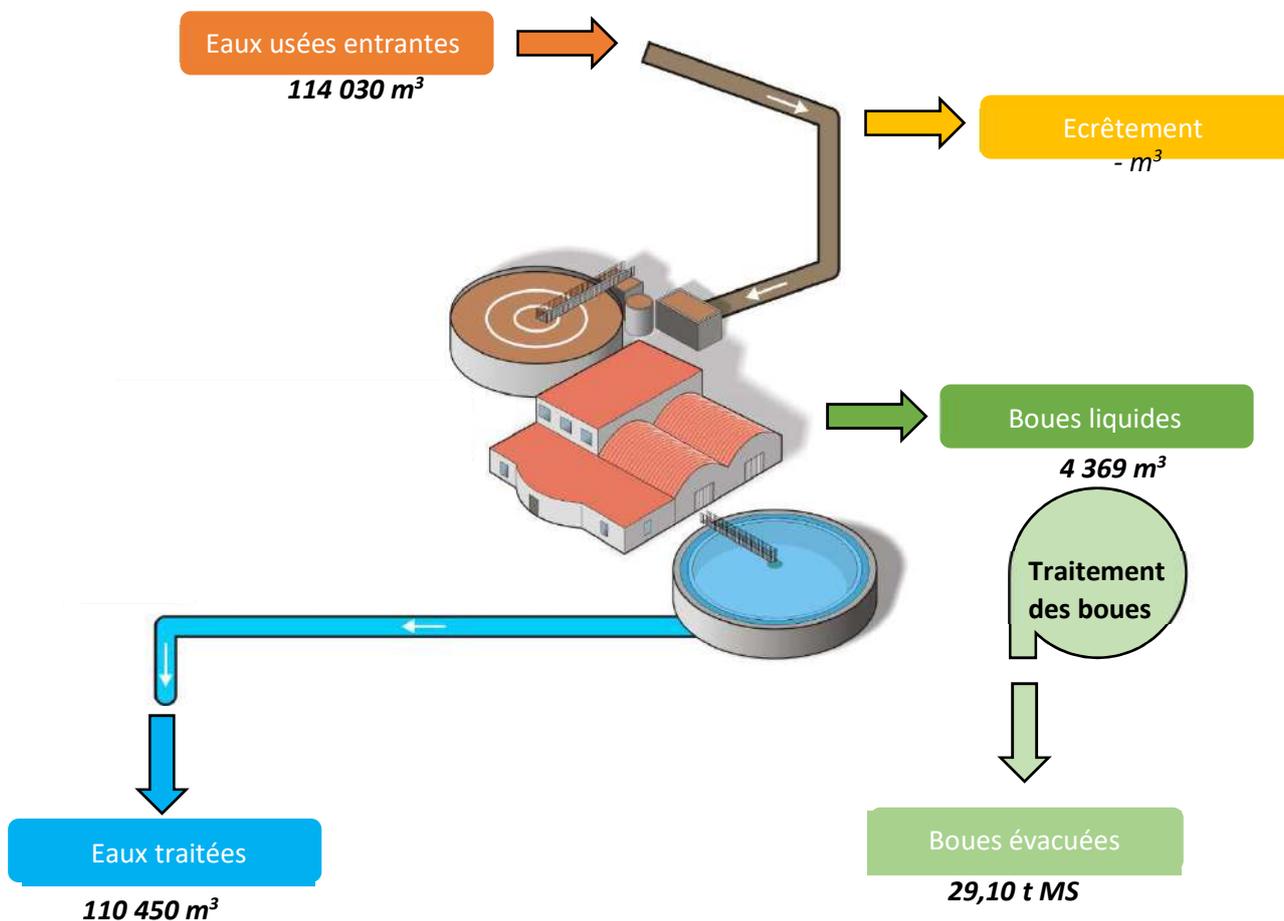
ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

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



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

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



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

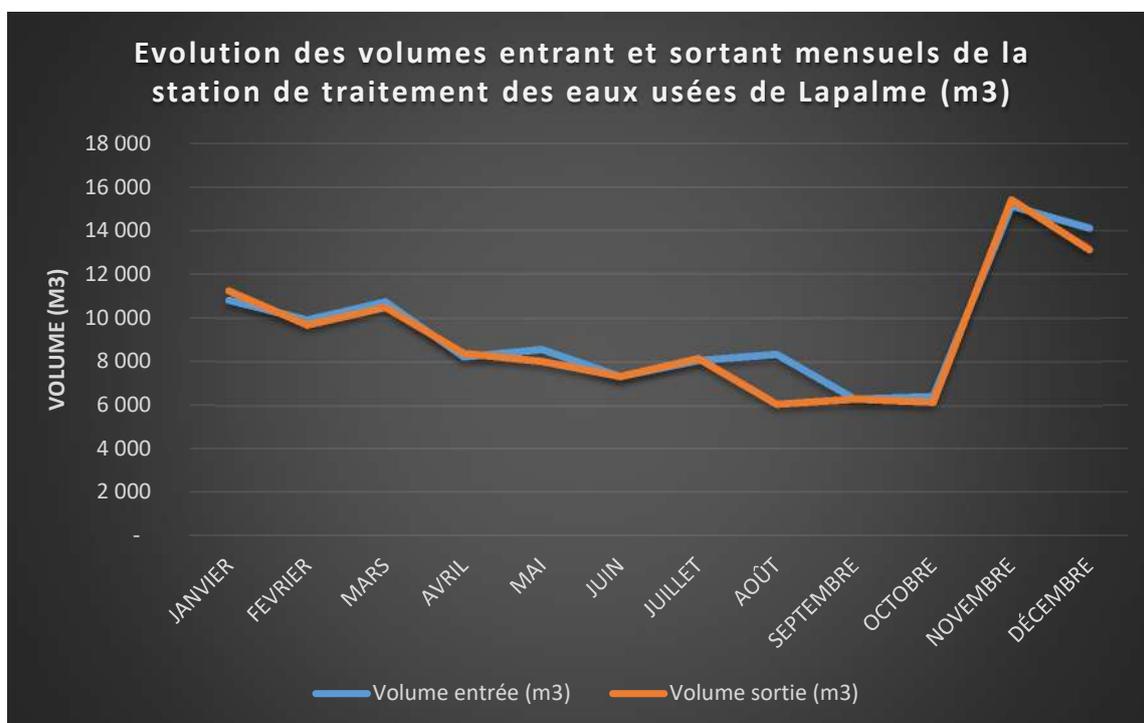
	2019	2020	2021	Variation/N-1
Volumes assujettis (m³)	82 138	82 023	87 960	+7,2 %
Nombre de jours entre les relevés	369 j	366 j*	350 j	-4,4 %
Volumes assujettis ramenés à 365 j (m³)	81 248	81 799*	91 730	+12,1 %

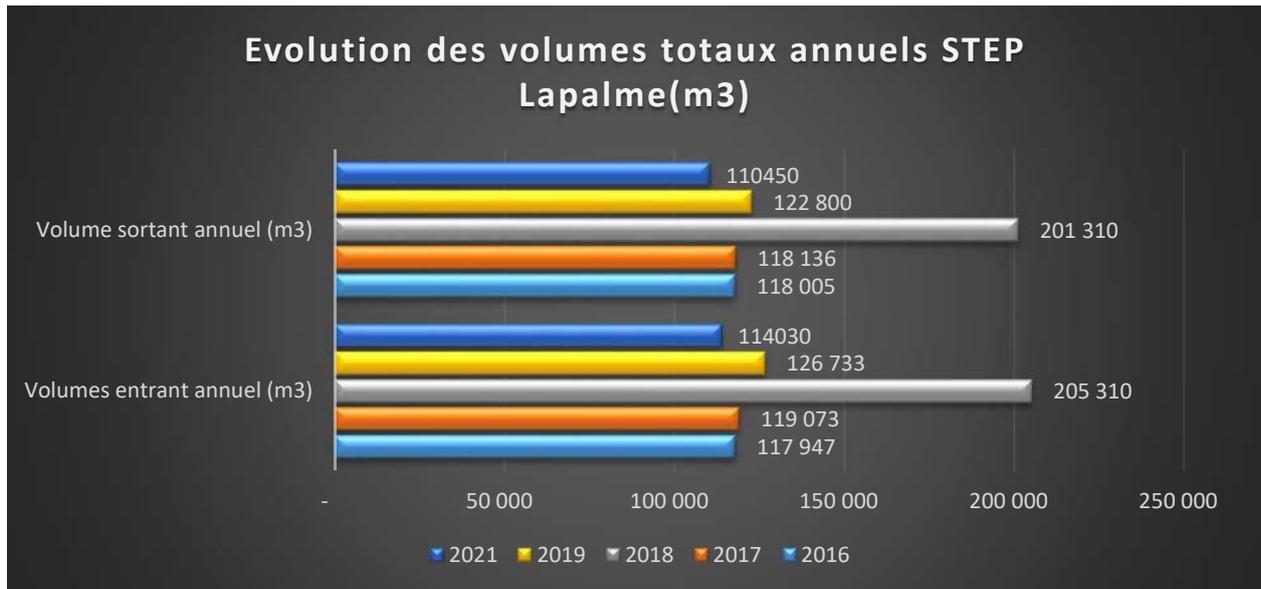
\* Donnée modifiée suite à erreur sur date médiane de relève en 2020

