

**SECTEUR AYANT DROITS
AUX ABONNEMENTS EN ZONE VERTE
RESIDENTS ET ACTIFS CENTRE VILLE**



BE - Ville de Millau 27/05/2022
Accuse de reception en prefecture
012-211201454-20220711-2022DL090bis-CC
Reçu le 11/07/2022

Secteur RESIDENTS et ACTIFS Centre-Ville :

Dénomination	Sections	
	Origine	Extrémité
rue Jean-François Alméras	Avenue de la République	Avenue Jean Jaurès
rue Alsace Lorraine	Avenue Alfred Merle	Rue du Barry
place de l' Ancienne Comédie	Située entre la rue Guilhem Estève et la rue Basse.	
rue de l' Ancienne Commune	Rue Droite	Rue des Jacobins
rue de l' Ancienne Tour	Bld de l'Ayrolle	Rue de la Peyrollerie
rue Emilie Arnal	Avenue Gambetta	Rue de la Paulèle
rue Elise Arnal Sabde	Rue du Sacré Coeur	Rue de la Fraternité
boulevard de l' Ayrolle	Place du Mandarous	Rond Point de Bompaire
traverse de l' Ayrolle	Boulevard de l'Ayrolle	Rue Droite
rue du Baron de Vitré	Rue de la Saunerie	Rue du Champs du Prieur
impasse du Barry	Rue du Barry	Cul de Sac
rue du Barry	Boulevard de l'Ayrolle	Rue Georges Pompidou
	côté impair côté pair	n°1 n°2
rue Basse	Rue Saint-Antoine	Rue de Gozon
place du Beffroi	Située entre la rue Droite, la rue de l'Ancienne Commune et la pl des Consuls	
rue du Beffroi	Rue Paul Bonhomme	Rue Droite
rue du Belfort	Avenue Alfred Merle	Avenue Pierre Semard
rue Pierre Bergié	Rue de la Saunerie	Rue du Champs du Prieur
place Bion Marlavagne	Située au droit de l'avenue de la République et au carrefour des rues Eugène Selles et François Fabié.	
rue Louis Blanc	giratoire Bompaire	Rue du Rec
	côté impair côté pair	n°1 n°2
Place Frédéric Bompaire	Située au carrefour des boulevards Richard et de l'Ayrolle, de la rue Louis Blanc et du Quai Sully Chaliès	
boulevard de Bonald	Place du Mandarous	Place de la Capelle
rue Paul Bonhomme	Rue Bernard Lauret	Place des Halles
place Emma Calvé	Située entre la rue du Prêche et la rue de l'Ancienne Commune	
rue Fernand Candon	Place des Halles	Rue Droite
rue Jules Cantarel	Boulevard de la Capelle	Rue du Champs Prieur
place de la Capelle	Située entre la rue du Rajol, l'av Gambetta, la rue de la Fraternité et le bd de Bonald	
boulevard de la Capelle	Place de la Capelle	Boulevard Saint-Antoine
rue de la Capelle	Place Maréchal Foch	Boulevard de Bonald
place des Carmes	Rue du Rec	Cul de sac
rue du Champ du Prieur	Boulevard de la Capelle	Rue Pierre Bergié
	côté impair coté pair	n°1 n°2
traverse du Champ du Prieur	Rue du Champ du prieur	Rue de la Saunerie
traverse des Charbonniers	Rue du Voultre	Rue du Voultre
rue Clause de Coussergues	Place des Halles	Place Maréchal Foch
rue des Coloristes	Rue Saint-Antoine	Boulevard Saint-Antoine
rue Paul Combes	Avenue de la République	Cul de sac

rue des	Commandeurs	Rue de la Capelle	Rue Général Rey
impasse des	Commandeurs	Rue des Commandeurs	Cul de sac
passage des	Concièrges	Boulevard de l'Ayrolle	Rue Peyrollerie
rue de la	Condamine	Rue Alfred Merle	Rue du Barry
rue de	Condatomag	Rue du Rajol	Cul de sac
place des	Consuls	Située à l'intérieur des bâtiments entre la place Emma Calvé et la place du Beffroi	
rue des	Cordeliers	Rue Alsace Lorraine	Rue de la Pépinière
rue de l'hôtel	Croix Blanche	Rue du Barry	Rue de la Liberté
rue des	Cuir	Rue de la Peyrollerie	Rue du Voultre
traverse des	Cultivateurs	Boulevard Sadi Carnot	Rue du Général Thilorier
rond point de	Cureplat	Situé au carrefour de la rue E Delmas, l'av Gambetta, la rue du 19 mars 1962, le bd P Bousquet et l'av de l'Aigoual	
rue du Docteur	Déjean	Rue de Planard	Cul de sac
rue Etienne	Delmas	Rond point Cureplat	Ruisseau de la Cabre
	côté impair	n°1 contre allée	n°219
place André	Delon	à l'intérieur des HLM entre le boulevard Richard et la rue du Voultre	
imp Raymond	Delpuech	Rue du Rajol	Rue du Champ du Prieur
rue Arthur	Deruy	Rue de la Saunerie	Boulevard Saint-Antoine
rue du	Dix neuf mars 1962	Rue du Champ du Prieur	Rond Point de Cureplat
rue	Droite	Boulevard de l'Ayrolle	Rue Saint-Antoine
rue de l'	Egalité	Avenue Jean Jaurès	Ruisseau de la Cabre
rue Guilhem	Estève	Rue des Jacobins	Rue Saint-Antoine
rue	Etroite	Rue Droite	Rue Guilhem Estève
rue	Eustache	Boulevard de Bonald	Rue des Fasquets
rue François	Fabié	Avenue Jean Jaurès	Place Bion Marlavagne
rue des	Fasquets	Rue du Général Rey	Rue du Mandarous
rue	Ferrer	Avenue de la République	Avenue Jean Jaurès
pl du Maréchal	Foch	Située entre la rue de Clausel de Coussergues, pl L. Grégoire, rue St-Antoine, rue Pasteur, rue de la Capelle et rue du Gal Sarret	
imp du Maréchal	Foch	Place Maréchal Foch	Cul de Sac
rue des	Fondets	Rue Haute	Rue Basse
rue de la	Fontaine Basse	Rue Claude Peyrot	Boulevard de la Capelle
placette de la	Fraternité	Située entre les rues de la Fraternité et Paulèle et l'av Gambetta	
rue de la	Fraternité	Place de la Capelle	Avenue Jean Jaurès
Impasse de la	Fraternité	Rue de la Fraternité	Cul de Sac
avenue Léon	Gambetta	Place de la Capelle	Rond Point de Cureplat
place de la	Ganterie	Au cœur d'un îlot jouxte la traverse des Charbonniers, un accès piétonnier rue Peyrollerie et St Martin	
boulevard des	Gantières	Avenue Gambetta	Rue du Rajol
impasse Charles	Gounod	Rue du Champ du Prieur	Cul de Sac
rue de	Gozon	Rue du Voultre	Boulevard Richard
placette Guilhem	Gralha	Située à l'intérieur de l'îlot formé par les rues Capelle et Thilorier	
place Lucien	Grégoire	Située entre la place du Maréchal Foch et la rue Droite.	
rue Alfred	Guibert	Avenue de la République	Avenue Jean Jaurès
rue Antoine	Guy	Rue Louis Blanc	Avenue du Pont Lerouge

Place des Halles		Située au carrefour des boulevards Sadi-Carnot, rues Fernand Candon, Clausel de Coussergues, Paul Bonhomme, Général Thilorier et Sarret.	
rue Haute		Place du Voultre	Rue Guilhem Estève
rue des Hortes		Rue du Rajol	Rue du Champ du Prieur
rue des Jacobins		Rue Droite	Place du Voultre
avenue Jean Jaurès		Place du Mandarous	Ruisseau de la Cabre
	côté impair	n°1	n°43
	côté pair	n°2	n°50
rue Louis Julié		Place de la Tine	Boulevard de Bonald
traverse Louis Julié		Avenue Jean Jaurès	Rue Louis Julié
passage Georgette Julié		Av A. Merie	Av de la République
rue du Jumel		Rue Peyrollerie	Boulevard de l'Ayrolle
place François Laborde		Située sur le plateau de la gare	
rue Bernard Lauret		Rue des Fasquets	Rue Droite
rue de la Liberté		Boulevard de l'Ayrolle	Rue Alsace-Lorraine
rue du Lion d'Or		Rue du Barry	Rue de la liberté
impasse du Mandarous		Rue du Mandarous	Cul de Sac
place du Mandarous		Située au carrefour des avenues Jean Jaurès et de la République, des boulevards de Bonald et de l'Ayrolle.	
rue du Mandarous		Place du Mandarous	Impasse du Mandarous
placette Daniel Mayer		Située sur l'ilot entre les rues Capelle et Thilorier	
rue Désiré Mazars		Rue du Voultre	Boulevard Richard
avenue Alfred Merle		Avenue de la République	Rue de Belfort
esplanade François Mitterrand		Située entre le bd des Gantières et la rue du Rajol	
rue Jean Moulin		Rue du Barry	Rue du Rec
rue du Mouton Couronné		Boulevard de Bonald	Rue des Fasquets
traverse du Murier		Boulevard de la Capelle	Rue Claude Peyrot
place de la Mutualité		Située entre la rue droite, la rue de l'Ancienne commune et la rue Solignac	
rue de la Paix		Rue Alfred Merle	Cul de sac
impasse du Parc des Lilas		Avenue Jean Jaurès	Cul de sac
rue Louis Pasteur		Place Maréchal Foch	Boulevard Saint-Antoine
rue de la Paulèle		Avenue Gambetta	rue Etienne Delmas
impasse de la Paulèle		Rue de la Paulèle	Cul de sac
passage de la Peusserie		Rue du Rajol	Cul de sac
rue des Pénitents		Rue Saint-Martin	Rue du Voultre
rue de la Pépinière		Avenue Alfred Merle	Rue du Barry
rue Peyrollerie		Rue Droite	Rue du Jumel
rue Claude Peyrot		Rue de la Capelle	Rue Pasteur
place Claude Peyrot		Située entre l'église Notre-Dame et la rue Claude Peyrot.	
rue Peyssière		Impasse du Mandarous	Rue Droite
impasse de Planard		Rue de Planard	Cul de sac
rue de Planard		Rue de la Fraternité	Rue de la Paulèle
rue Georges Pompidou		Rue de Belfort	Rue du Barry
rue du Pont de Fer		Boulevard Richard	Rue de la Saunerie
	côté pair	n°2	n°4
traverse des Potiers		Rue du Rajol	Rue du Rajol
rue du Prêche		Rue Droite	Place Emma Calvé
rue du Puits Neuf		Rue de la Capelle	Rue du Général Thilorier

