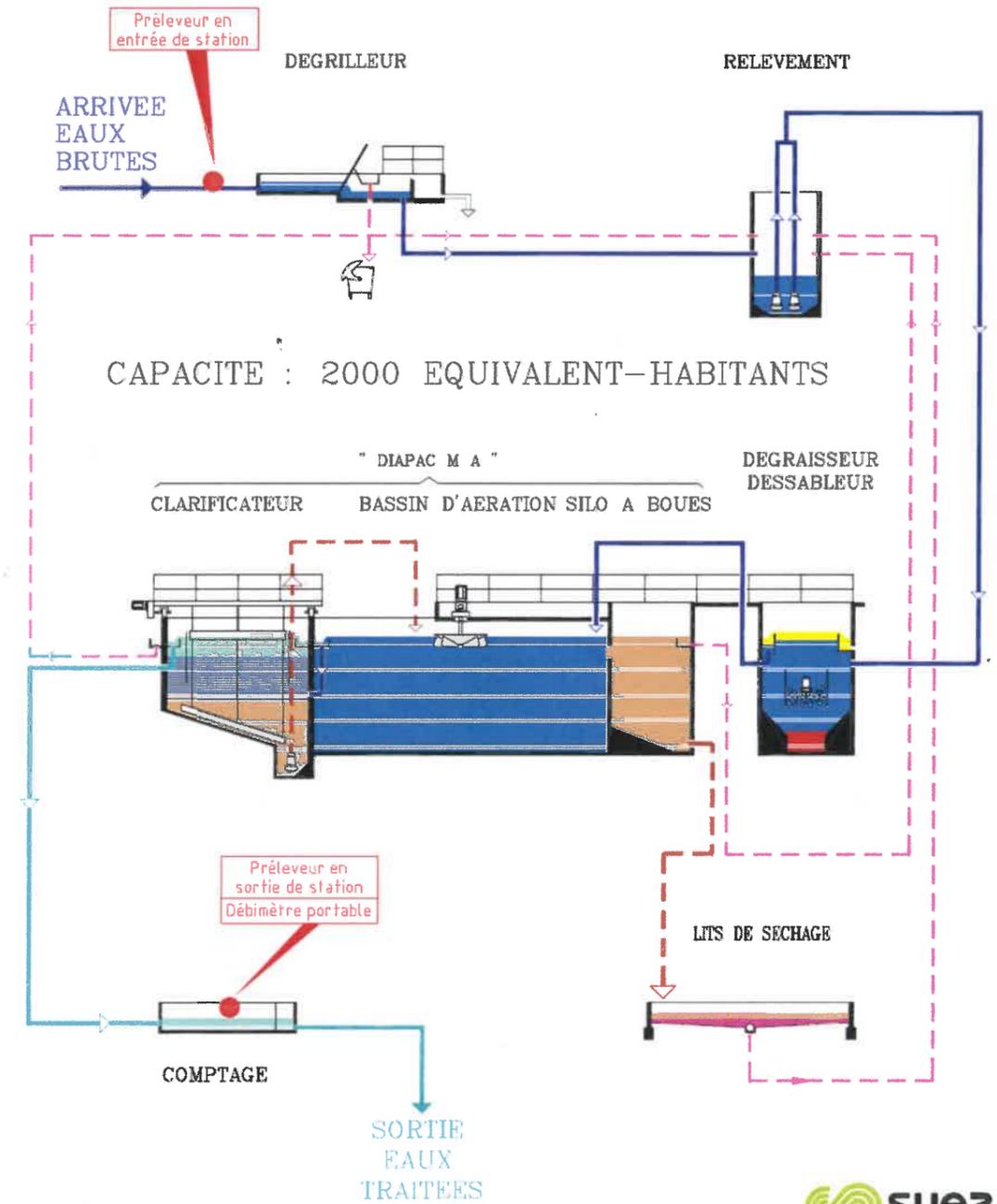


COMMUNE DE BLERANÇOURT  
AISNE (02)