### c) Les volumes traités

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

VOLUMES ENTRANT (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021	Variation/N-1
<b>STEP LA PALME VILLAGE</b>				
Janvier	12 352	13 219	10 816	-18,2 %
Février	12 775	9 990	9 926	-0,6 %
Mars	8 564	12 568	10 745	-14,5 %
Avril	9 186	21 656	8 232	-62 %
Mai	10 386	9 712	8 571	-11,7 %
Juin	10 762	11 270	7 346	-34,8 %
Juillet	7 525	9 632	8 081	-16,1 %
Août	9 504	9 714	8 356	-14 %
Septembre	6 423	8 449	6 310	-25,3 %
Octobre	15 504	9 455	6 427	-32,0 %
Novembre	12 408	9 449	15 114	+60 %
Décembre	11 344	14 258	14 106	-1,1 %
<b>Volume Total Annuel</b>	<b>126 733</b>	<b>139 372</b>	<b>114 030</b>	<b>-18,2 %</b>
<b>Volume Moyen Journalier (m<sup>3</sup>/j)</b>	<b>347</b>	<b>381</b>	<b>312</b>	<b>-18 %</b>
<b>Volume sortant annuel (m<sup>3</sup>)</b>	<b>122 800</b>	<b>137 403</b>	<b>110 450</b>	<b>-19,6 %</b>



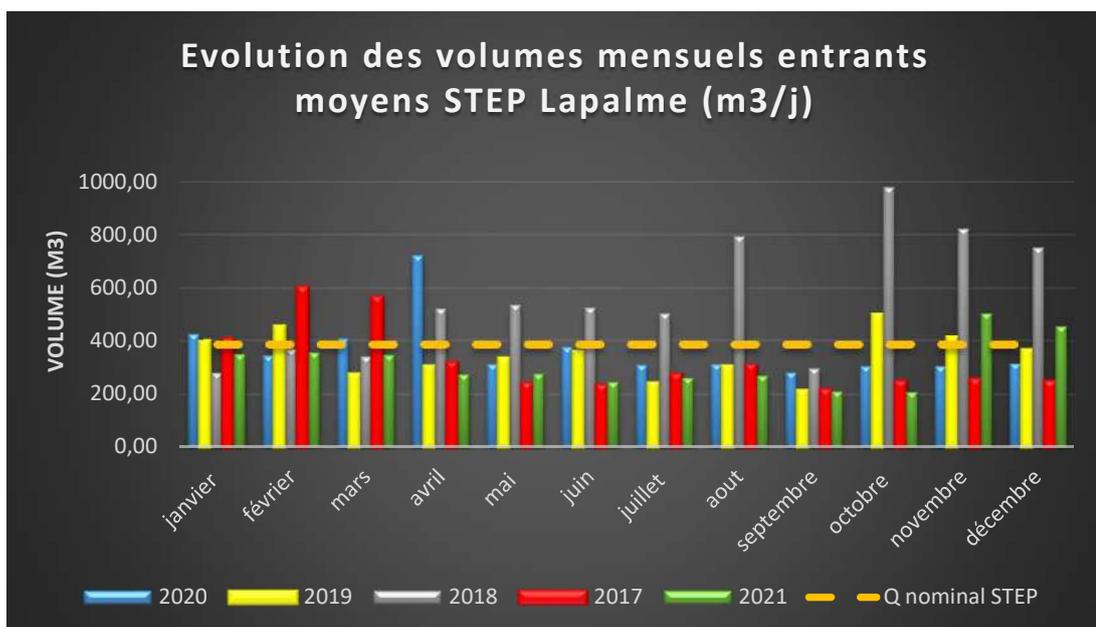


Sur l'ensemble de l'année 2021, le volume traité sur la STEP LA PALME VILLAGE est en baisse de 18% par rapport à l'année 2020. Cette diminution des volumes entrants peut s'expliquer par la réalisation des travaux de renouvellement avenue de la mer. Cette tendance est à confirmer dans les prochaines années.

Malgré cette diminution des volumes entrant, Le pourcentage d'eaux claires parasites, calculés par différence entre le volume traité et le volume assujetti ramené au volume assujetti, atteint une valeur de 38% en 2021 témoignant toujours de l'intrusion d'eaux claires parasites au niveau du réseau d'assainissement des eaux usées.

Par conséquent, le débit nominal de la station (385 m<sup>3</sup>/j) a été dépassé en 2021 à de nombreuses reprises (et 2 mois sur l'année – novembre et décembre 2021).

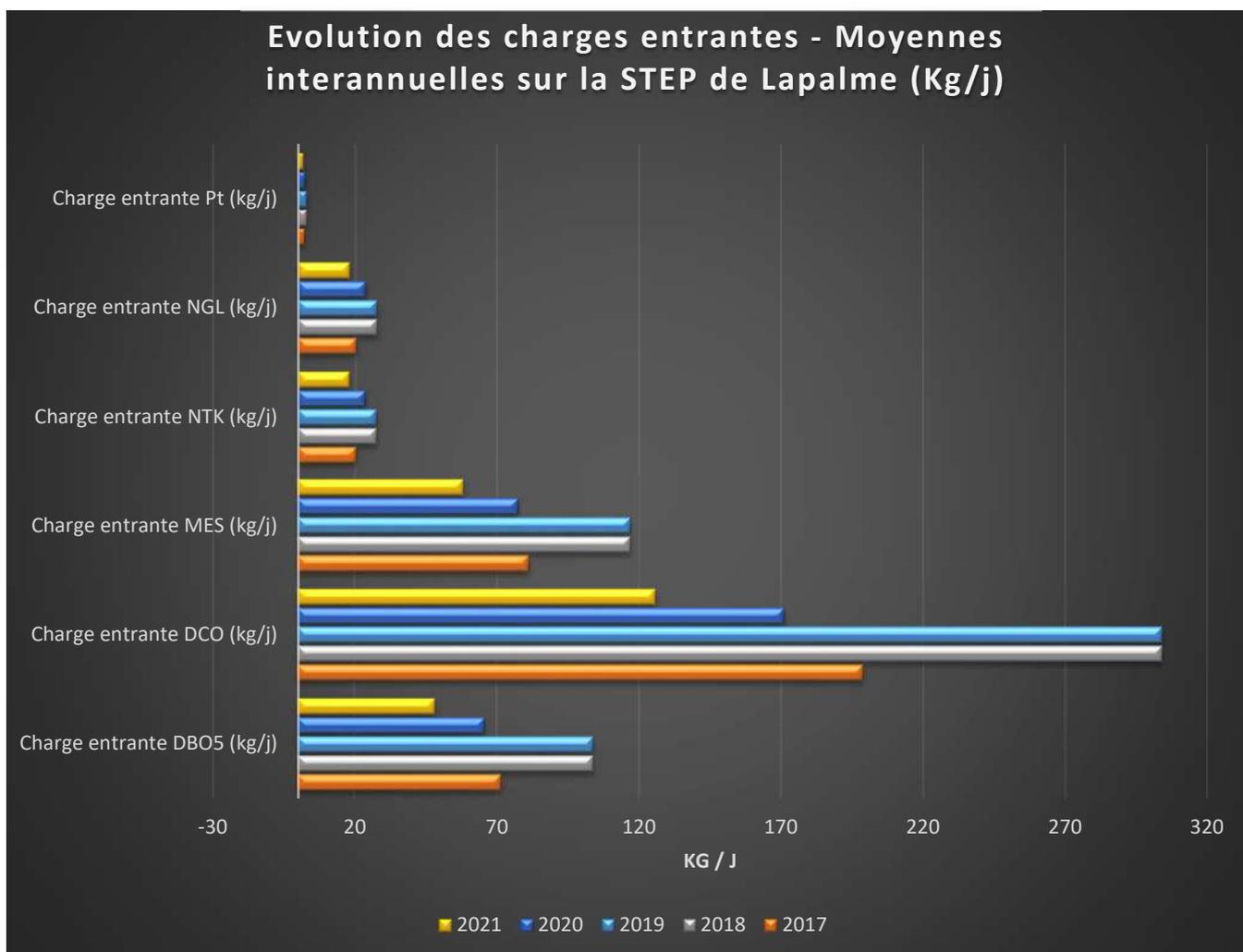
Cette situation, liée aux entrées d'eaux parasites sur le réseau de collecte, est préjudiciable à la qualité du rejet compte tenu du caractère particulièrement sensible du milieu.