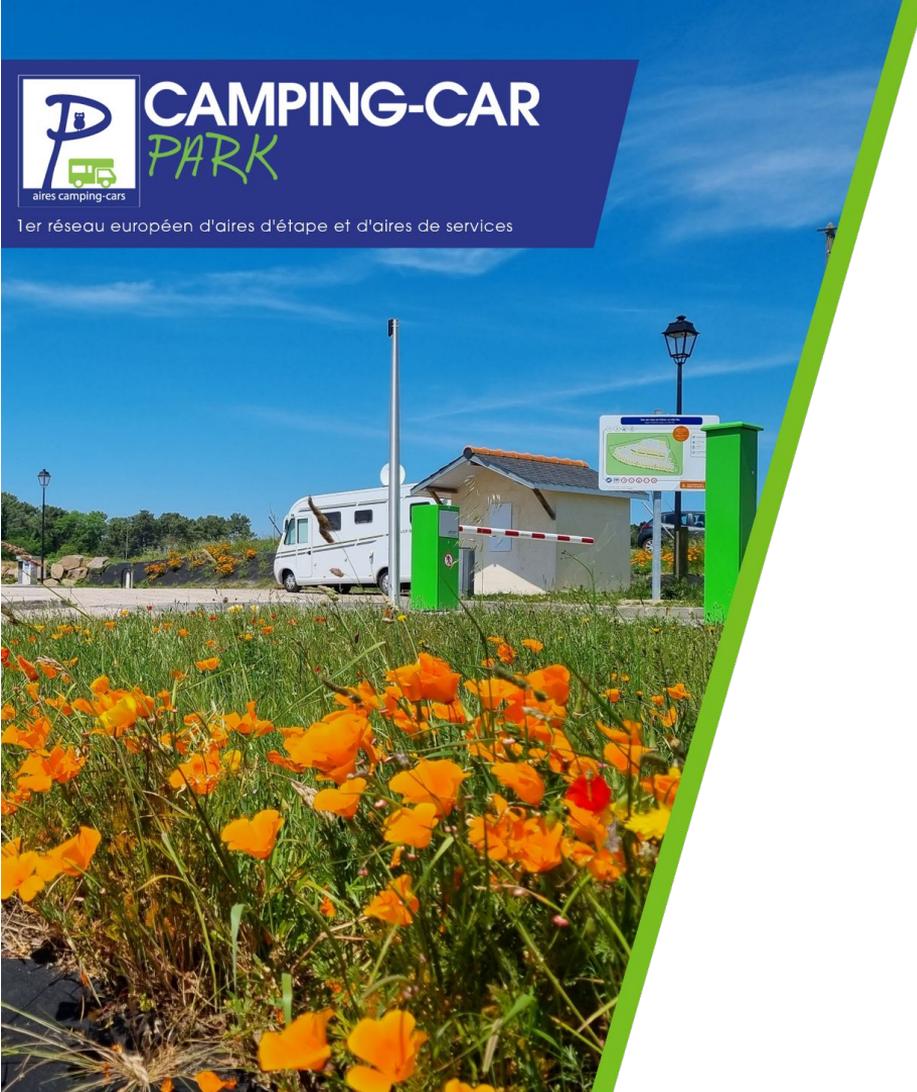
Impasse du	Puits Neuf	Rue du Puits Neufs	Cul de sac
rue du	Rajol	Boulevard de la Capelle	Rue du 19 mars 1962
	côté impair	n°1	n°101
	côté pair	n°2	n°50
Impasse du	Rajol	Rue du Rajol	Cul de sac
rue du	Rec	Rue Louis Blanc	Avenue de Verdun
avenue de la	République	Place du Mandarous	Avenue Charles de Gaulle
rue du Général	Rey	Boulevard de Bonald	Rue du Sablon
rond point	Rhin et Danube	Situé au carrefour de l'avenue de Verdun et la rue du Rec	
boulevard	Richard	Rue du Pont de Fer	Place Bompaire
rue du	Rouergue	Rue de la Fraternité	Rue du Docteur Déjean
rue du	Sablon	Rue du Général Thilorier	Rue de la Capelle
impasse du	Sablon	Rue du Sablon	Cul de Sac
rue du	Sacré Cœur	Place de la Tine	Rue de la Fraternité
boulevard	Sadi Carnot	Boulevard de Bonald	Place des Halles
boulevard	Saint-Antoine	Rue Jules Cantarel	Rue du Pont de Fer
rue	Saint-Antoine	Place Maréchal Foch	Boulevard Saint-Antoine
traverse	Saint-Jean	Rue du Barry	Rue Saint-Jean
rue	Saint-Jean	Boulevard de l'Ayrolle	Rue du Rec
rue	Saint-Martin	Boulevard de l'Ayrolle	Place Emma Calvé
rue du Général	Sarret	Rue de la Capelle	Place des Halles
rue de la	Saunerie	Rue du Pont de Fer	Rue Cantarane
	côté impair	n°1	n°15
	côté pair	n°2	citée des Causses
rond point de la	Saunerie	Situé au carrefour de la rue de la Saunerie et la rue Pierre Bergié	
rue Eugène	Selles	Avenue Jean Jaurès	Place Bion Marlavagne
avenue Pierre	Sémard	Avenue de la République	Rue de Strasbourg
rue du Général	Solignac	Rue Clausel de Coussergues	Rue de l'Ancienne Commune
rue de	Strasbourg	Avenue Alfred Merle	Avenue Pierre Sémard
quai de la	Tannerie	Rue de la Tannerie	Quai Sully Chaliès
rue de la	Tannerie	Rue Louis Blanc	Quai de la Tannerie
impasse de la	Tassette	Boulevard des Gantières	Cul de sac
impasse de la	Teinturerie	Rue du Rec	Cul de sac
rue du Général	Thilorier	Rue des Sablons	Place des Halles
passage de la	Tine	place de la Tine	Parking de la Tine
place de la	Tine	Située au droit de l'avenue Jean Jaurès, entre les rues Louis Julié et du Sacré Cœur.	
rue du	Voultre	Place du Voultre	Rue Désiré Mazars
place du	Voultre	Située au carrefour des rues du Voultre, Haute et des Jacobins.	

Aire d'étape de MILLAU

Rapport annuel 2021



1er réseau européen d'aires d'étape et d'aires de services



SOMMAIRE



I. Données chiffrées

- Les chiffres depuis l'ouverture de l'aire
- Les chiffres de l'année 2021
- Typologie de la clientèle
- Avis des usagers sur les réseaux

II. Aspects promotionnels

- Site web, newsletters, presse et réseaux
- Circuit touristique et partenariats sur la destination de Millau

III. Les chiffres du réseau

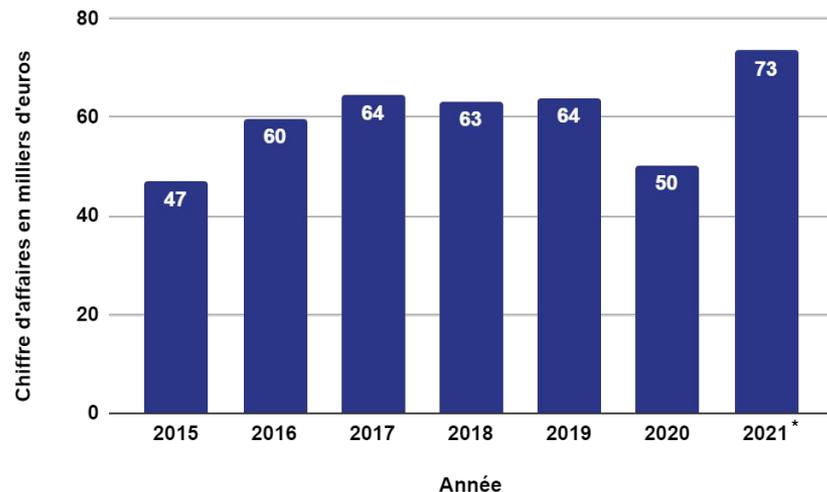
Données chiffrées



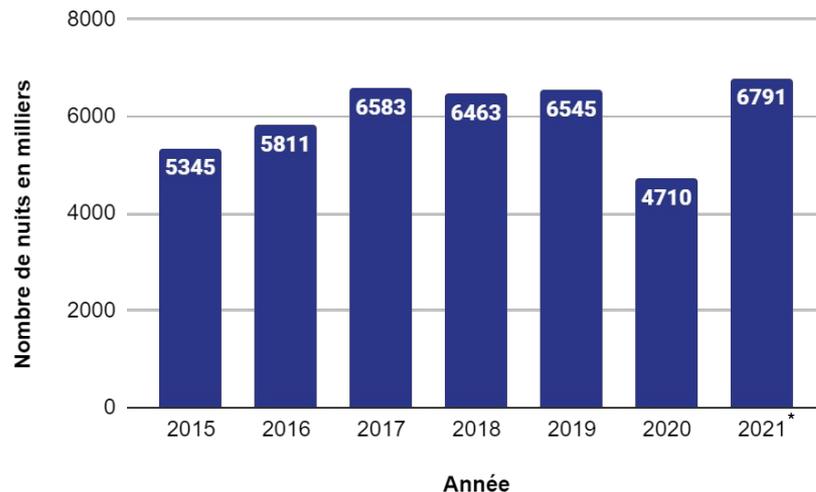
- **Les chiffres depuis l'ouverture de l'aire**
- **Les chiffres de l'année 2021**
- **Typologie de la clientèle**
- **Avis des usagers sur les réseaux**

Les chiffres depuis l'ouverture de l'aire

Evolution du chiffre d'affaires depuis 2015



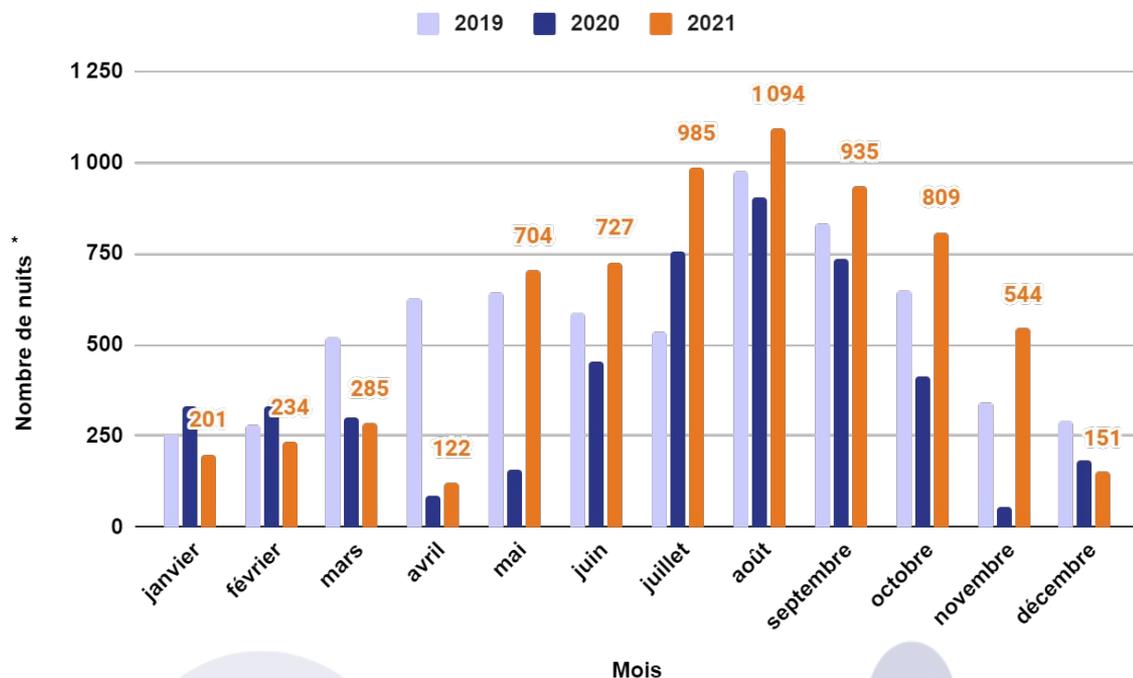
Evolution du nombre de nuits depuis 2015



Malgré un contexte sanitaire encore instable, la fréquentation de l'aire de Millau a augmenté de **45%** en nombre de nuits par rapport à 2020. Au total, ce sont près de **17 000 camping-caristes** qui ont séjourné sur la destination de Millau en 2021. Cette augmentation est due aux actions conjuguées de **la qualité d'accueil et des services** ainsi que des **actions promotionnelles** mises en place tout au long de l'année.

Les chiffres de l'année 2021

Evolution du nombre de nuits mois par mois



45,4%
C'est le taux
moyen de la
fréquentation
en 2021

89
C'est le nombre
de
camping-caristes
refusés car l'aire
était complète

Nous pouvons constater que pour l'année 2021 la fréquentation sur les mois de **juillet et août ne représente que 30%** du nombre total des nuits. De nombreux camping-caristes ont séjourné sur l'aire durant l'arrière saison.

Typologie de la clientèle

Apport du réseau

80,3 %

des camping-cars avaient déjà la carte **PASS'ETAPES** en arrivant sur l'aire de Millau



Durée moyenne des séjours

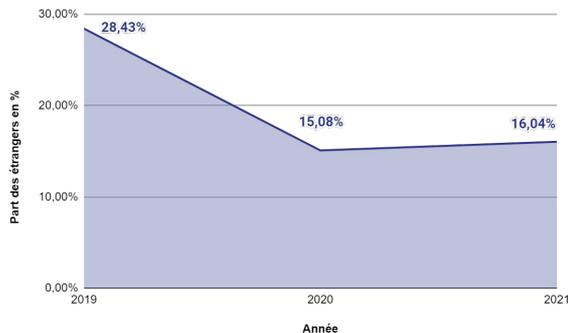
1,03 jour

est la moyenne de la durée des séjours des clients

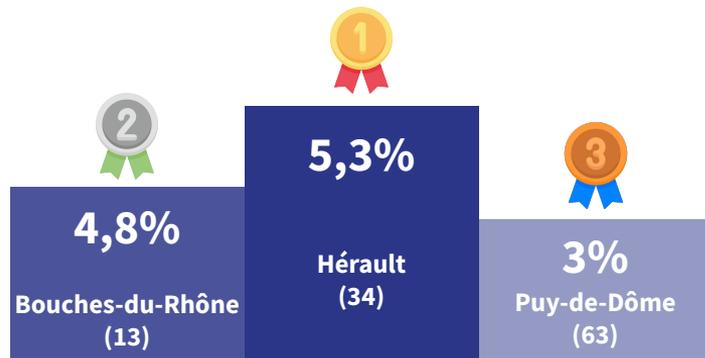


Clientèle étrangère

Evolution de la part de la clientèle étrangère



Top des départements d'origine de la clientèle



Répartition des nationalités étrangères 2021

	Allemagne	31,82%
	Belgique	16,60%
	Espagne	6,96%
	Italie	1,48%
	Pays-Bas	20,59%
	Royaume-Uni	10,11%
	Autres	12,43%

Avis des usagers sur les réseaux



4 / 5

2 / 5 en 2020

51 avis



Google My Business

3,5 / 5

3,5 / 5 en 2020

839 avis



Campercontact

2,7 / 5

2,6 / 5 en 2020

95 avis



3 / 5

2,5 / 5 en 2020

197 avis

Remarques principales

-  Aire calme et idéalement située à proximité de la ville.
-  Un peu bruyant et manque le tri sélectif.