STATION D'EPURATION DES EAUX USEES



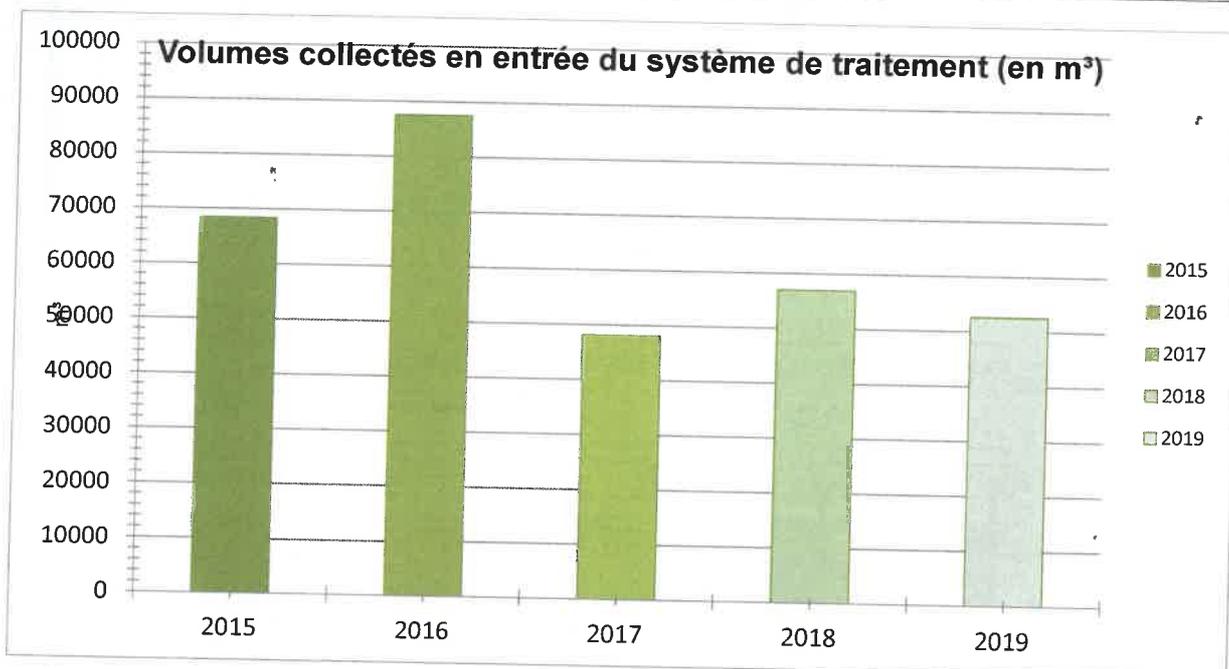
PLAN N°9650  
08/09/2005

### 3.2.2 Le fonctionnement hydraulique

#### • LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT (A3)

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BLÉRANCOURT	STEP à Blerancourt	68 359	87 528	48 136	56 999	52 596	-7,7%
Total		68 359	87 528	48 136	56 999	52 596	-7,7%