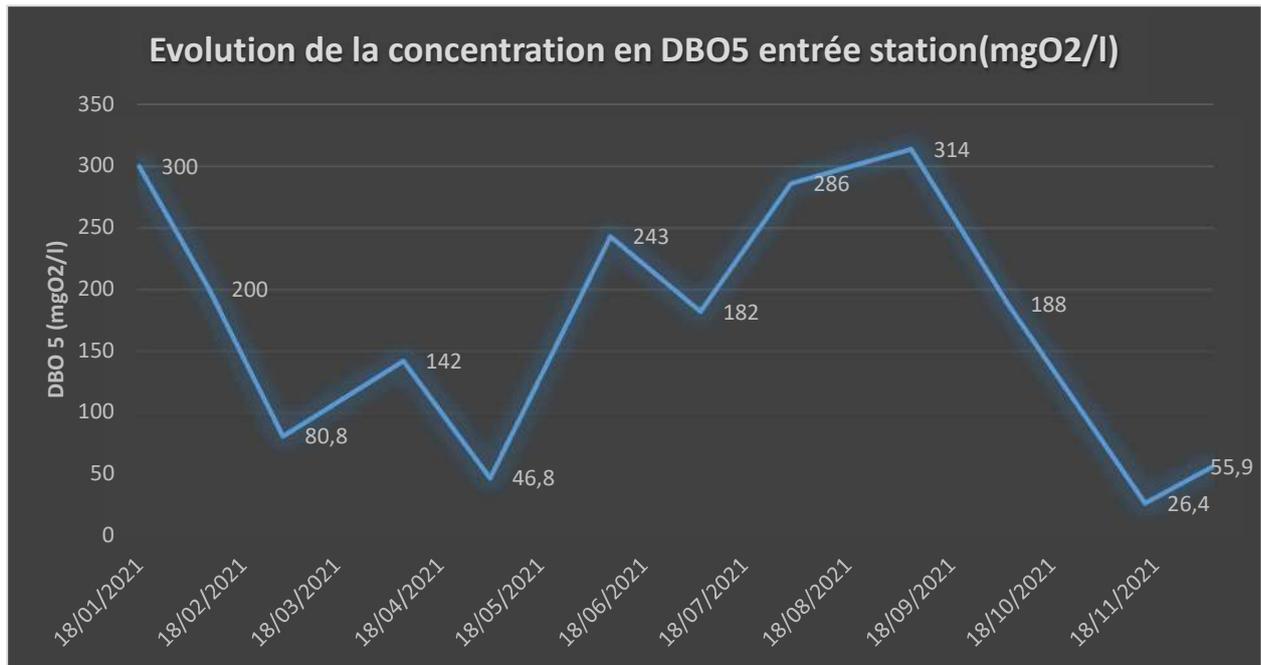


d) Les données d'exploitation de la STEP

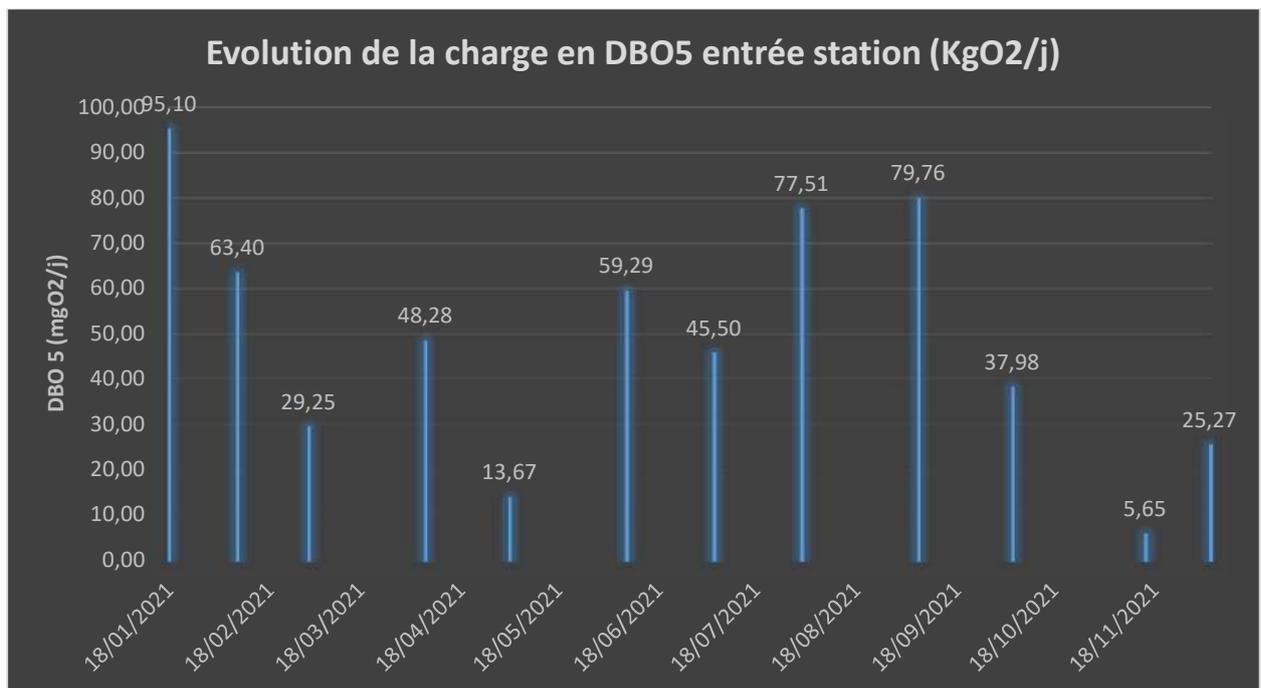
□ **Les charges entrantes moyennes annuelles**

CHARGES ENTRANTES 2021 (kg/j)	STEP LA PALME VILLAGE
<i>Suivi ASB</i>	<i>12 type 2</i>
MES	58,21
DCO	125,91
DBO5	48,39
NTK	17,96
NGL	18,04
Pt	1,89





Les faibles concentrations DBO5 sont liées à des épisodes pluvieux marqués qui ont entraîné la dilution de l'effluent en relation avec les entrées d'eaux parasites météorites.



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

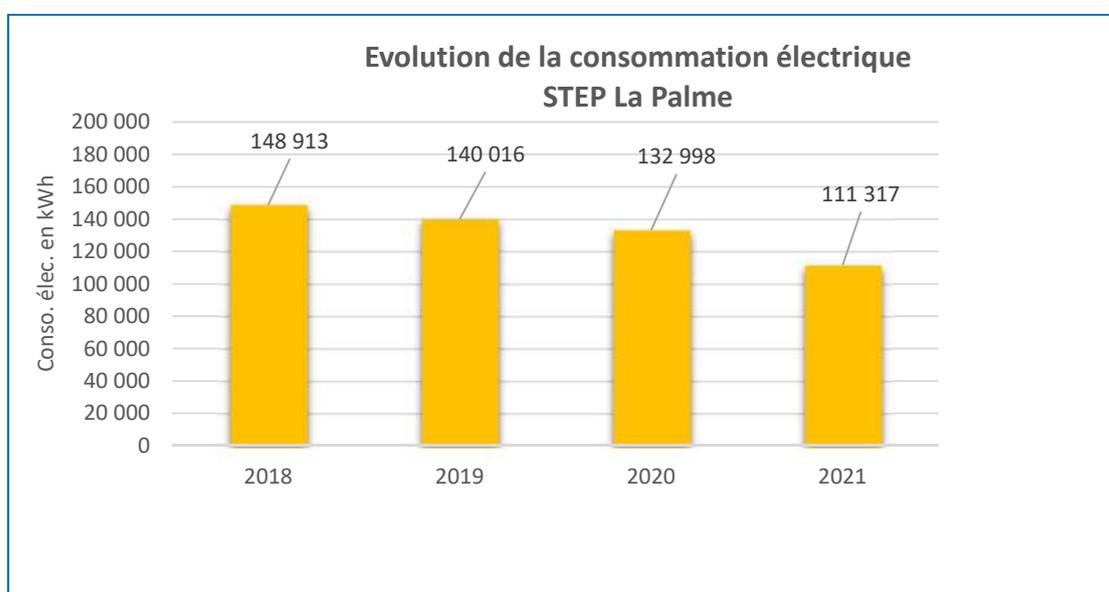
Ouvrage	Réactif / Eau potable	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
STEP LA PALME VILLAGE	Eau potable (m <sup>3</sup> )	3 287	3 102	2 840	-8,5 %
STEP LA PALME VILLAGE	Polymère (kg)	3 600	1 200	1 200	=
STEP LA PALME VILLAGE	Chlorure ferrique (kg)	896	896	600	-33 %

### Les sous-produits de traitement

BILAN SOUS PRODUITS EVACUES	2019	2020	2021	Variation N/N-1
Sables (m3)	8,04	4,8	2	-37,5 %
Huiles et graisses (m3)	3,58	3,5	3	-14,3 %
Refus de dégrillage (kg)	1 163	1 600	2 100	+31,3 %

#### □ La consommation électrique

En kWh	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
STEP LA PALME VILLAGE	140 016	132 998	111 317	-16,3 %



#### e) La filière boue

PRODUCTION ET EVACUATION DES BOUES	2019	2020	2021	Variation/N-1
Production de boues				
• Volume brut (m <sup>3</sup> )	2 122	1 420	4 369	+208 %
• Matière sèche (t MS)	24,8	14,11	34,21	+142,5 %
Evacuation de boues après traitement				
• Boues déshydratées (t)	49,7	32,52	62,23	+91,4 %
• Matière sèche (t MS)	23,11	14,39	29,10	+102,2 %
• Siccité moyenne (%)	46,5 %	44,3 %	46,8 %	+5,6 %
Destination des boues après traitement				
Compostage (t MS)	23,11	14,39	29,10	+102,2 %
Déchet (kg)	-	-	-	-
Lieux	BIOTERRA	BIOTERRA	BIOTERRA	-

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

La redirection, réalisée par BRLE en 2014, des retours de surnageants de décanteurs vers le silo à boue au lieu du poste « toutes eaux », permet également d'éviter le réensemencement de la station en bactéries filamenteuses et contribue en conséquence à une meilleure décantabilité.

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

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

Pour pallier cette problématique, nous avons désormais recours à des prestations ponctuelles de déshydratation mécanique mobile des boues (centrifugeuse). En 2021, **728 m3** de boues ont été traitées à l'aide de ce dispositif.

### e) Les interventions sur la STEP

- **Travaux de gros entretien / maintenance**
  - Opérations de maintenance sur dégrilleur et surpresseurs 1 et 2
  - Remplissage des lits en sable
- **Dépannage / réparation**
  - Remplacement carte d'alimentation du préleveur en sortie
  - Remplacement pompe de prélèvement du préleveur en entrée
- **Renouvellement**
  - Remplacement des roues du pont racleur
- **Contrôles réglementaires**

Ouvrage	Type de contrôle	Libellé de l'équipement	Date intervention	Organisme de contrôle	Remarques
STEP	Conformité équipement électrique	LA PALME EPURATION	26/11/2021	APAVE	Pas de remarque

f) Conformité des rejets du système de traitement

NIVEAU DE REJET DE LA STATION D'ÉPURATION					
PARAMETRES	DBO5	DCO	MES	NTK	P Total
<b>REGLE GENERALE DE CONFORMITE (arrêté du 21/07/2015 pour une STEP de capacité &gt;= 120 kg/j DBO5)</b>	<= 25 mg/l ou rendement >= 80 %	<= 125 mg/l ou rendement >= 75 %	<= 35 mg/l ou rendement >= 90 %	-	-
<b>AUTOCONTROLE BRLE (suivi ASB, 12 prélèvements 24h)</b>					
<b>Valeurs moyennes</b>					
Entrée mg/l	277	700	270	92,3	10,3
Sortie mg/l	4,9	45,2	7,1	10,6	3,5
Rendement %	98,21	93,5	97,3	88,8	58,1
<b>Valeurs minimum</b>					
Entrée mg/l	21	130	43	55,2	6,34
Sortie mg/l	3,0	16	2,0	1,19	0,35
Rendement %	85,7	70	88,75	56,12	7,8
<b>Valeurs maximum</b>					
Entrée mg/l	560	1 410	610	160	16,0
Sortie mg/l	11	100	18	49	8,9
Rendement %	99,4	98,6	99,7	98,75	95,3
<b>Nombre de dépassements</b>	-	-	-	Sans objet	Sans objet

**Observations :**

Sur les douze bilans effectués en 2021 par BRLE dans le cadre de l'auto surveillance, tous s'avèrent conformes en sortie de station de traitement des eaux usées.