Les travaux de réaménagement effectués en début d'année apporte un service de qualité très apprécié par les camping-caristes.

La moyenne des notes est en **hausse de 25%** entre 2020 et 2021, en passant de 2,65/5 à 3,3/5.

Promotion et communication



- **Site web, newsletters, presse et réseaux**
- **Circuit touristique et partenariats sur la destination de Millau**

Site web, newsletter, presse et réseaux



4

insertions dans les newsletters hebdomadaires



1

insertion dans la presse

Aire CAMPING-CAR PARK de Millau, Ville
Parking du four à chaux
12100 Millau
GPS: 44.096107° 3.085721°
Aire d'étape

★★★★★ (51) avis [Je consulte les avis](#)

41 PLACES

Région : Occitanie
Département : Aveyron (12)

3 BONS PLANS



Tous les tarifs **11.01 €** / 24h en ce moment

OUVERT **31** / 41 Places disponibles

Je réserve pour aujourd'hui même

Je réserve à l'avance (de 6 mois à 48h avant) [Je réserve](#)



LinkedIn

13 785 nombres de vues de la page de l'aire de Millau depuis janvier 2021

Circuit touristique et partenariats sur la destination de Millau

Circuit touristique Sur la Route des Vacances



40€
C'est le montant
moyen dépensé
par jour et par
camping-car sur
les territoires

Les Bons Plans de la destination



Viaduc de Millau

Adresse postale : Aire du Viaduc 12100 Millau
05 65 61 61 54



Valable
du **07/06/2021**
au **31/12/2021**

Offre:
Sur présentation de votre carte PASS'ETAPES, bénéficiez de deux euros de réduction sur le montant de la visite.

CAMPING-CAR PARK travaillent en direct avec les acteurs économiques de votre territoire (restaurants, commerces, sites touristiques...).

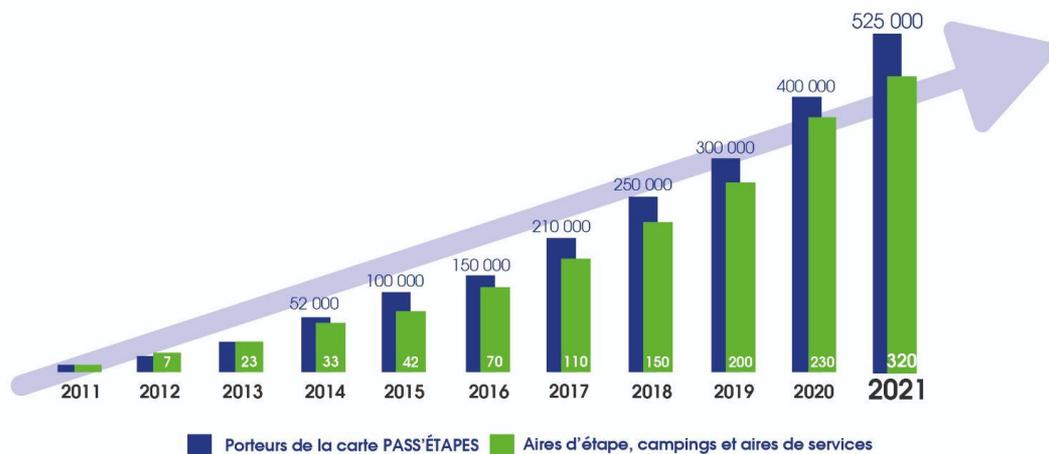
Dans quel but ?

- Inciter les touristes camping-caristes à **consommer local**.
- Favoriser **l'augmentation de la durée** des séjours.
- **Intégrer les acteurs économiques locaux** dans l'accueil des camping-caristes.
- Générer des **retombées économiques** directes et indirectes sur l'ensemble de la destination.

Introduction

Les chiffres du Réseau

Un réseau en pleine expansion depuis 10 ans :



Les chiffres du réseau

Près de **300** aires
dans le réseau dont plus de

100 nouvelles destinations
en 2021



525 000

clients européens sont désormais adeptes de notre concept

Perspectives 2022 : ouverture de 140 aires dont 30 à l'étranger

676 281

nuits enregistrées en 2021
sur les aires du réseau

+ 70 %

de hausse de fréquentation
enregistrée entre 2020 et 2021

31 Téléconseillers multilingues parlant **9** langues

1 688 904

appels traités

en 2021



dont **1 830** appels traités le 16/08/21



CAMPING-CAR
PARK

aires camping-cars

1^{er} réseau d'aires d'étape et d'aires de services



A bientôt sur le réseau CAMPING-CAR PARK

3, rue du Docteur Ange Guépin 44210 Pornic

+33(0)2 52 80 20 17

suivi.partenaire@campingcarpark.com

www.campingcarpark.com

pro.campingcarpark.com



© 2022 Propriété de CAMPING-CAR PARK

ID		47	Date ouverture	avr. 13	Aire Etape
Nom de l'Aire		MILLAU	Région	Occitanie	
Nombre Emplacements		41	Département	12	

Période de confinement

Chiffre d'affaires TTC (intégration des nuits et des services)

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2017	2007	2137	4941	5907	5333	4483	6963	9937	8695	7666	3837	2463	64368
2018	2569	2300	4787	5668	6604	5261	7433	9027	7594	6730	2925	2267	63163
2019	2483	2752	5091	6070	6268	5794	5350	9640	8141	6286	3308	2809	63993
2020	3468	3534	3201	738	1245	4986	8269	9899	7980	4433	602	2097	50452
2021	2134	2499	3081	1332	7599	7859	10704	12054	10033	8618	5816	3381	75109
2022	3674	5021	7234	7248	7933	6580	6895	11414	0	0	0	0	55998
	72,21%	100,96%	134,80%	444,00%	4,39%	-16,27%	-35,59%	-5,31%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-25,44%

Nombre de nuit

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2017	207	219	510	607	542	455	705	1008	897	786	395	256	6587
2018	266	238	494	581	677	536	750	917	778	688	301	232	6458
2019	256	282	522	626	642	589	538	975	834	647	342	290	6543
2020	333	331	299	84	156	456	760	904	739	413	56	197	4728
2021	201	234	285	122	704	727	985	1094	935	802	544	315	6948
2022	317	430	637	616	677	553	586	968	0	0	0	0	4784
	57,71%	83,76%	123,51%	404,92%	-3,84%	-23,93%	-40,51%	-11,48%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-31,14%

Taux de fréquentation

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
2017	16%	19%	40%	49%	43%	37%	55%	79%	73%	62%	32%	20%	44%
2018	21%	21%	39%	47%	53%	44%	59%	72%	63%	54%	24%	18%	43%
2019	20%	25%	41%	51%	51%	48%	42%	77%	68%	51%	28%	23%	44%
2020	26%	29%	24%	7%	12%	37%	60%	71%	60%	32%	5%	15%	32%
2021	16%	20%	22%	10%	55%	59%	77%	86%	76%	63%	44%	25%	46%
2022	25%	37%	50%	50%	53%	45%	46%	76%	NA	NA	NA	NA	32%

Durée des séjours

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2017	1,2	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	1,3	1,1	1,2	14
2018	1,2	1,2	1,1	1,1	1,2	1,1	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	14
2019	1,2	1,1	1,1	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2	14
2020	1,1	1,1	1,1	9,3	2,4	1,3	1,2	1,1	1,1	1,2	1,9	1,5	24
2021	1,6	1,4	1,2	1,5	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	1,2	1,1	15
2022	1,2	1,1	1,2	1,2	1,2	1,1	1,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	10
	-22,98%	-20,91%	2,32%	-17,32%	0,09%	-8,75%	-1,45%	2,15%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-36,79%

Nombre de réservation

	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2017							1	9		3		1	14
2018			2		11	4	10	10	2	7		1	47
2019	2	1	6	2	6	11	19	28	6	19		1	101
2020	2		9	32	90	7	27	27	12	2	17	1	226
2021	1		7		13	19	36	42	7	23	7	6	161
2022	2	5	12	23	21	12	52	44	0	0	0	0	171
	100,00%	NA	71,43%	NA	61,54%	-36,84%	44,44%	4,76%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	-100,00%	6,21%

Part des étrangers

	Français	Allemagne	Belgique	Espagne	Italie	Pays-Bas	Roy-Uni	Autres
								
2021	83%	5%	3%	1%	0%	3%	2%	2%
2022	66%	9%	5%	2%	0%	6%	3%	8%

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **7.8/10**.

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8	Note moyenne	Notes sup 8
Satisfaction globale	7,8	80%			7,5	75%	9	100%

Satisfaction – Signalétique et équipements

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La facilité à trouver une place	8,3	87%			8,2	83%	8,7	100%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,1	80%			8,1	83%	8,3	67%
La praticité pour se garer sur une place (peu de manoeuvres)	8,1	80%			7,9	75%	9	100%
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages...)	8	85%			7,8	80%	8,7	100%
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	8	75%			8	75%		
Le lecteur de votre badge d'accès	7,8	75%			7,8	75%		
Le fonctionnement de la borne à l'entrée - sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	6,9	57%			7,2	64%	6	33%
Le fonctionnement des bornes d'appel	6,5	64%			5,6	50%	8,7	100%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	6,4	67%			5,3	50%	8,7	100%

Satisfaction – Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients réso	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse	7						7	
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité	4,9	25%			4,6	20%	6,5	50%

Sécurité



	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients réso	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	7,5	73%			7,4	75%	7,7	67%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,4	71%			7,3	73%	7,7	67%
Des espaces bien éclairés	7,3	73%			7	75%	8,3	67%

Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le personnel en parking

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients réso	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
Satisfaction de l'aide apportée	8,1	86%			7,8	75%	8,7	100%



Via les bornes



	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients réso	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La résolution de votre demande	8,4	88%			8,2	83%	9	100%
La qualité d'écoute	8,2	88%			8	83%	9	100%
La qualité de la réponse	8,1	88%			7,8	83%	9	100%
La facilité de compréhension de la réponse	8	88%			7,7	83%	9	100%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,9	88%			7,5	83%	9	100%

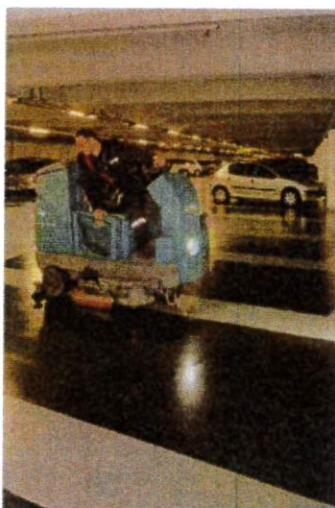
Satisfaction – Contact avec le personnel

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La qualité de la réponse	6,8	50%			5,7	33%	10	100%
La qualité d'écoute du service clients (par téléphone)	6,5	50%			5,3	33%	10	100%
La rapidité d'intervention du service clients (par téléphone)	6,5	50%			5,3	33%	10	100%
La résolution de votre demande	5,2	50%			3,7	33%	10	100%

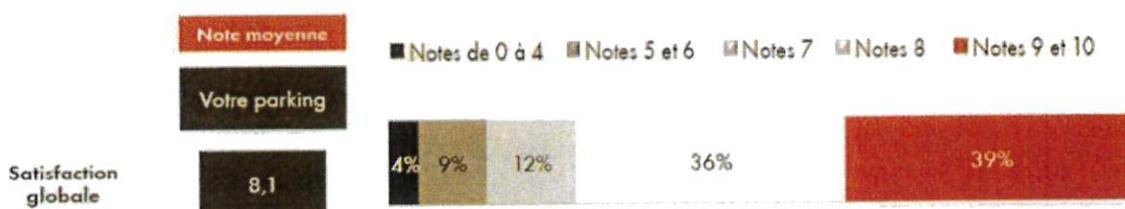
Via Internet (mails)