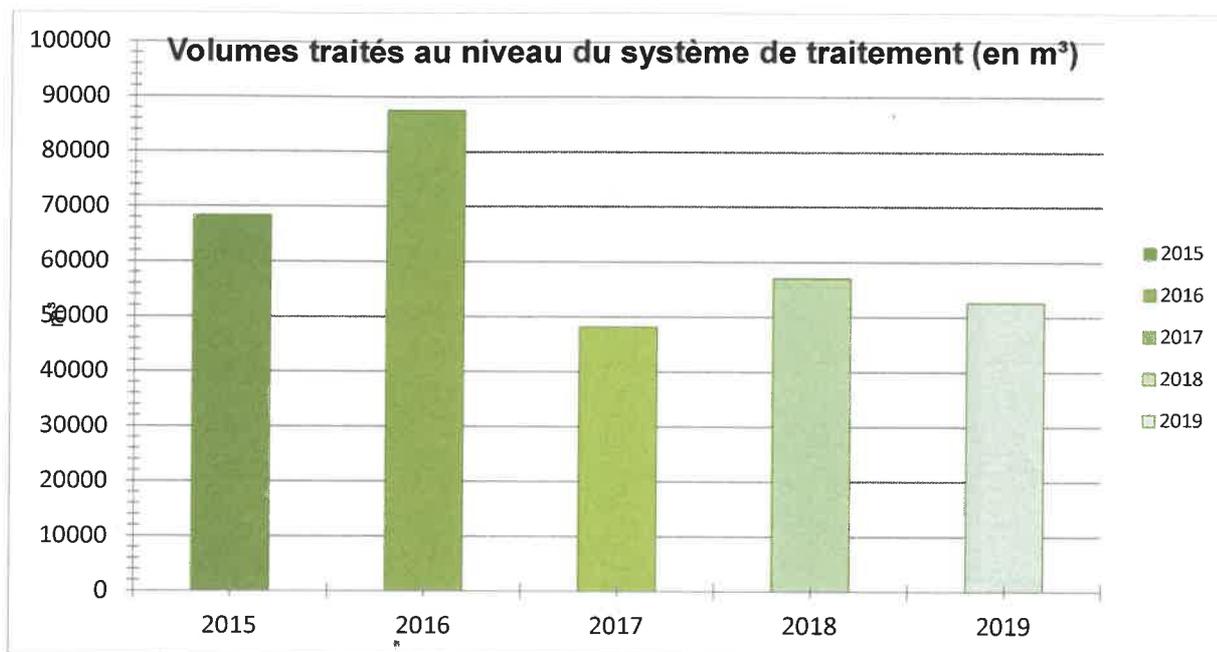


➤ Les volumes entrants sont estimés à partir du temps de marches des pompes.

#### • LES VOLUMES TRAITES (A4)

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumes traités (en m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BLÉRANCOURT	STEP à Blerancourt	68 359	87 528	48 136	56 999	52 596	-7,7%
Total		68 359	87 528	48 136	56 999	52 596	-7,7%



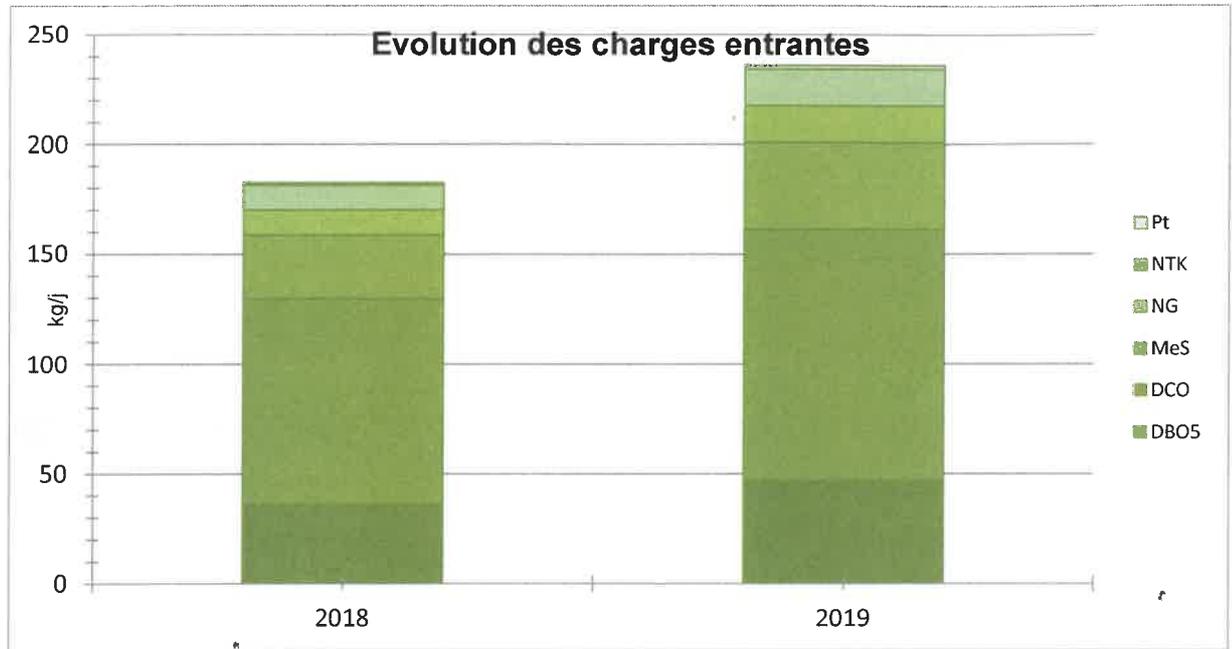
### 3.2.3 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