Malgré ces résultats, l'exploitation de la station reste compliquée lors des périodes de vent marin et de pluies entraînant des entrées d'eaux claires parasites dans les réseaux.

Un épisode de mousse a été constaté au mois d'Avril 2021 entraînant la nécessité de faire d'importantes extractions de boues dues à la quasi destruction de la flore bactérienne par un effluent phosphoré non identifié. Afin de retrouver rapidement un fonctionnement optimal nous avons effectué un réensemencement de la boue activée par transfert de boues depuis une autre station d'épuration.

En conditions humides persistantes, les lits de séchage arrivent rapidement à saturation et ne nous permettent pas d'extraire des boues liquides à la fréquence souhaitée. Pour pallier cette problématique, nous avons désormais recours à des prestations ponctuelles de déshydratation mécanique mobile des boues (centrifugeuse). Ainsi en 2021, 728m<sup>3</sup> de boues ont été déshydratées par ce dispositif.

## 5. BILAN CLIENTELE



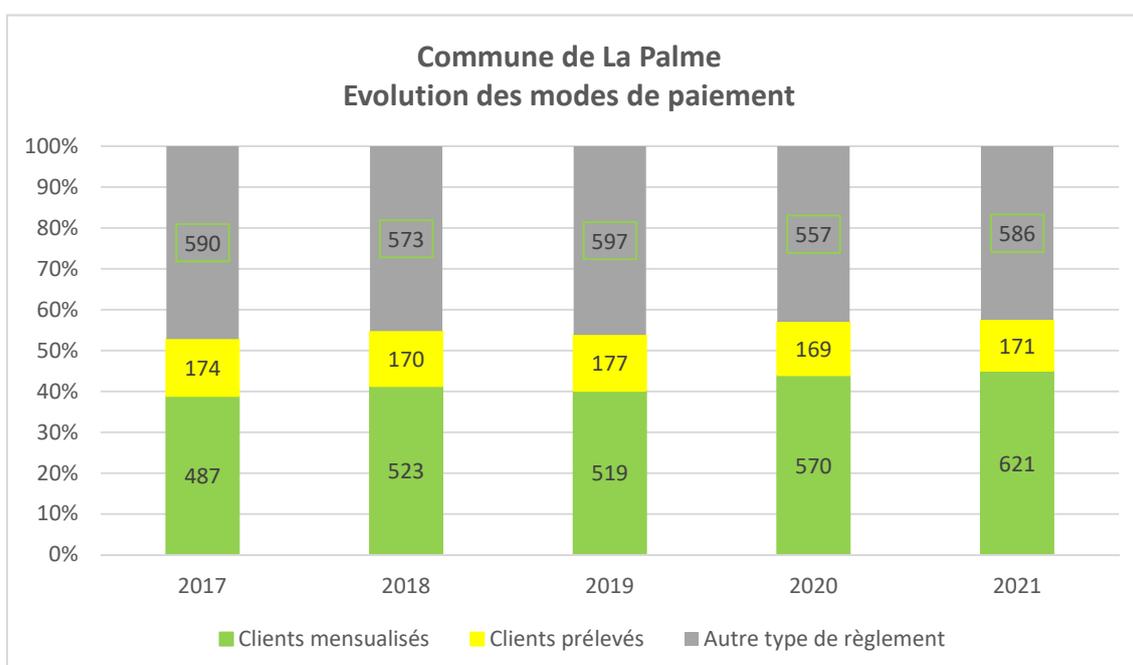
## 5. BILAN CLIENTELE

### a) *Les abonnés*

	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
<b>Nombre d'abonnés particuliers et assimilés</b>	1 091	1 089	1 155	+6,1 %
<b>Nombre d'abonnés autres que particuliers</b>	2	2	2	=
<b>Nombre total d'abonnés</b>	1 093	1 091	1 157	+6 %
<b>Nombre total d'habitants collectés (estimation)</b>	1 413	1 420	1 449	+2,1 %
<b>Total volumes assujettis (m<sup>3</sup>) – Base 365 jours</b>	81 248	81 799 *	91 730	+12,1 %

\* Donnée modifiée suite à erreur sur date médiane de relève en 2020

Gestion clientèle	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
<b>Nombre annuel de demande d'abonnement</b>	103	240	200	-16,7 %
<b>Taux de clients mensualisés (%)</b>	41,0	44,0	45,1	+2,5 %
<b>Taux de clients prélevés hors mensualisation (%)</b>	14,0	13,0	12,4	-4,8 %
<b>Nombre de mutations</b>	57	65	59	-9,2 %
<b>Taux de mutation (%)</b>	4,5	5,0	4,3	-14 %



## *b) La satisfaction client*

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

### □ **Contexte :**

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

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

Cela représente au total 7880 clients répartis sur les communes suivantes :

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

Ainsi que sur les communes de Grand Narbonne Sud suivantes :

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

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

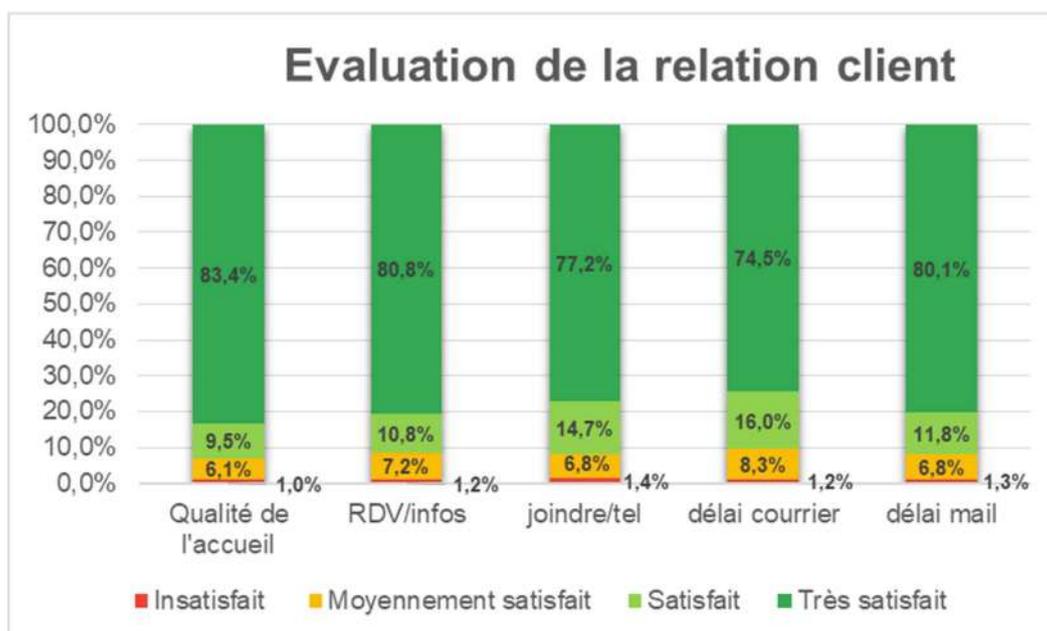
615 clients ont répondu à notre questionnaire ce qui représente un taux de retours de 7,8%.

### □ **Résultats :**

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

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





#### c) Les données économiques

	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Perte de créances et irrécouvrables (€)	185	276,8	22,08	-92 %
Taux d'encaissement à 30 jours (%)	93,9	90,8	92,9	+2,3 %
Taux de recouvrement sur factures de l'année N (%)	97	98,2	97,3*	-0,9 %
Taux de recouvrement sur factures de l'année N-1 (%)	100	97,8	98,8*	+1,0 %

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

Dégrèvements	2019	2020	2021	N / N-1 (%)
Nombre de demandes de dégrèvement acceptées	3	1	6	+500 %
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	1 105	1 873	3 864	+106 %
Nombre d'échéanciers de paiement ouverts sur l'année	25	32	49	+53,1 %

#### d) Le prix du service de l'assainissement

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

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

Les modalités de paiement sont régies par les principes suivants :

- Les factures ont désormais le statut de « factures contrat »,
- La prime fixe est payable en début de période, par semestre,
- La fréquence de relevé de consommation étant annuelle et la partie proportionnelle liée à la consommation est payable par semestre échu,
  - Il est facturé en même temps que la partie fixe afférente au second semestre (1er mars au 31 août) un acompte sur la partie proportionnelle dont l'assiette est égale à 50 % des consommations de l'année précédente.
  - Le solde de la partie proportionnelle est facturé avec la partie fixe afférente au premier semestre (1er septembre au 28 février) de l'année de facturation suivante.

Composante du tarif		2020	2021	N / N-1 (%)
Part délégataire	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	33,95	35,14	+3,5 %
	Part variable (redevance de volume) (€/m <sup>3</sup> /an)	0,6338	0,6561	+3,5 %
Part de la collectivité	Part fixe (abonnement) (€/abonné/an)	10,0	10,0	=
	Part variable (redevance de volume) (€/m <sup>3</sup> /an)	0,4000	0,4000	=
Agence de l'Eau	Modernisation des réseaux (€/m <sup>3</sup> /an)	0,1500	0,1500	=

Evolution des révisions de la tarification	2020	2021	N / N-1 (%)
Coefficient de révision (au 1er juillet)	1,1511	1,1916	+ 3,5 %

□ **Facture type 120 m<sup>3</sup>**

Ci-après, le tableau des éléments tarifaires du service présente l'évolution des tarifs sur la base d'une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> entre l'exercice 2020 et l'exercice 2021.