	Votre parking		Clients horaires		Clients abonnés		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8	Moyenne	Notes sup 8
La résolution de votre demande	10	100%					10	100%
La qualité de la réponse	10	100%					10	100%
La rapidité de la réponse	10	100%					10	100%

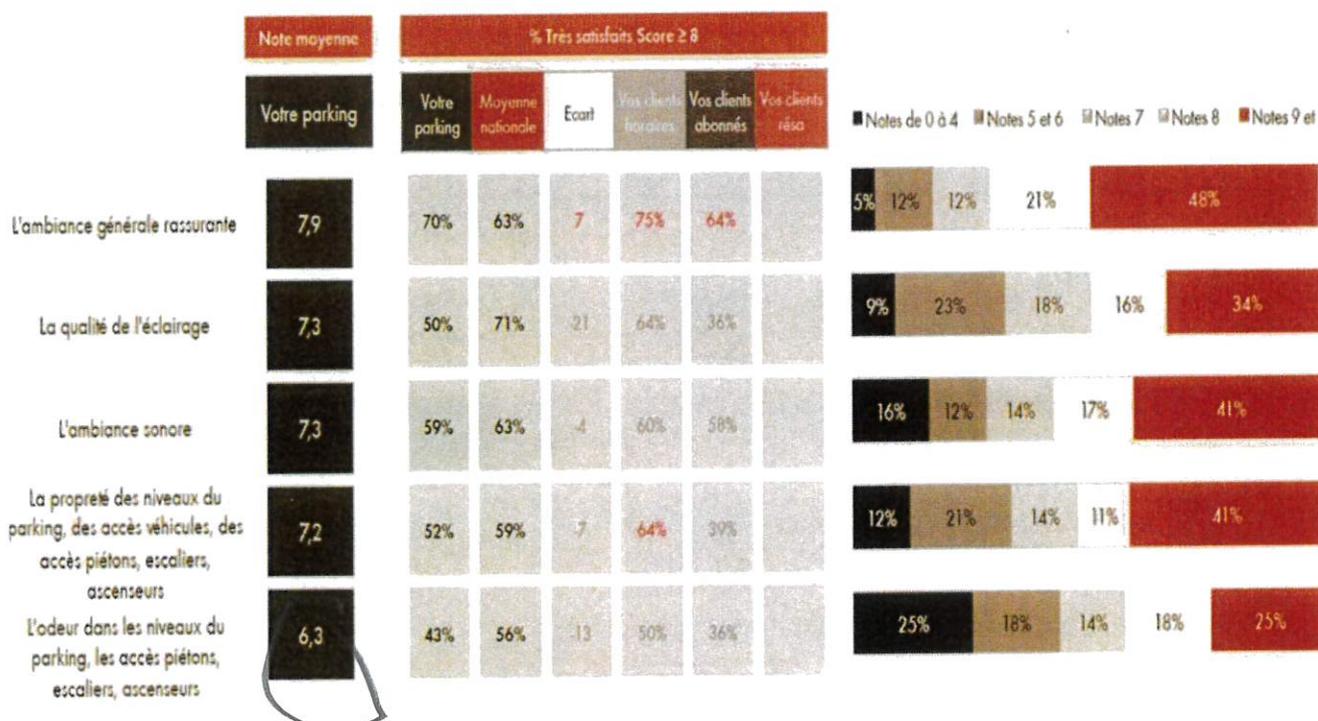


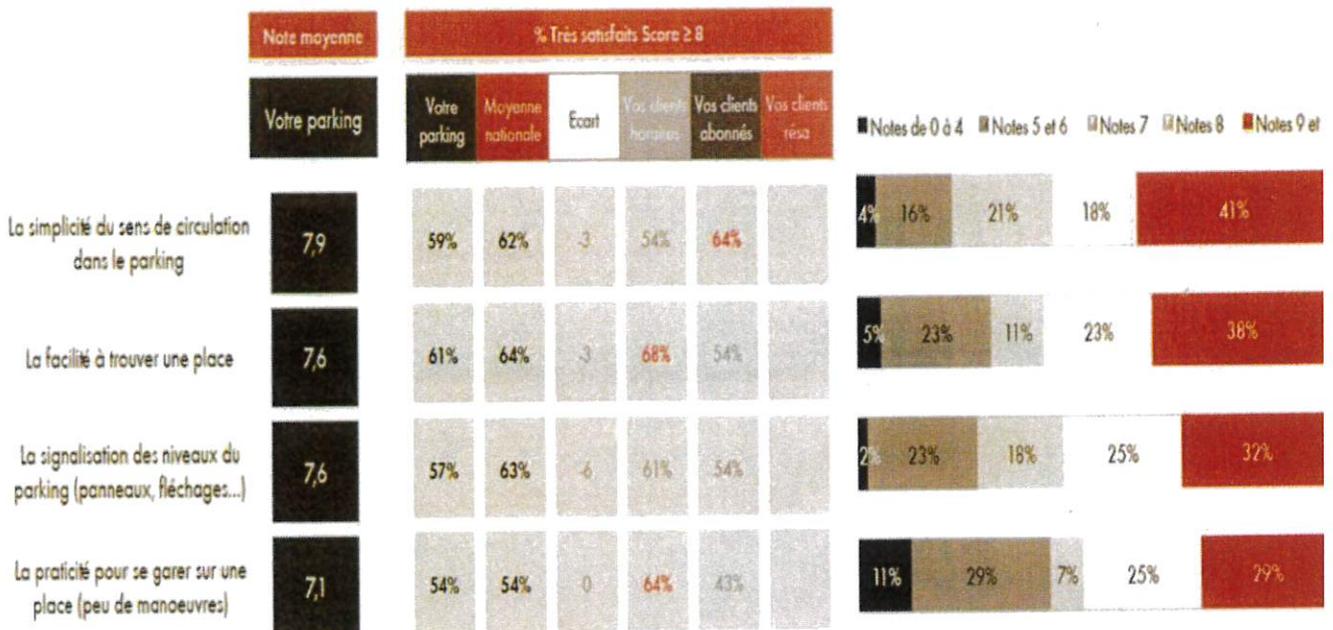
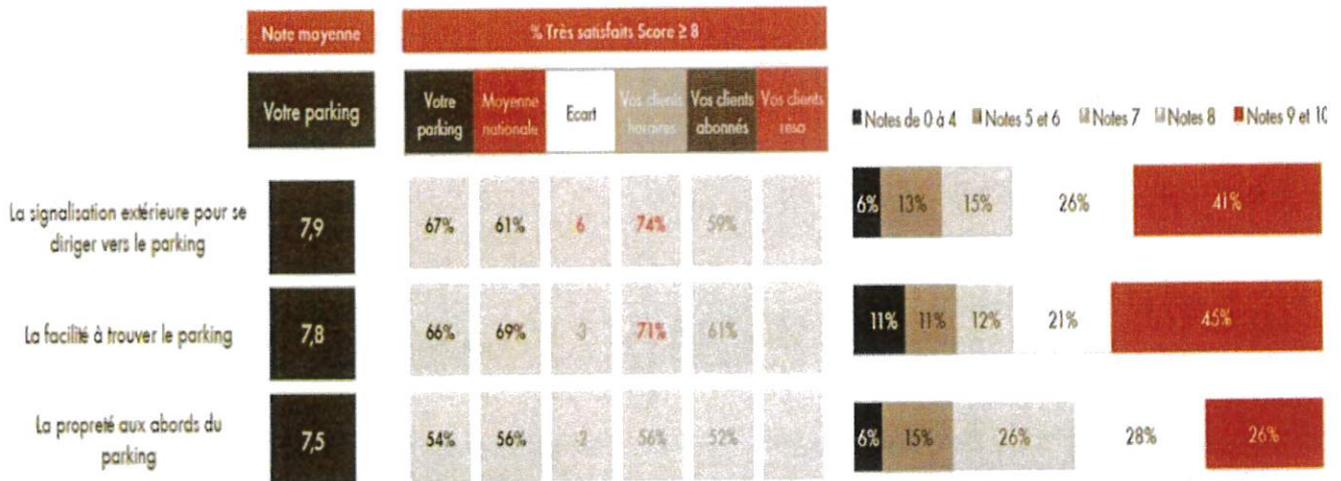
2.1.1 Satisfaction globale

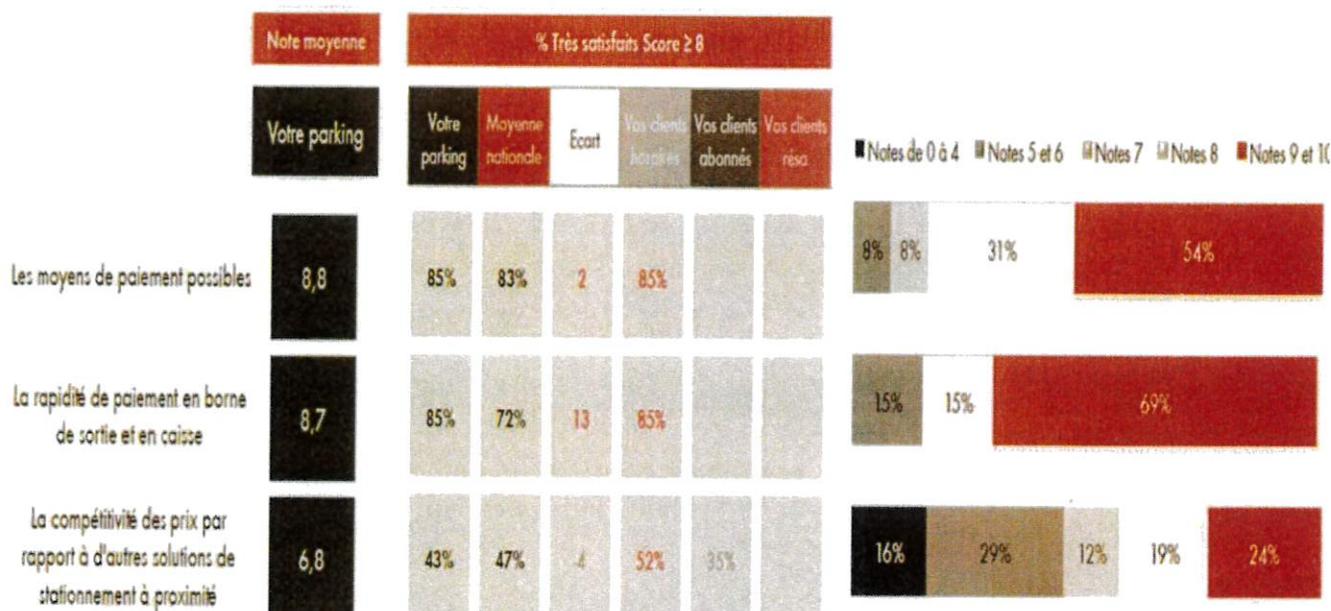
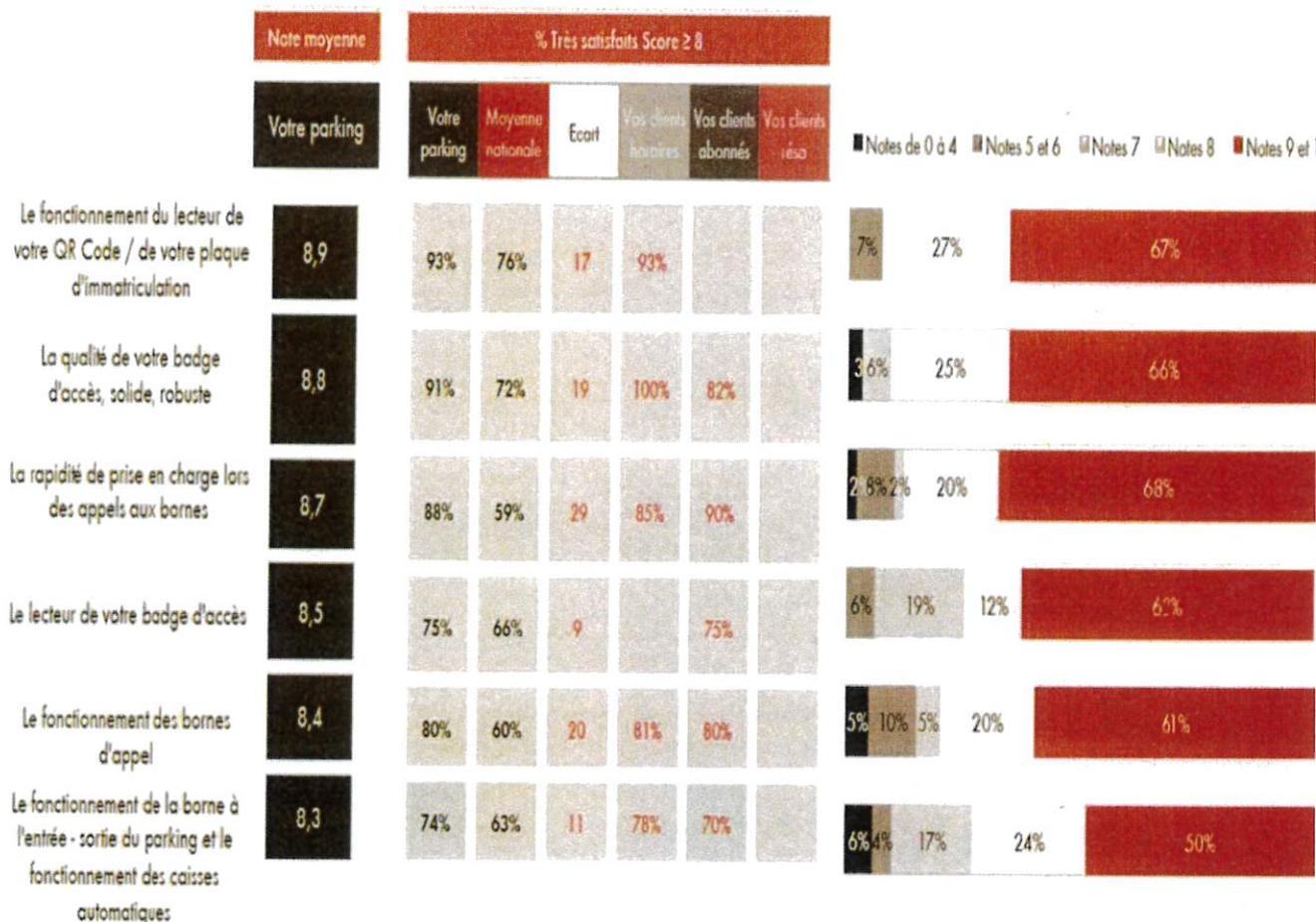
Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8.1/10**.