#### • LES CHARGES ENTRANTES

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes (kg/j)						
STEP à Blerancourt	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
DBO5	75	44	40,4	36,1	46,7	29,4%
DCO	165,5	118,8	99,9	93,6	114,6	22,5%
MeS	100,2	37,6	34	29	39,6	36,5%
NG	21,3	16,3	11,8	11,4	16,7	47,0%
NTK	21,3	16,2	11,7	11,4	16,7	47,3%
Pt	2,9	1,6	1,2	1,2	1,7	39,8%



• **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

Consommation d'eau						
STEP de Blérancourt	Unité	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Réactifs utilisés ("eau")	m <sup>3</sup>	64	52	1	0	-100%

• **LA FILIERE BOUE**

**L'évacuation de boues**

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.

Evacuation des boues						
Types de boues		2015	2016	2017	2018	2019
Boues liquides	Volume (m3)	300	450	-	-	-
	Concentration (g/l)	11,2	5	-	-	-
Boues déshydratées	Masse (t)	-	-	43,6	-	-
	Siccité (%)	-	-	17,3	-	-
Matières sèches	Total de boues (t/an)	3,31	2,43	7,54	-	-

**L'analyse des boues**

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses. Ce tableau résume les analyses réalisées.

Nombre d'analyses (valorisation agricole des boues)			
Station	Type	Nombre	Conformité (O/N)
STEP à Blerancourt	Composés organiques	2	Oui
STEP à Blerancourt	Éléments traces	2	Oui
STEP à Blerancourt	Valeur agronomique	2	Oui

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous produits évacués						
STEP à Blerancourt	Nature	Filière	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	2	0	-	0,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	ISDND	1,8	2	0,23	- 88,5%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Poids (kg)	Méthanisation	0	0	-	0,0%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Méthanisation	0	-	-	0,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BLÉRANCOURT	STEP à Blerancourt	85 225	76 678	62 655	57 174	58 131	1,7%
Total		85 225	76 678	62 655	57 174	58 131	1,7%

### 3.2.4 Les interventions sur les stations d'épuration

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Conformément à la réglementation les installations suivantes ont été contrôlées par un organisme certifié.

- Installation électrique,
- Levage,
- Extincteur.