Une facture définitive d'octobre 2021 ainsi qu'une facture intermédiaire de mars 2021 sont également jointes

**COMMUNE DE LAPALME**

*Les éléments tarifaires du services*

**EVOLUTION DES TARIFS SUR LA BASE DE LA CONSOMMATION DE REFERENCE : 120 m<sup>3</sup>**

Service de distribution Eau potable et assainissement	2020		2021		% 2021/2020
	P.U.	MONITS	P.U.	MONITS	
Consommation en M3		120		120	
<b>* Part du délégataire</b>					
Abonnement eau potable		43,93		45,48	3,5%
Redevance de volume	1,4898	178,78	1,5508	186,10	4,1%
<b>* Part de la collectivité</b>					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire eau potable	0,1900	22,80	0,1900	22,80	0,0%
TOTAL SERVICE EAU POTABLE - € . H.T.		255,51		264,38	3,5%
<b>* Part du délégataire</b>					
Abonnement assainissement		33,95		35,14	3,5%
Redevance de volume	0,6338	76,06	0,6561	78,73	3,5%
<b>* Part de la collectivité</b>					
Abonnement - Part Communautaire		10,00		10,00	
Surtaxe communautaire assainissement	0,4000	48,00	0,4000	48,00	0,0%
TOTAL SERVICE ASSAINISSEMENT - € . H.T.		168,00		171,87	2,3%
<b>* Part des organismes tiers</b>					
Redevance Prélèvement Agence de l'eau	0,1201	14,41	0,1267	15,20	5,5%
Lutte contre la pollution Agence de l'eau	0,2700	32,40	0,2800	33,60	3,7%
Modernisation des réseaux Agence de l'eau	0,1500	18,00	0,1500	18,00	0,0%
TOTAL ORGANISMES TIERS - € . H.T.		64,81		66,80	3,1%
TVA au taux de 5,5 %		16,63		17,23	
TVA au taux de 10 %		18,60		18,99	
TOTAL TVA		35,23		36,22	
<b>TOTAL SERVICES AEP ET ASSAINISSEMENT € . TTC</b>		<b>523,55</b>		<b>539,28</b>	<b>3,0%</b>
<i>PRIX DU M3 HORS ABONNEMENT FIXE - € . TTC</i>		3,49		3,59	3,1%
<i>PRIX MOYEN DU M3 - € . TTC</i> ( y compris abonnement fixe )		4,36		4,49	3,0%

Synthèse tarification « assainissement »	2020	2021	N / N-1 (%)
Total service Assainissement pour 120 m <sup>3</sup> (en € HT)	186,00	189,87	+2,1 %
Prix moyen du m <sup>3</sup> EU (en € HT)	1,55	1,58	+2,1 %
Total service Assainissement pour 120 m <sup>3</sup> (en € TTC)	204,60	208,86	+2,1 %
Prix moyen du m <sup>3</sup> EU (en € TTC)	1,71	1,74	+2,0 %

## 6. RESULTATS FINANCIERS



## 6. RESULTATS FINANCIERS

### a) Le CARE

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

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

#### COMMUNE DE LA PALME

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

2021

#### SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

LIBELLE	Montant € HT 2021	Montant € HT 2021
<b>CHARGES</b>		
Personnel	29 942	27 221
Energie électrique	14 895	15 455
Achat d'eau	0	0
Produits de traitements	3 413	1 608
Analyses	1 490	2 612
Sous-traitance, Matières et fournitures	38 364	56 678
Impôts locaux et taxes	1	0
Redevance occupation du domaine public	33	33
Autres dépenses d'exploitation		
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	346	366
<i>Engins et véhicules</i>	4 619	4 755
<i>Informatique</i>	615	621
<i>Assurances</i>	466	468
<i>Locaux</i>	386	573
<i>Autres</i>	0	0
Frais de contrôle	0	0
Charges relatives aux renouvellements	4 764	4 764
Charges contractuelles d'investissements	0	0
Amortissements et provisions	0	0
Charges relatives aux compteurs privés	0	0
Pertes de créances irrécouvrables et contentieux renouvellement	277	22
Frais généraux du siège	6 415	9 088
Frais liés au service	4 895	6 057
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>110 921</b>	<b>130 320</b>
<b>PRODUITS</b>		
Produits Eau		
<i>Abonnement</i>	37 264	40 352
<i>Volume</i>	51 384	57 476
Travaux à titre exclusif		
Produits liés aux service	9 711	30 745
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>98 359</b>	<b>128 574</b>
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-12 562</b>	<b>-1 747</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-12 562</b>	<b>-1 747</b>

*b) Les reversements à la Collectivité*

**COMMUNE DE : LA PALME**

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

**SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT**

**2021**

**SOMMES FACTUREES POUR LE COMPTE DE COLLECTIVITES**

	<b>SURTAXE SUR ASSAINISST</b>
EMISSION GENERALE	
Sur Redevance d'abonnement	11 569
Sur Redevance au M3/ en Euro HT	34 963
REGULARISATIONS en Euro HT	-63
IRRECOUVRABLES en Euro HT	-9
<b>TOTAL</b>	<b>46 460</b>

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



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

### a) *Dispositif au service des clients*

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

#### □ **Accueil physique et téléphonique**

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

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

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

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



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

✓ **Gruissan : 04 68 75 21 50**



04 68 75 21 50

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

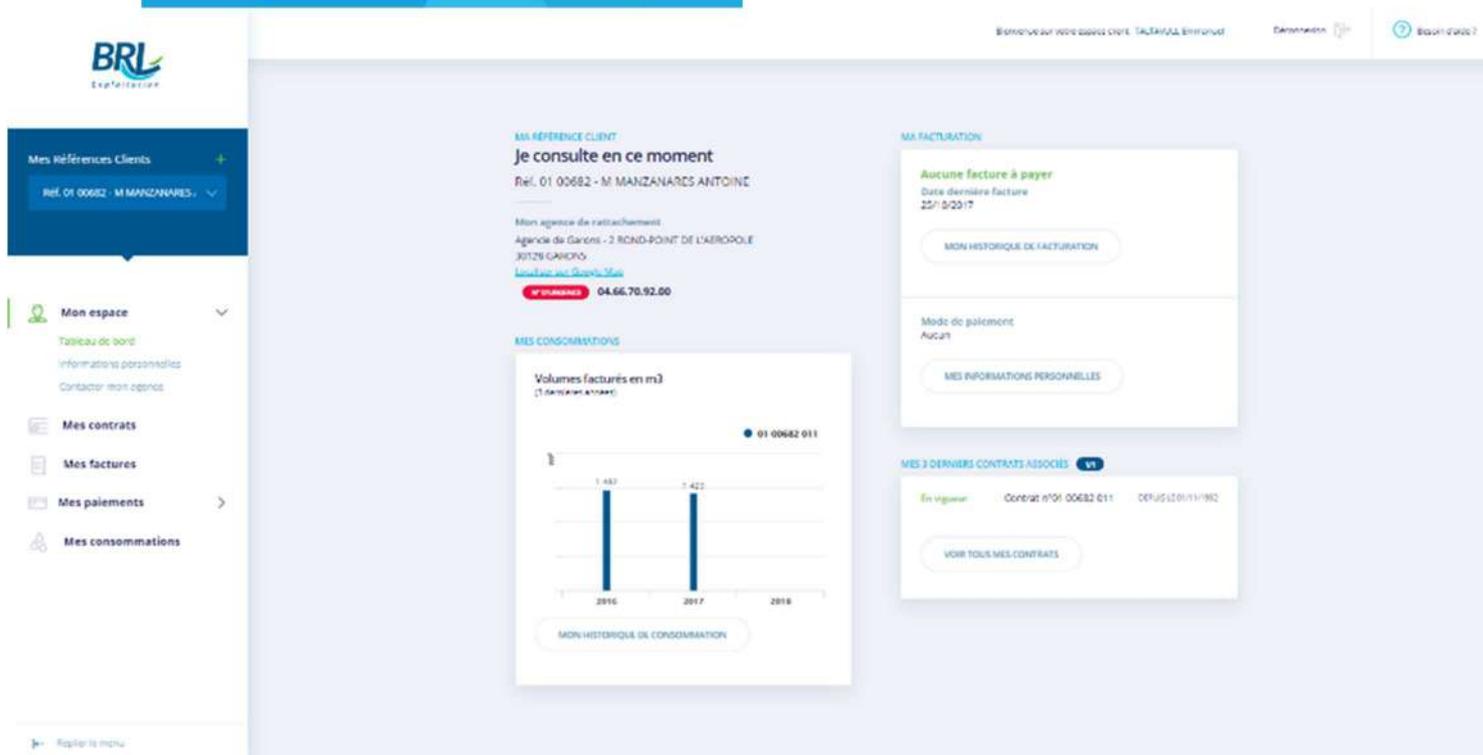
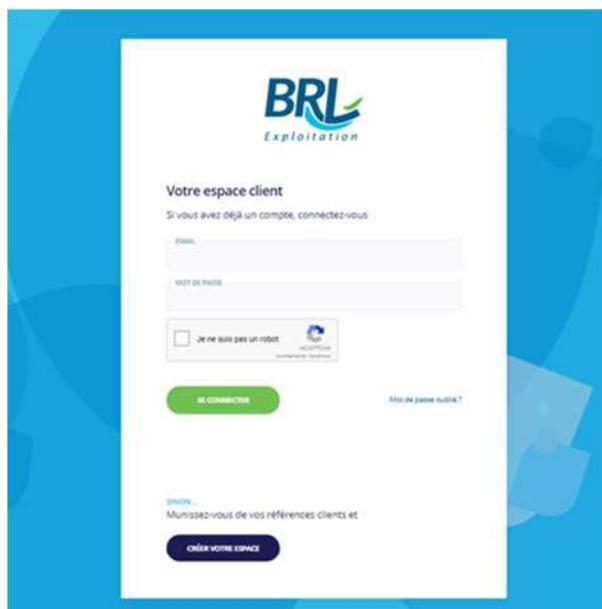
En ce qui concerne la gestion administrative de leur contrat, la réponse aux clients effectuant leur demande par téléphone est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

#### □ **Le portail client BRLE**

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

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

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



## b) *L'équipes et les moyens mis en œuvre*

### □ **Présentation du groupe BRL et de BRLE**

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

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

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

(BRLE : **258 salariés** avec un chiffre d'affaire de **50 M€**).