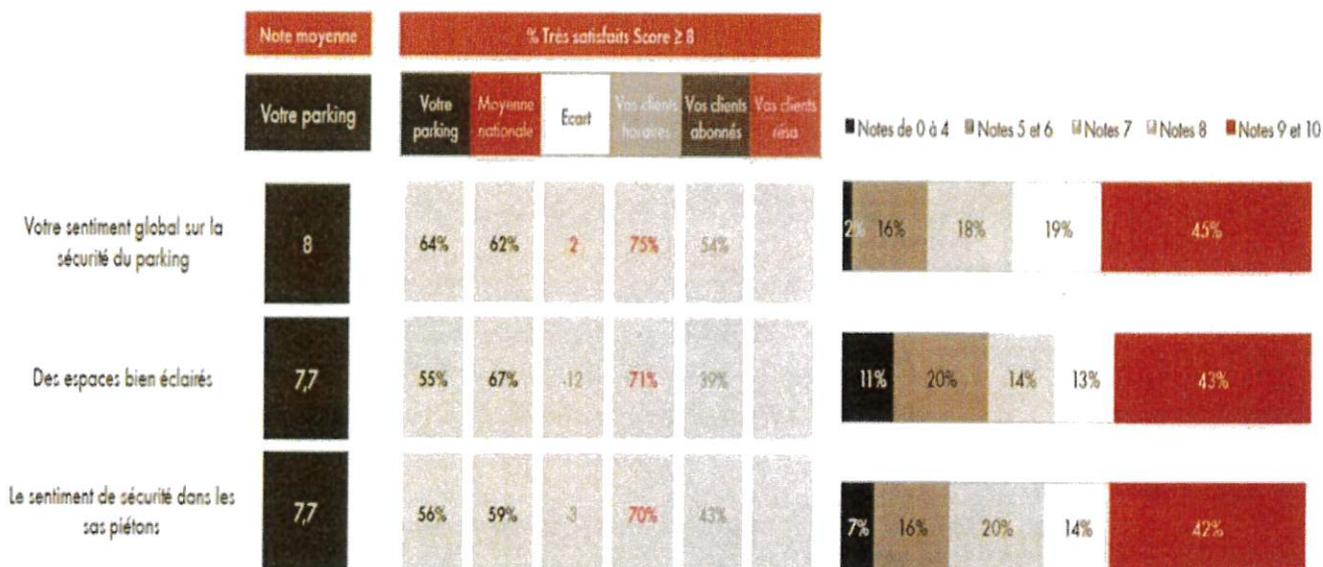


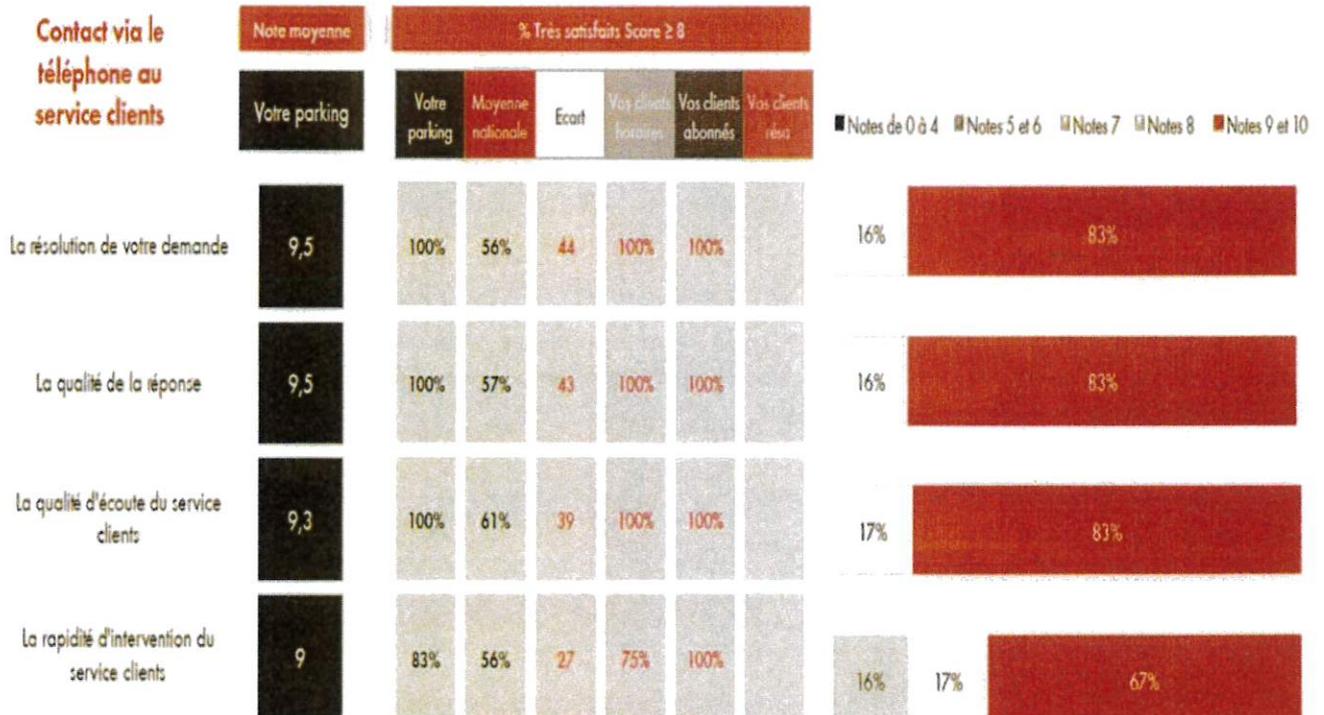
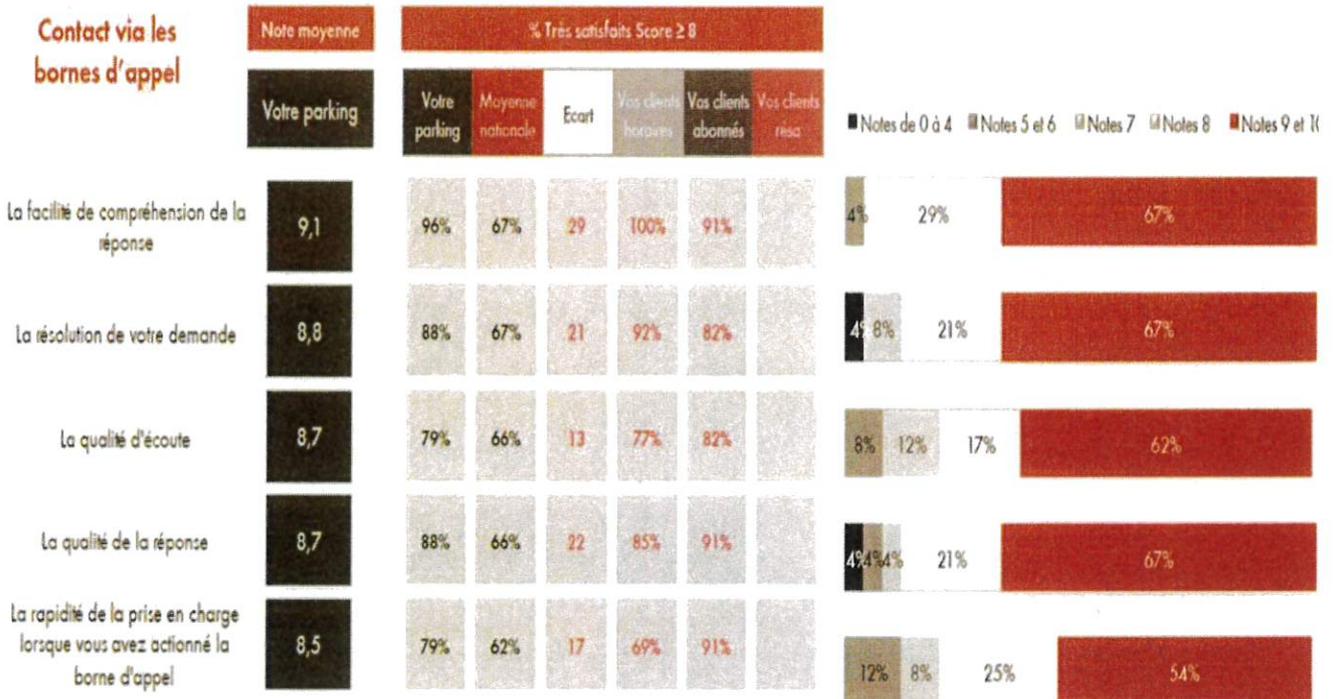
2.1.2 Satisfaction Détaillée

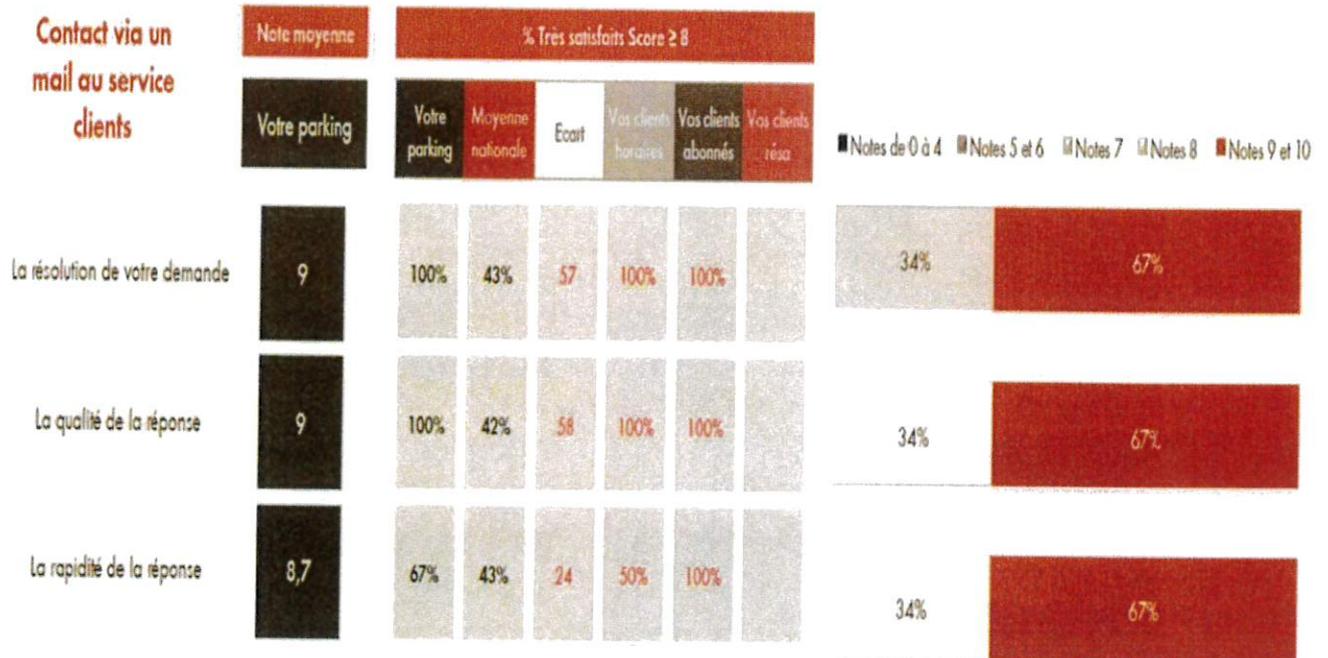






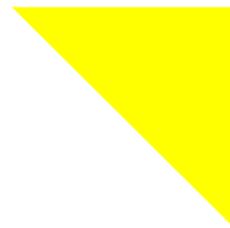






Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Emma Calvé est satisfaisant. 96% des personnes interrogées recommandent leur parking.