### 3.2.5 La conformité des rejets du système de traitement

- L'ARRETE PREFECTORAL**

Ensemble des mesures	Débit journalier de référence (m3/j)	300	DBO5		DCO		MeS		NG		NTK		pH		Pt		Température eau		
			Rendement (%)	Concentration (mg/l)	Rendement (%)	Concentration (mg/l)													
Conditions normales d'exploitation (*)	Charge brute de pollution organique (Kg DBO5/j)	73,1																	
	Nombre réglementaire de mesures par an (1)		12	12	12	12	12	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12
	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées		12	12	12	12	12	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12
	Moyenne de mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation		98,3%	4,6	92,6%	50,1	91,8%	19,2	92,1%	9,5	96,7%	3,9	7,6	56,6%	4,8	56,0%	4,8		
Conditions normales d'exploitation (*)	Moyenne de l'ensemble des mesures réalisées dans des conditions normales d'exploitation		12	12	12	12	12	12	2	2	2	12	12	4	4	4	8	8	8
	Valeur réhibitoire (1)																		
	Valeurs limites (1) en moyenne journalière		60%	35	60%	50%	50%	50%											
	Nombre maximum de non conformités aux valeurs limites par an (1)		2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
Conditions normales d'exploitation (*)	Nombre de résultats non conformes aux valeurs limites (2)		0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Valeurs limites (1) en moyenne annuelle																		
	Conformité selon l'exploitant (O/N) par paramètre :		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI												
	Conformité globale selon l'exploitant (O/N) :		O																

## 3.3 Le bilan clientèle

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

### 3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



#### Eau France

L'outil de gestion clientèle s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...). Il permet :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...);
- de partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

### 3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients assainissement collectif					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	673	663	663	685	3,3%
Collectivités	4	4	4	6	50,0%
Professionnels	17	16	16	16	0,0%
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>683</b>	<b>683</b>	<b>707</b>	<b>3,5%</b>

### 3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement					
Type volume	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	53 177,3	56 663	54 531,8	58 096,3	6,5%

### 3.3.4 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

Au 31 décembre 2019, 46,71 % clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

94 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement \*

Activité de gestion	
Désignation	2019
Nombre de relevés de compteurs	-
Nombre d'abonnés mensualisés	301
Nombre d'abonnés prélevés	63
Nombre d'échéanciers	6
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 164
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	39
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	8
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	-
Nombre total de factures comptabilisées	1 211

### 3.3.5 L'encaissement et le recouvrement

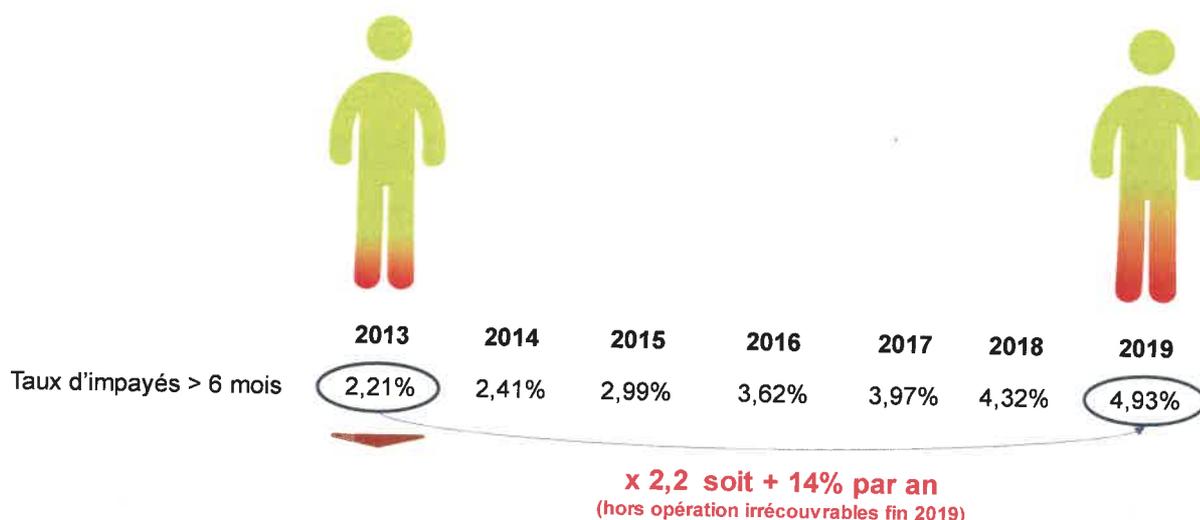
Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

### 3 | Qualité du service



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

#### Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

#### Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

#### Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2019
Créances irrécouvrables (€)	3 260,75
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	7 282,53
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,97
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,87