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

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

Ils permettent une distribution de plus de 100 millions de m<sup>3</sup> d'eau/an, issus de ressources renouvelables (Rhône, barrages, réservoirs).



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

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

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

□ **Une longue expérience dans la production, la distribution, la collecte et l'assainissement**

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

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

**BRLE, c'est 45 années d'expérience** dans la production / distribution d'eau potable et le traitement des eaux usées au service des collectivités.

Les activités de BRLE couvrent en particulier tous les cycles de l'eau potable, du prélèvement en rivière (souvent associé à une gestion des barrages sur l'amont du bassin versant) au rejet des eaux usées traitées dans le milieu naturel, en passant par la désinfection, la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées sur les STEP. Avec une ligne directrice : être résolument tourné vers les consommateurs et à l'écoute des collectivités publiques.

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

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

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

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

Le **centre d'exploitation de Gruissan** (17 agents) est le centre opérationnel dédié spécifiquement à la gestion courante du service d'assainissement collectif sur le périmètre délégué. Il regroupe personnel et matériel pour toutes les interventions spécialisées liées à l'exploitation d'un réseau d'eaux usées. BRLE dispose sur ce site d'un parc spécifique de matériel.

**Une équipe à pied d'œuvre de 17 personnes**, immédiatement disponible, expérimentée et qualifiée :



**Jean-Luc GARCIA**  
Responsable agence de  
Gruissan

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

Disponibles à l'agence de Gruissan tous les jours de la semaine de 8h à 12h et de 14h à 17h (ou par téléphone au 04 68 75 21 50). Ils assurent la relation avec les clients, la gestion de leurs abonnements, l'émission des devis spécifiques, le suivi et la gestion des appels téléphoniques ainsi que le courrier client. Ils sont en mesure de contacter rapidement les agents techniques pour les éventuelles interventions et actions à mener sur le terrain.

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



**Virginie DUFOUR**

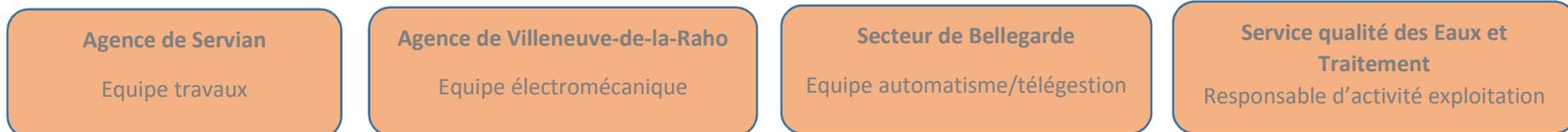
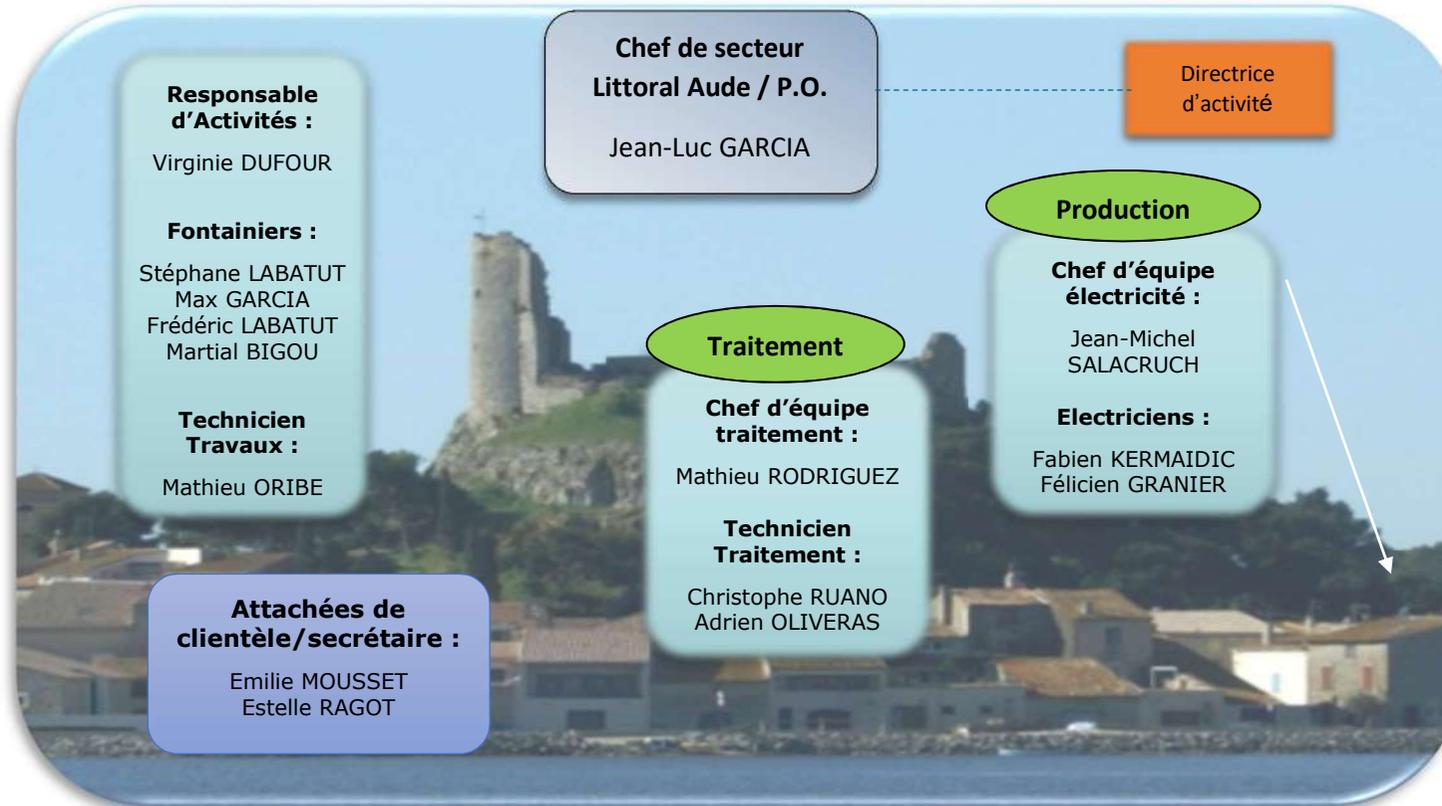
Responsable d'activités

- Mettre en œuvre les moyens curatifs nécessaires au parfait écoulement des réseaux et branchements ;
  - Réaliser les enquêtes de conformité (branchements neufs et/ou déjà en service) ;
  - Mettre en œuvre et suivre les opérateurs d'hydrocurage et de caméra vidéo ;
  - Assurer la prise de devis pour tous travaux (branchements neufs, mise en conformité, ...) liés aux branchements ;
  - Accompagner le suivi des ouvrages du service ;
  - Accompagner les opérations de renouvellement émanant du programme prévisionnel de renouvellement.
- ✓ 1 chef d'équipe traitement + 2 agents traitement en charge du suivi et de l'entretien de la STEP :
- La vérification du bon fonctionnement des équipements de transferts, de traitements, de mesures de l'usine,
  - La veille à la propreté, au nettoyage et à l'entretien des installations,
  - La relève des index des compteurs hydrauliques et électriques,
  - Les réglages et mesures correctives pour assurer la qualité de traitement des eaux usées (noter et informer sa hiérarchie d'éventuels désordres, incidents ou difficultés),
  - Les travaux de dépannage et de réparation mineure,
  - Le calibrage régulier des appareils de contrôle et instrumentation,
  - Les dosages des produits chimiques d'épuration selon le manuel de consigne,
  - Les prélèvements nécessaires aux analyses pour le contrôle de la qualité des eaux (autocontrôle) en entrée et sortie de station ainsi que sur le milieu récepteur,
  - Assurer la gestion des stocks de produits,
  - Nettoyage et évacuation des sables, graisses, huiles et produits de dégrillage.
- ✓ 1 chef d'équipe électricité + 2 agents électriciens
- ▶ **La capacité à mobiliser des renforts des centres opérationnels** de Servian (36 agents supplémentaires) et Villeneuve de la Raho (7 agents).
  - ▶ **L'expertise de la Direction des Etudes, Méthodes et Maintenance**, composée d'une équipe d'une douzaine d'ingénieurs avec un champ large de compétences dans des domaines variés : travaux sur réseaux, automatisme, électricité, hydromécanique, traitement des eaux et qualité, hydraulique, barrages, agronomie, épuration des eaux, environnement ...
  - ▶ **Les compétences et le matériel spécialisé des ateliers BRLE de Bellegarde** (30) pour les opérations spécifiques de maintenance ou réparation (7 agents à l'atelier mécanique, 7 agents à l'atelier électrique et 4 agents à l'atelier automatisme/télégestion).