COMMUNE DE MILLAU

SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

Rapport annuel du délégataire **2021**



Table des matières



1.	PRESENTATION DU SERVICE	5
	1.1 LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2021.....	6
	1.2 SITUATION CONTRACTUELLE.....	7
	1.3 EFFECTIF DU SERVICE.....	8
	1.4 FAITS MARQUANTS SUR L'ANNEE.....	9
	1.5 PERSPECTIVE 2022.....	23
	1.6 GESTION DE LA PERMANENCE DU SERVICE.....	25
2.	INDICATEURS DE PERFORMANCE (SISPEA)	26
3.	DONNEES RELATIVES A LA GESTION ABONNES	31
	3.1 RELATION AVEC LES ABONNES.....	32
	3.2 QUALITE DU SERVICE.....	33
4.	DONNEES TECHNIQUES	34
	4.1 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS.....	35
	4.2 PERFORMANCE EPURATOIRE DU SYSTEME.....	41
	4.3 DETAIL.....	42
	4.4 APPORTS EXTERIEURS :.....	59
	4.5 LES BOUES PRODUITES ET EVACUEES :.....	59
	4.6 MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES ET DU MATERIEL.....	62
	4.7 LES DIFFERENTES INTERVENTIONS RESEAU :.....	63
	4.8 RENOUVELLEMENT :.....	65
	4.9 EAU DE BAINNADE :.....	67
5.	DONNEES FINANCIERES	70
	5.1 COMPTES ANNUELS DE RESULTAT (CARE).....	71
	5.2 ETAT DE LA FACTURATION.....	72
	5.3 ACTUALISATION DES DIFFERENTS COEFFICIENTS DE REVISION DE PRIX.....	73
	5.4 FACTURE 120 M3.....	74
6.	ANNEXES	75
	6.1 LISTE DES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU.....	76

1. PRESENTATION DU SERVICE



1.1 LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2021

En 2020, Millau compté 7 410 abonnés contre **7 514 abonnés** en 2021.

La collecte des effluents de la commune est assurée par un réseau d'environ 50 603 ml (hors branchements) et **13 postes de relèvement des eaux usées** (2 ne sont pas intégrés dans la DSP de Millau Assainissement).

Le traitement des effluents est assuré par **1 stations d'épuration** étant d'une capacité de traitement de **62 245 eh**.

554,20 Tonnes de matières sèches de boues ont été produites en 2021, dont **480,50 Tonnes de matières sèches** ont été évacuées en vue de produire du compost normé **NFU 44 095**.

Le volume des effluents traités a été en 2021, de **1 752 932 m³** (soit une moyenne de 4 802,55 m³/j).

La consommation électrique des ouvrages, 2021, a été de **2 217 253 kWh** (soit un ratio de 1,26 kW/m³ traité).

Le prix moyen du Service en 2022 a été de **2,43 TTC / m³** (moyenne calculée sur une assiette de 120 m³, toutes parts et redevances comprises).

Au 31/12/2021, le taux d'impayés sur les factures émises en 2021 était de **1,15 %**.

1.2 SITUATION CONTRACTUELLE

La gestion du service public de distribution de l'assainissement collectif de la commune de Millau est assurée par MILLAU ASSAINISSEMENT, depuis le 01 janvier 2018.

Le début de contrat est de : **01 janvier 2018**

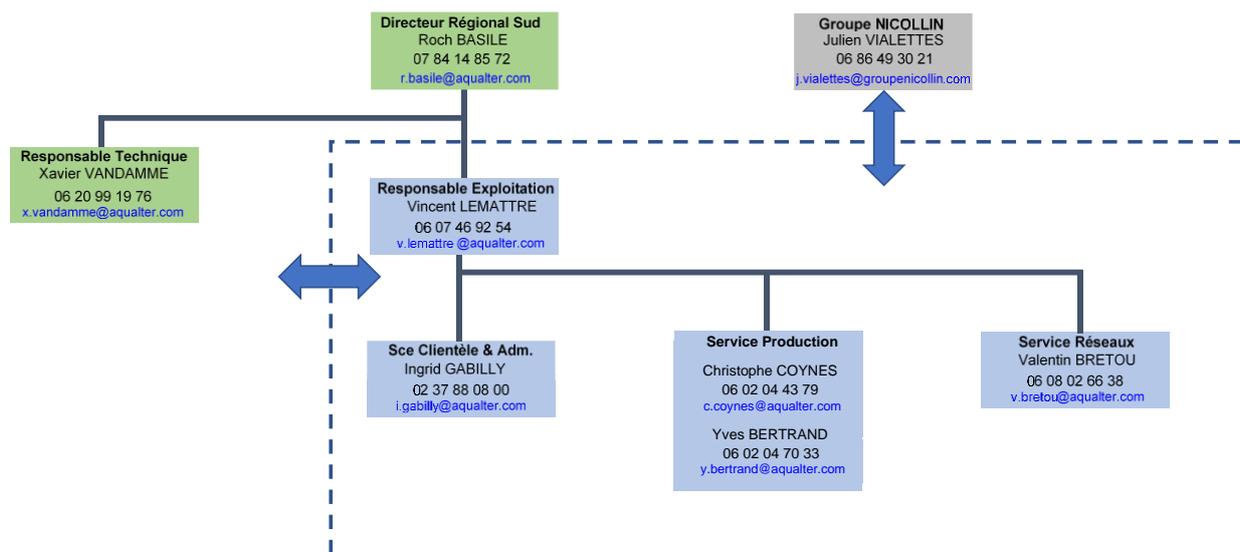
La durée de ce contrat est de : **15 ans**

La fin de ce contrat est le : **31 décembre 2032**

Avenant : **Sans objet**

1.3 EFFECTIF DU SERVICE

L'équipe de Millau Assainissement est composée de :

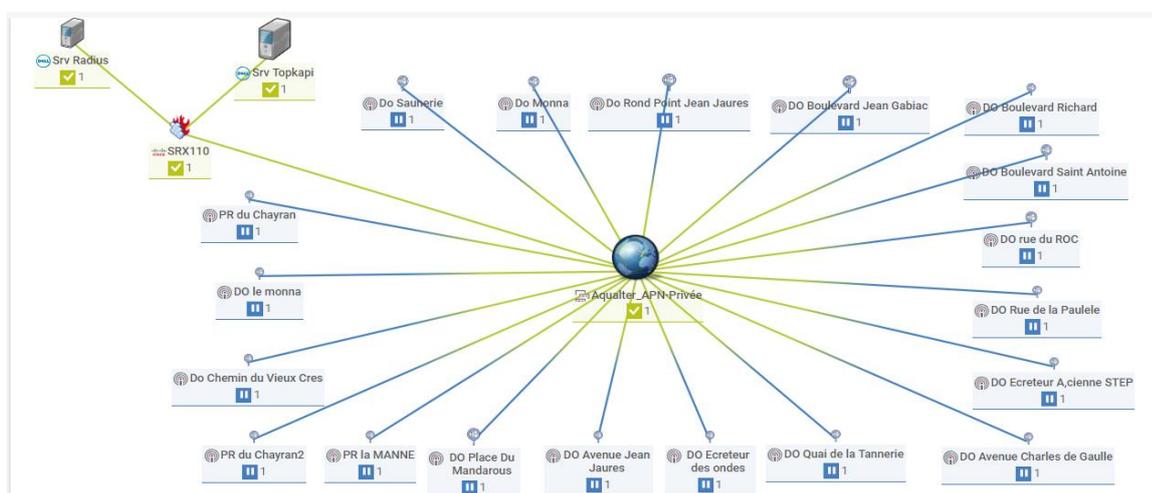


1.4 FAITS MARQUANTS SUR L'ANNEE

APN Privé

Aqualter a entrepris un projet d'intégration de ces systèmes de télésurveillance dans un réseau de type APN (Acces Point Name). Cette évolution a permis de moderniser les moyens de communication et de les sécuriser par leurs intégrations dans un réseau privé. En plus d'avoir une communication en temps réel avec chacun des sites, l'ensemble des équipements d'automatisme de l'installation sont accessibles au travers de ce réseau.

En 2020, 86 sites ont été intégrés dans le réseau APN Aqualter, le travail s'est poursuivi en 2021.



Station d'épuration

Coffret électrique gestion du poste de relevage local exploitation



Renouvellement de la pompe gaveuse du sécheur



Renouvellement partiel grappin pcr :



Renouvellement du disjoncteur armoire électrique AE2



Renouvellement des débitmètre sécheur



Renouvellement partiel grappin boues



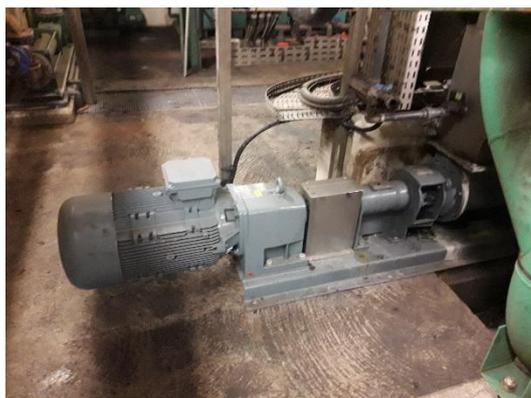
Renouvellement pompe doseuse polymère brut



Renouvellement pompe eau industrielle n°1



Renouvellement pompe gaveuse n°2



Renouvellement variateur pompe a boues centrifugeuse n°2 :



Renouvellement lame siphonoïde fosse à batard :



Renouvellement mesure température huile sur le sécheur :



Renouvellement surpresseur 2 file B



Renouvellement partiel de l'alimentation eau potable de la station d'épuration



Renouvellement de la batterie de condensateur



Renouvellement du coffret électrique extérieur de la chaudière gaz



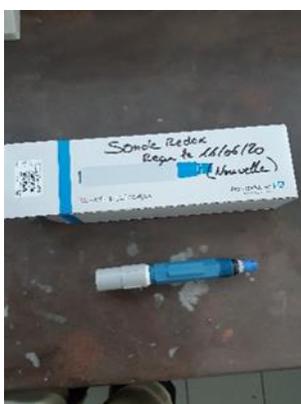
Renouvellement de la roue menante du clarificateur n°2



Renouvellement vis d'extraction des boues sous sécheur



Renouvellement sonde redox



Poste de transfert

Renouvellement partiel pompe de relevage n°3



Renouvellement mesure de niveau



Système de collecte

Problématique lingettes PR A75



Débouchage du collecteur principal le 22, 23, 24/01/20 :

- Présence de racines sur le collecteur principal sur le chemin au bord du Tarn entre la rue Calixtien bac et l'impasse des ondes, sous l'Avenue de l'EUROPE.
- Ce débouchage a provoqué un détachement des racines qui, par la suite, a coincé les dégrilleurs au poste de transfert avec plusieurs descentes en atmosphère confinée pour découper les blocs de racines. Tout cela sur toute l'année 2020.