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

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

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



### □ **Formation et habilitation :**

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

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

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

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

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

### □ **Les moyens mis en œuvre**

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

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

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

#### ▶ Outillage pour l'exploitation :

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

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

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

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



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

▶ Signalisation – sécurisation de chantier

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

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

▶ Smartphones

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

c) Organisation de l'astreinte

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

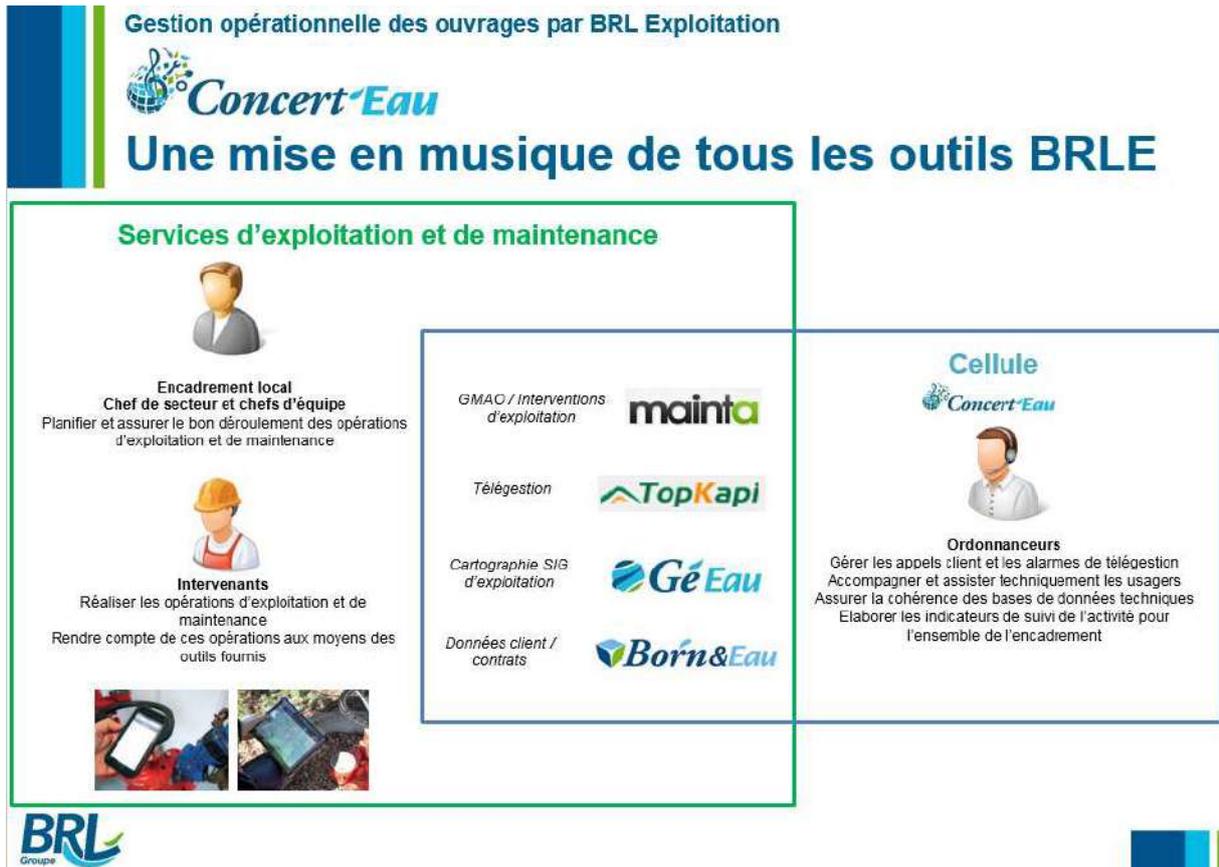


Concert'Eau est l'organisation mise en place par BRLE pour la **gestion de la maintenance et de l'exploitation** de l'ensemble des réseaux et ouvrages à sa charge.

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

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

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



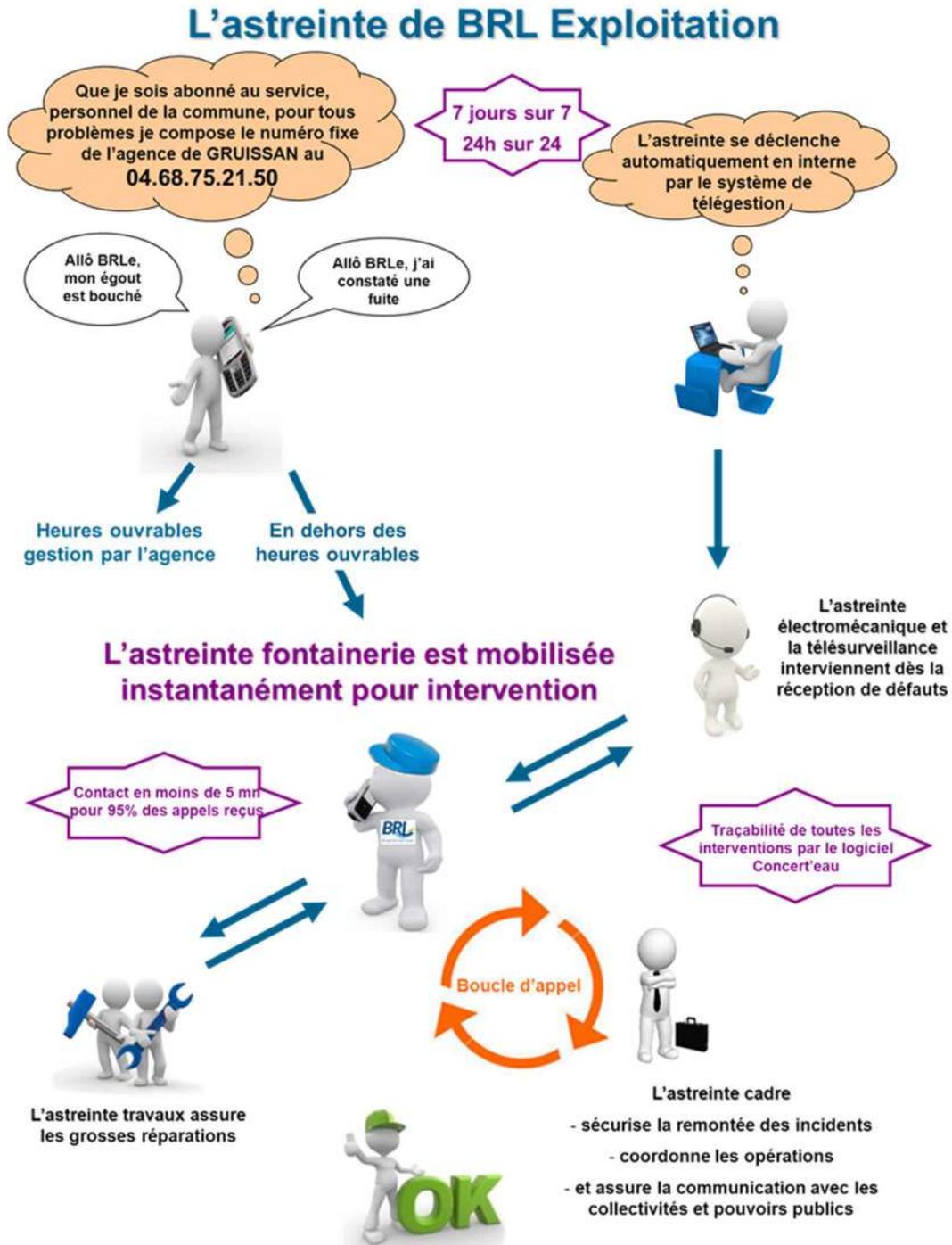
Les ouvrages du périmètre délégué étant intégrés, la collectivité bénéficie donc d'une organisation éprouvée (outil déployé sur l'ensemble du RHR depuis 2015), s'appuyant sur une base de données patrimoniale, socle des outils prédictifs (renouvellement du patrimoine) et permettant :

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

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

□ **Organisation de l'astreinte :**

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



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

### ASTREINTE FONTAINERIE

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

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

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

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

### ASTREINTE EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

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

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

### ASTREINTE TRAVAUX

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

### ASTREINTE AUTOMATISME ET TELESURVEILLANCE

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

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

### ASTREINTE D'ENCADREMENT

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

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

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

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

##### ► ISO 9001

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

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

##### ► ISO 14001

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

Cette certification passe par :

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

##### ► ISO 50001

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

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

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

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

BRLE est sensibilisé sur le fait que les économies d'énergie ne sont pas seulement liées à l'efficacité énergétique des stations de pompage, mais également à l'efficacité du réseau de distribution. Tous les m<sup>3</sup> qui partent dans les fuites sont en effet des kWh perdus.

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

## ► ISO 45001

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

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

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

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

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

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

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

Les auditeurs ont souligné les forces suivantes :

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

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

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

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE



# ANNEXES

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

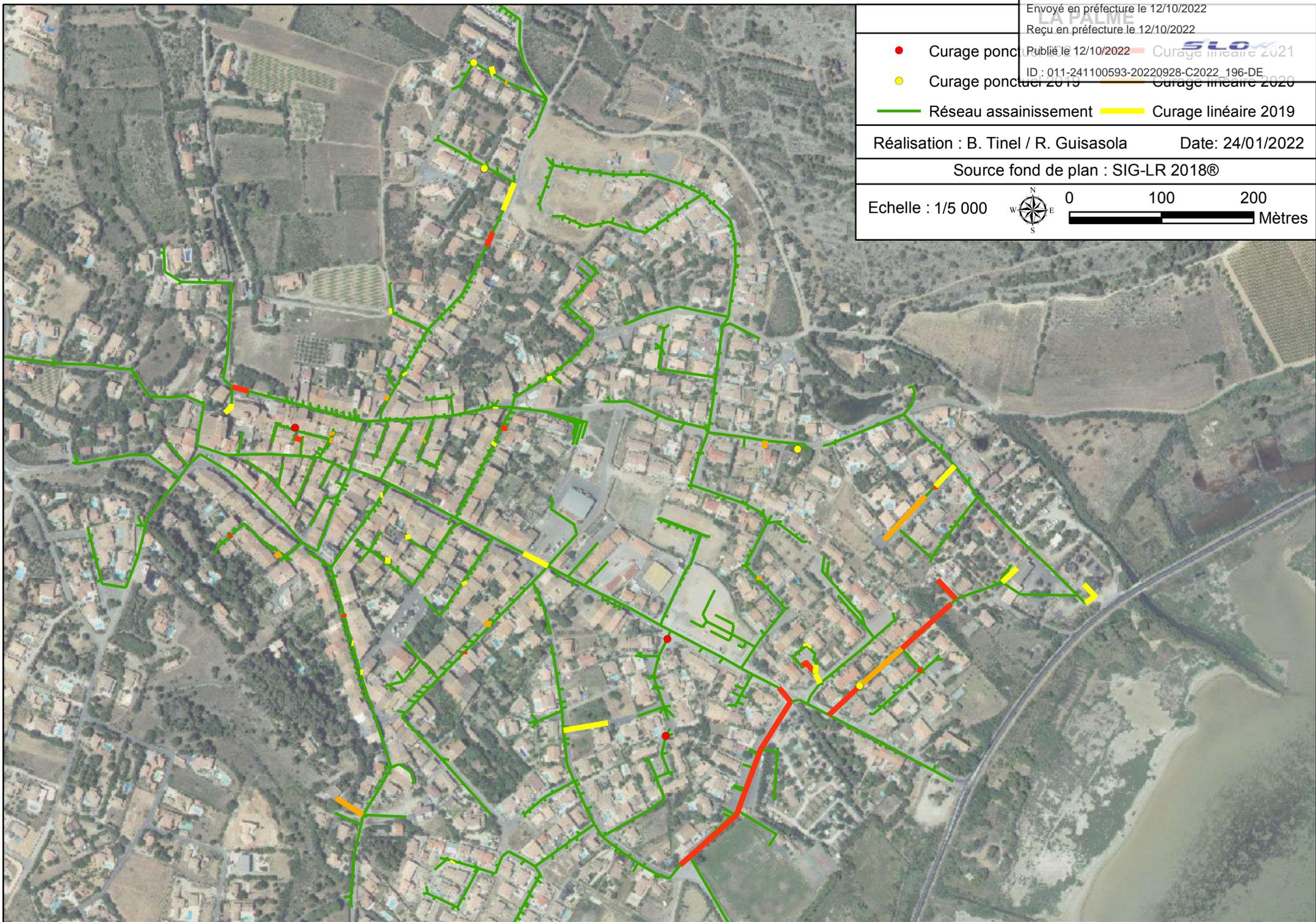
Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE



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



Envoyé en préfecture le 12/10/2022  
Reçu en préfecture le 12/10/2022  
Publié le 12/10/2022  
ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

- Curage ponctuel
- Curage ponctuel 2019
- Réseau assainissement
- Curage linéaire 2021
- Curage linéaire 2020
- Curage linéaire 2019

Réalisation : B. Tinel / R. Guisasola      Date: 24/01/2022

Source fond de plan : SIG-LR 2018®

Echelle : 1/5 000      0 100 200 Mètres

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE



# FACTURE 120 M3

A rappeler dans toutes vos correspondances

N° Client

61

N° Facture

COMMUNICATED  
Envoyé en préfecture le 12/10/2022 1

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

DUPLICATE - FACTURE

SLOW

**Point d'accueil client :**

BRL EXPLOITATION  
4 ZAC DE MATEILLE CS 70700  
11430 GRUISSAN

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

Service clientèle : 04.68.75.21.50

Urgence 24h/24 : 04.68.75.21.50

22 mars 2021

11480 LA PALME

**Messages**

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

75366 Paris Cedex 8 ou  
www.mediation-eau.fr)

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

Prix TTC, hors abonnement  
pour 1 litre : 0.00359 €

**Présentation simplifiée**

**Détail au dos**

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

	Montant €TTC
Abonnement	53,40
Consommation	215,14

**Total facture €TTC 268,54**  
Dont TVA acquitée sur les débits 18,03

**NET A PAYER € TTC 268,54**

La société ne pratique pas l'escompte

**partir du 06/04/2021**

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

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

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°003	Point de livraison :	Commune de LA PALME Com Agglo Grand Narbonne
---------------	----------------------	--

Adresse desservie :

Détail du contrat	Période		Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
<b>Distribution de l'eau</b>					<b>131,86</b>	
<b>Abonnement</b>						
Abonnement - Part BRLe	01/03/2021	31/08/2021	1	22,407	22,41	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/03/2021	31/08/2021	1	5,000	5,00	5,5
<b>Consommation</b>						
Acompte Consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	1,5508	93,05	5,5
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,1900	11,40	5,5
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>					<b>85,64</b>	
<b>Abonnement</b>						
Abonnement - Part BRLe	01/03/2021	31/08/2021	1	17,267	17,27	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/03/2021	31/08/2021	1	5,000	5,00	10,0
<b>Consommation</b>						
Acompte Consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,6561	39,37	10,0
Acompte Consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,4000	24,00	10,0
<b>Organismes publics</b>					<b>33,01</b>	
Acompte Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,1201	7,21	5,5
Acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,1500	9,00	10,0
Acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021	50% de 120 m3	0,2800	16,80	5,5

Total facture €TTC	268,54	HT soumis à TVA	250,51	TVA sur les débits	18,03
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

**ABONNEMENT**

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

**CONSUMMATION**

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

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

**AGENCE DE L'EAU**

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

**VNF**

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

A rappeler dans toutes vos correspondances

N° Client

61

N° Facture

COMMUNE DE LA PALME  
**FACTURE**  
Envoyé en préfecture le 12/10/2022 1  
Reçu en préfecture le 12/10/2022  
Publié le 12/10/2022  
ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

SLOW

**Point d'accueil client :**

BRL EXPLOITATION  
4 ZAC DE MATEILLE CS 70700  
11430 GRUISSAN

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

Service clientèle : 04.68.75.21.50

**Urgence 24h/24 : 04.68.75.21.50**

7 octobre 2021

11480 LA PALME

**Messages**

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

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

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

Prix TTC, hors abonnement pour 1 litre : 0.00359 €

**Présentation simplifiée**

**Détail au dos**

Nous avons relevé votre compteur le 25/08/2021, votre consommation s'élevait à 120 m3

	Montant €TTC
Abonnement	54,77
Consommation	215,95

**Total facture €TTC 270,72**  
Dont TVA acquitée sur les débits 18,17

**NET A PAYER € TTC 270,72**

**Avant la date limite du 07/10/2021**

La société ne pratique pas l'escompte

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

**Evolution de votre consommation**

Du 09-2019 au 08-2020	120 m3
Du 09-2018 au 08-2019	134 m3
Du 09-2017 au 08-2018	108 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](http://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](http://www.brle.brle.fr))**
  - **PAR TIP** : Détachez, datez, signez le TIP et renvoyez-le accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Epargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.
  - **LE PAIEMENT EN ESPECES A LA POSTE** : Indiquez votre référence qui se trouve sur votre facture, sur le formulaire "mandat facture" fourni par la Poste.
  - **PAR CHEQUE** : Envoyez votre règlement à BRL Exploitation - B.P. 94001 - 1105 avenue Pierre Mendès France - 30001 Nîmes cedex 5.

Envoyé en préfecture le 12/10/2022 2

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022 n° : 61

**SLO**

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE

Détail de la facture N°:

CONTRAT N°003	Point de livraison :	Commune de LA PALME Com Agglo Grand Narbonne
---------------	----------------------	--

Adresse desservie :

COMPTEUR	Nouvel index	Date relevé	Ancien index	Consommation	Observation	Volume Forfaitaire		Volume Facturé	
						Eau	Eaux usées	Eau	Eaux usées
61020814	4 923	25/08/2021	4 803	120 m3				120 m3	120 m3

Détail du contrat	Période		Quantité	Prix unitaire	TOTAL €HT	Taux de TVA %
<b>Distribution de l'eau</b>					<b>132,53</b>	
<b>Abonnement</b>						
Abonnement - Part BRLe	01/09/2021	28/02/2022	1	23,076	23,08	5,5
Abonnement - Part Communautaire	01/09/2021	28/02/2022	1	5,000	5,00	5,5
<b>Consommation</b>						
Consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	1,5508	186,10	5,5
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021			-93,05	5,5
Consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,1900	22,80	5,5
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021			-11,40	5,5
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>					<b>86,23</b>	
<b>Abonnement</b>						
Abonnement - Part BRLe	01/09/2021	28/02/2022	1	17,874	17,87	10,0
Abonnement - Part Communautaire	01/09/2021	28/02/2022	1	5,000	5,00	10,0
<b>Consommation</b>						
Consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,6561	78,73	10,0
Déduction acompte consommation - Part BRLe	01/09/2020	31/08/2021			-39,37	10,0
Consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,4000	48,00	10,0
Déduction acompte consommation - Part Communautaire	01/09/2020	31/08/2021			-24,00	10,0
<b>Organismes publics</b>					<b>33,79</b>	
Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,1267	15,20	5,5
Déduction acompte Redevance de Prélèvement (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021			-7,21	5,5
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,1500	18,00	10,0
Déduction acompte Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	01/09/2020	31/08/2021			-9,00	10,0
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	01/09/2020	31/08/2021	120 m3	0,2800	33,60	5,5
Déduction acompte Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	01/09/2020	31/08/2021			-16,80	5,5

Total facture €TTC	270,72	HT soumis à TVA	252,55	TVA sur les débits	18,17
--------------------	--------	-----------------	--------	--------------------	-------

Envoyé en préfecture le 12/10/2022

Reçu en préfecture le 12/10/2022

Publié le 12/10/2022

ID : 011-241100593-20220928-C2022\_196-DE



# METHODE ET ELEMENTS DU CALCUL DU CARE

## Méthode et éléments de Calcul du CARE

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

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

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

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

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

#### ◆ Produits

Le libellé « Produits » comprend :

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

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

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

#### ◆ Charges

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

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

Elles comprennent :

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

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

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

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

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

### 💧 Commentaire des rubriques de charges

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

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

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

Cette rubrique comprend :

- La Sous-traitance : les prestations de sous-traitance comprennent les interventions d'entreprises extérieures (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.