Lors de la réfection des enrobés, des tampons de visites et grilles ont été recouverts :

- Rue de l'Égalité (14 regards EU)
- Rue Verdier (3 regards EU)
- Avenue de l'Aigoual / D991 (6 regards EU),
- Rue Jules Massenet (3 regards EU)
- Route des Aumières au-dessus du rd-pt des Aumières (9 regards EU/EP),
- Boulevard de Gandalou (13 regards EU/EP),
- Quartier du Puits de Calès (environs 150 regards EU/EP et grilles),

- Avenue E.A. Martel (3 regards (2 EP, 1 EU)
- Rue Claude Debussy + 3 Rue Georges Bizet (3 regards EU)
- Bd Bad Salzflzen (14 regards EU/EP)
- Rue André Balitrand (9 regards EU/EP)
- Quartier de Viastels :
 - Rue de l'abbé Bessou (8 regards EU)
 - Rue Henri Terral (2 regards EU)
 - Rue des Mourgues (2 regards EU)
 - Imp Paul de Labaume (5 regards EU/EP)
- Rue du Baron de Vitré (5 regards EU)
- Rue les Hauts du Vivier



Renouvellement du réseau rue de la mère de Dieu :

- Travaux du 18/06 au 29/06
- Suppression contre pente
- Renouvellement de réseau en PVC CR8 200mm + regards
- Renouvellement de 2 branchements.



Rue de Louga :

- Travaux les 06 et 07/07/2020
- Renouvellement du réseau public EU séparatif PVC 200 CR8 sur 16ml sur parcelle privée (fissuré et déformé tout le long + infiltration garage)



Maladredie :

- Réparation réseau le 10/07/20 + branchement (racines)



R DE LADOUX : Réparation réseau x2 + réparation branchement => Suite à l'enquête



32 QUAI SULLY CHALIEZ : Raccordement d'un bâti au réseau assainissement



R CHRISTIANE BURUCOA : Renouvellement réseau EP (315mm) + EU (200mm) sur 38ml



I GENERAL DE GISSAC : Réparation réseau PVC 200 + réparation branchement + réparation branchement suite à des racines



Impasse DE LA GAIETE : 2 réparations réseau (PVC cassé et fissuré) + découpe d'un PVC (branchement pénétrant)



4 R BERNARD LAURET : Création d'un branchement EU et d'un branchement EP



7 AV DE LA REPUBLIQUE : Colmater bâti fuyard, Béton couler au contour d'une plaque en fer qui sert de toit du bâti (travaux à l'aspiratrice)



R JEAN DOUZOU : Etanchéfier regard EU suite a des racines qui ont bouché le réseau EU



DO ECRETEUR STEP + DO ECRETEUR DES ONDES (CH BORD DU TARN) : mise en place disque d'étalonnage + cornière d'étalonnage



QUAI TANNERIE : Mise en place d'une lame versante



SOUS LE PONT SNCF/IMP DES MARRONNIER : Rebâtir regard EU suite à un effondrement



1.5 PERSPECTIVE 2022

- **AMELIORER** le système de dépotage des matières de vidange
- **RENOUVELLER** les variateurs et le système d'exploitation de la centrifugeuse n°2
- **ETUDIER** le renouvellement des centrifugeuses, des pompes gaveuses d'alimentation des fosses à boues et du cheminement dans l'atelier à boues
- **RENOUVELER** la benne du Trommel et des sables
- **ETUDIER** le remplacement des surpresseurs d'air des bassins d'aération par des surpresseurs haut rendement "DELTA HYBRID"
- **RENOUVELER** des diffuseurs d'air
- **RENOUVELEMENT** des automates de l'usine (matériel obsolète)
- **FIABILISER** et poursuivre les contrôles d'autosurveillance et contrôles réglementaires
- **ETUDIER** et **DIAGNOSTIQUER** le collecteur général
- **ANALYSER** et poursuivre les recherches de points noirs du réseau d'assainissement
- **RENOUVELLER** le réseau assainissement rue Calixtine Bac
- **CREATION** de regard sur le Bati Avenue de la république
- **REPRISE** collecteur principal chemin du bord du Tarn suite a investigation camera
- **RESTRUCTURATION** du réseau EU/EP rue Albert Carrière
- **RESTRUCTURATION** du réseau EU/EP angle rue des jardins et rue du pont de fer
- **RESTRUCTURATION** du réseau EU/EP angle rue Jules Cantarel et rue champs du prieur
- **CREATION** regard chaussée, création de boites de branchement et réparation réseau
- **REALISATION** des conventions de rejet de la cimenterie, la piscine et la nouvelle aire de lavage des voitures

Diagnostic permanent du réseau d'assainissement

- SUIVI de la communication des sondes
- **ETENDRE** notre analyse du diagnostic permanent sur l'ensemble du système d'assainissement
- SUIVI des sondes et des pluviomètres supplémentaires
- SUIVI des nouveaux équipements installés
- **PROPOSER** un programme de travaux pour la création d'un point A2 inexistant à ce jour

L'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) ayant engagé un protocole de sortie des lignes analogiques pour faire place à des moyens de communication de type « IP », les cartes de communication de type RTC sont progressivement remplacées par des cartes de types GSM, chaque point de communication étant intégré dans un réseau privé de type APN.

Le déploiement de ce réseau à l'ensemble des sites continuera lors de l'année 2022.

1.6 GESTION DE LA PERMANENCE DU SERVICE

Une astreinte est organisée au sein de l'entreprise de Millau Assainissement pour garantir une réponse à toute situation d'urgence et assurer la continuité du service.

Cette astreinte est structurée autour de 3 niveaux opérationnels 24h/24h 365 jours/an :

- Une « **permanence téléphonique** » permet de recueillir les appels d'urgence des représentants de la collectivité et des abonnés.

Cette permanence est assurée à l'échelle de la Direction Régionale Sud, par des agents habitués à la gestion de la relation clients.

Pour la contacter, il suffit d'appeler le numéro d'urgence indiqué sur les factures (coût d'une communication locale), qui est le même n° que les appels en période d'ouverture des bureaux.

Ce service sert d'interface entre le client et nos services d'astreintes techniques afin de sécuriser et d'optimiser nos interventions : tout usager est assuré de joindre un agent de MILLAU ASSAINISSEMENT même si nos équipes sont déjà en intervention.

- L'« **astreinte technique** » proprement dite est assurée par un des agents de l'entreprise de Millau assainissement.

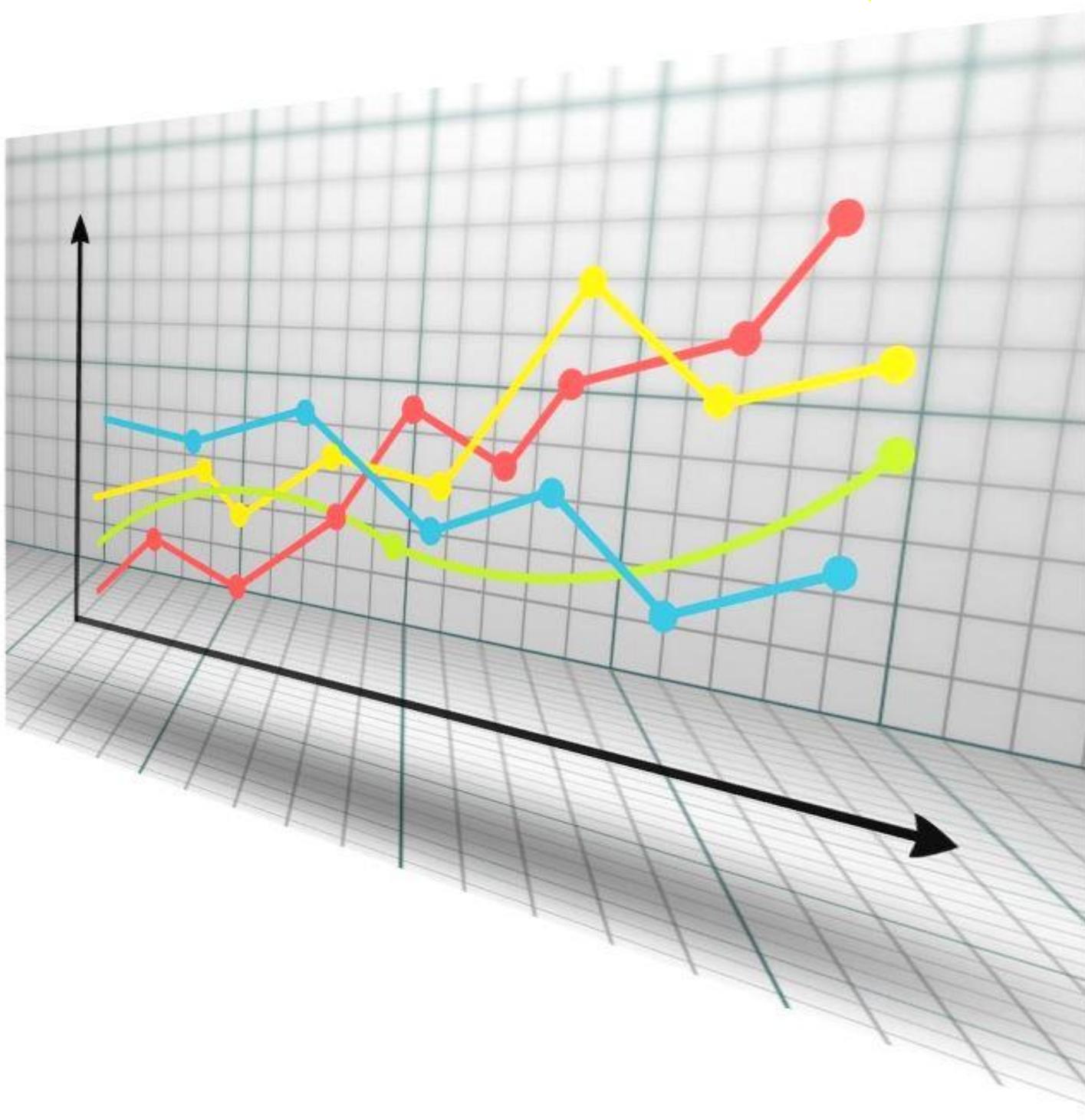
L'astreinte technique permet de garantir la continuité et la qualité du service, en assurant les interventions nécessaires sur le terrain : mobilisation de notre partenaire pour les terrassements avec mini-pelle (MASSET TP), réparation de fuites sur le réseau ou les branchements, consultation des télétransmissions, dépannage des stations de pompage.

Si l'agent qui intervient n'a pas la compétence « électromécanique » et les habilitations électriques ad hoc, il peut compter sur l'intervention de l'un de ses collègues d'astreinte sur la Direction Régionale. Idem en matière de permis ou CACES pour l'utilisation d'engins de transport et/ou de terrassement pour toute intervention réseau qui ne pourrait être assurée par notre partenaire local.

- Enfin, un « **niveau d'astreinte Encadrement** » est assuré par les cadres de la société, à l'échelle des deux directions régionales Est et Sud.

La mission de ce dernier niveau est de mobiliser des moyens humains et matériels supplémentaires en situation de crise, et d'être l'interlocuteur des services de secours (SDISS, Police de l'Eau ou ARS, laboratoires d'analyse, collectivité, ...).

2. INDICATEURS DE PERFORMANCE (SISPEA)



Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 19, dont 4 indicateurs descriptifs.

Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur.

Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis

Estimation du nombre d'habitants raccordés au 31/12/2021 : **20 171 hab**

P201.1 – Taux de desserte

Nombre d'abonnés au 31/12/2021 : **7 514 ab**

Nombre d'habitants au 31/12/2021 (population légale INSEE) : **22 659 hab**

Estimation du nombre d'habitants raccordés au 31/12/2021 : **20 171 hab**

Ratio habitants raccordés / abonnés : **2,68 hab/ab**

Valeur de l'indicateur P.201.1 pour 2021 : 89,02 %

D202.0 – Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels

Nombre d'autorisations de déversement : **5**

D203.0 – Quantité de boues issues des ouvrages : 554,2 TMS

D204.0 – Prix TTC du service année N et N+1 par m³ pour 120 m³ au 1er janvier 2022

Valeur de l'indicateur D.204.0 pour 2022 : 2,43 € TTC / m³

Valeur de l'indicateur D.204.0 pour 2021 : 2,36 € TTC / m³

P202.2B – Indice de connaissance et de gestion patrimoniale de collecte des eaux usées

Valeur de l'indicateur P.202.2B pour 2021 : 100

PARTIE A : PLAN DES RESEAUX	15 pts
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)	1
Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises. La mise à jour est réalisée au moins chaque année (5 points)	1
PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX	28 pts
Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux (5 points sous conditions)	1
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	80 %
Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique) (5 points sous conditions)	1
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	95%
PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DES GESTION DES RESEAUX	57 pts
Le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée (10 points)	0
Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. (1 à 5 points sous conditions)	20 %
Localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...) (10 points)	1
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)	1
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)	1
L'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) (10 points)	1
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 effectuées à leur suite (10 points)	1
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 3 ans) (10 points)	1

P203.3 – Conformité de la collecte des effluents vis-à-vis des prescriptions nationales issues de la Directive ERU

Valeur de l'indicateur P.203.3 pour 2021 : 100 %

P204.3 – Conformité des équipements épurations vis-à-vis des prescriptions nationales issues de la Directive ERU

Valeur de l'indicateur P.204.3 pour 2021 : 100 %

P205.3 – Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service vis-à-vis des prescriptions nationales issues de la Directive ERU

Valeur de l'indicateur P.205.3 pour 2021 : 100 %

P254.3 – Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service au regard des prescriptions de l'acte individuel

Valeur de l'indicateur P.254.3 pour 2021 : 100 %

P206.3 – Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation

Valeur de l'indicateur P.206.3 pour 2021 : 100 %

P252.2 – Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau

Valeur de l'indicateur P.252.2 pour 2021 : 0 / km

P251.1 – Taux de débordement d'effluent dans les locaux des usagers

Valeur de l'indicateur P.251.1 pour 2021 : 0 / 1 000 abo

P253.2 – Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées

Valeur de l'indicateur P.253.2 pour 2021 : 100 %

P255.3 – Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées

Valeur de l'indicateur P.255.3 pour 2021 : 40

A – Éléments communs à tous les types de réseaux	30 pts
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)	20
Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	0
Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements pour mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	0
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 décembre 1994 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L372-1.1 et L 372-3 du code des communes	0
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 décembre 1994 relatif à la surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées mentionnées aux articles L.372.1-1 et L372.3 du code des communes.	10
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.	0
B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	0 pts
Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70% du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	0
C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	10 pts
Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets de principaux déversoirs d'orage.	10

P207.0 – Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité

Valeur de l'indicateur P.207.0 pour 2021 : 0 € TTC

P258.1 – Taux de réclamations

Nombre de réclamations écrites reçues : **9**

Nombre d'abonnés au 31/12/2021 : **8 441 ab**

Valeur de l'indicateur P.258.1 pour 2021 : 1,07 / 1 000 abo

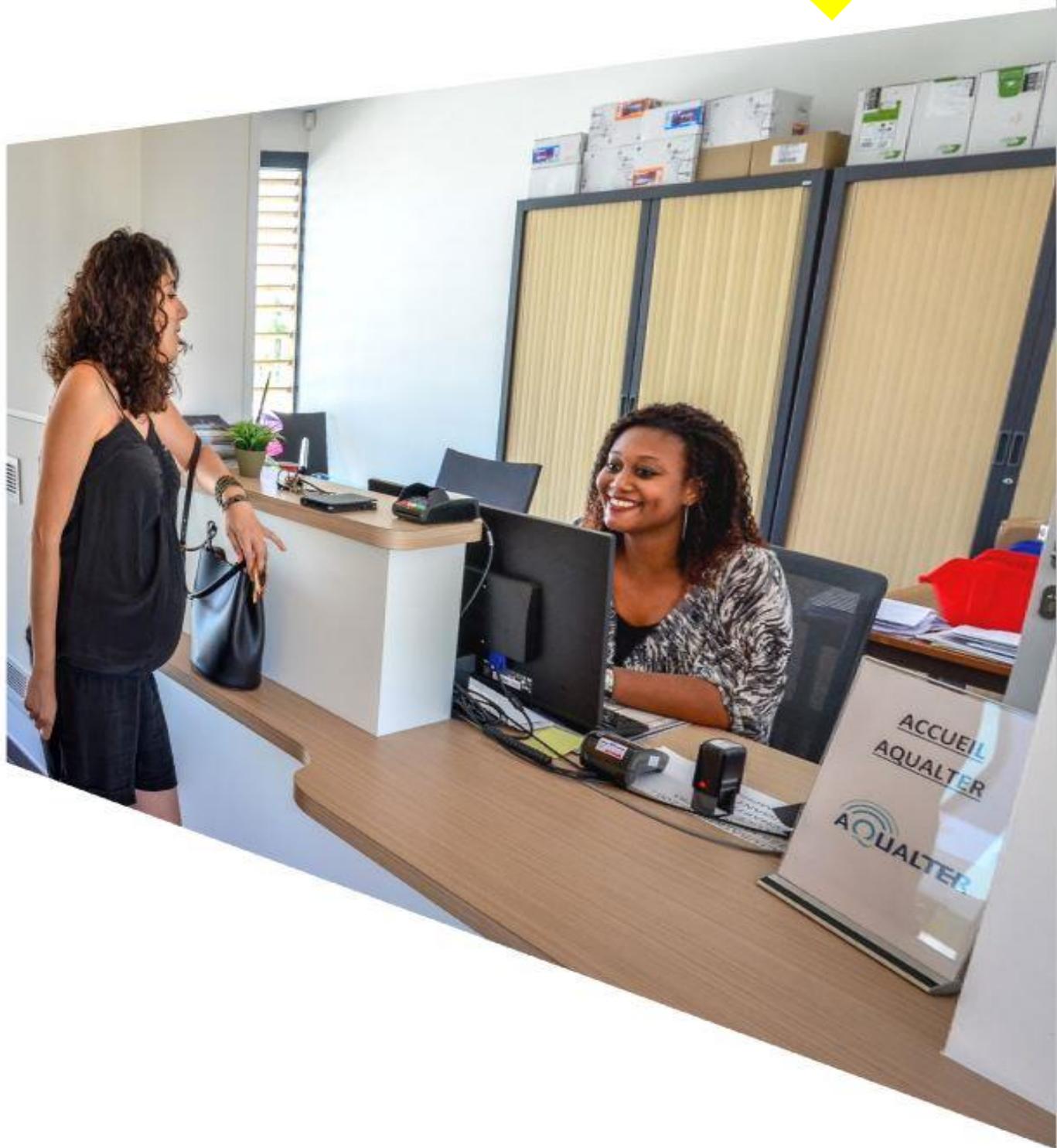
P.257.0 – Taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente

Montant restant impayés 31/12/2021 sur factures 31/12/2020 : **23 006,49 € TTC**

Montant TTC facturé (hors travaux) au 31/12/2021 : **2 002 730,54 € TTC**

Valeur de l'indicateur P.257.0 : 1,15 %

3. DONNEES RELATIVES A LA GESTION ABONNES



3.1 RELATION AVEC LES ABONNES

Nous rencontrer

Toutes les opérations de gestion de la relation abonnés (hors facturation de masse qui a lieu 2 fois par an) sont réalisées par les collaborateurs de l'agence locale de Millau.

Les abonnés peuvent se présenter dans les bureaux de Millau d'Assainissement, les jours ouvrés, de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 :

**Lieu-dit Babounenq
Chemin du Bas Tarn – 12100 CREISSELS**

Nous contacter

Pour tout contact par téléphone, les abonnés peuvent nous contacter au :

05.65.60.65.81

de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 pour leurs démarches courantes ou pour tout renseignement et 24h/24 pour toute urgence au 05.65.60.65.81.

Dispositions prises pour assurer un meilleur recouvrement des factures

Le recouvrement est assuré par le Délégué de l'Eau Potable, Véolia.

3.2 QUALITE DU SERVICE

Les réclamations écrites

Les réclamations écrites (courriers en recommandé ou non, mèls, télécopies) sont synthétisées suivants la classification suivante :

- **Réclamations écrites sur le service de l'assainissement** : problème d'odeurs, refoulement en domaine privé, obstruction du branchement ou des canalisations, depuis le domaine public, débordement sur chaussée, ...
- **Réclamations écrites sur les travaux** : problème suite à des travaux sur le réseau, problème de respect de délai d'exécution de travaux, problème de qualité de réalisation des travaux.
- **Réclamations écrites sur les relations commerciales** : problème lié à la qualité de l'accueil physique ou téléphonique, contestation ou erreur d'assujettissement.

Conformément à l'arrêté du 02/05/2007, ne sont pas considérés comme réclamations les points suivants : les échanges relatifs aux paiements des factures, hors contestation, les échanges relatifs aux demandes de dégrèvements pour fuites après compteurs ; les échanges relatifs à des demandes d'explication sur le prix du Service, les échanges relatifs au service de l'eau potable.

Pour 2021 les données sont : il y a eu **9 réclamations écrites** sur le service de l'assainissement de la commune de Millau.

4. DONNEES TECHNIQUES



4.1 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

L'inventaire des biens du service est détaillé ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise.

Les biens de retour : Sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant.

Les biens de reprise : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité.

Equipements et Génie-civil

Les volumes collectés par le réseau d'assainissement sont traités par la station d'épuration de Millau-Creissels.

Les stations d'épuration

Les volumes collectés par le réseau d'assainissement sont traités par la station d'épuration. Cette station a été mise en service en 2003.

STATION D'EPURATION						
Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien retour/reprise	Capacité nominale (EH)	Débit de référence (m3/j)	Type
Station de Traitement des Eaux Usées	Millau	2003	Bien retour	62245	6676	Boues activées

Les postes de relèvement

Nom d'usage du site	Commune	Bien retour/reprise	Capacité (m ³ / h)	Type
PR Transfert	MILLAU	Bien de retour	585	Pompage/relevage
PR des Ondes	MILLAU	Bien de retour	37	Pompage/relevage
PR Saint Germain	MILLAU	Bien de retour	30	Pompage/relevage
PR du Chayran	MILLAU	Bien de retour	15	Pompage/relevage
PR du Crès	MILLAU	Bien de retour	10	Pompage/relevage
PR des Fialets	MILLAU	Bien de retour	26	Pompage/relevage
PR Massebiau	MILLAU	Bien de retour	30	Pompage/relevage
PR A75	MILLAU	Bien de retour	5	Pompage/relevage
PR Monna	MILLAU	Bien de retour	2,8	Pompage/relevage
PR de la Cabre	MILLAU	Bien de retour	55	Pompage/relevage
PR Viaduc II RD 911*	MILLAU	Bien de retour	-	Pompage/relevage
PR Viaduc II RD ZAE*	MILLAU	Bien de retour	-	Pompage/relevage
PR de la Manne	AGUESSAC	Bien de retour	15	Pompage/relevage

*Ces deux postes de relèvement ne sont pas intégrés dans la DSP de Millau Assainissement

Les postes de relevage avec surverse

Nom d'usage du site	Commune	Charges Kg DBO5/j	Capacité (m ³ / h)	Milieu récepteur
PR Transfert	MILLAU	PR > 600	585	Tarn
PR de la Cabre	MILLAU	120 < PR < 600	55	Tarn

Le PR Transfert, contrairement à la notice de fonctionnement et aux préconisations initiales, n'est à ce jour pas équipé d'une surverse télé-surveillée (point A2), et ce depuis la création de l'ouvrage en 2003.

La création de ce point fait l'objet d'une étude et d'une réflexion sur la possibilité de réhausser le dessableur situé en amont du PR.

Les autres ouvrages

DEVERSOIRS D'ORAGE				
Nom d'usage du site	Collectivité responsable	Localisation	Charges Kg DBO5/j	Milieu récepteur
DO 1	MILLAU	Ecreteur proche de l'ancienne step	DO > 600	Tarn
DO 3	MILLAU	Sentier de promenade (Les ondes)	DO > 600	Tarn
DO 7	MILLAU	Rue du Roc, sous Bd Jean Gabiac	120 < DO < 600	Tarn
DO 7A	MILLAU	Rue du Roc	120 < DO < 600	Pluvial
DO 17	MILLAU	Quai de la tannerie, centre-ville	120 < DO < 600	Pluvial
DO 31A	MILLAU	Avenue Jean Jaures/ rue de l'égalité	120 < DO < 600	Pluvial
DO 31D	MILLAU	Avenue Charles de Gaulle/ rue des Lilas	120 < DO < 600	Pluvial
DO de Creissels	Creissels	Avenue Jean Monnet	120 < DO < 600	Tarn
DO du SIVOM	SIVOM	Route de Carbassas à Paulhe	120 < DO < 600	Tarn
DO 2 (privé)	Tannerie	Tannerie Pechdo (ICPE)	DO > 600	Tarn

Total :

Ouvrages	Nombre
Grilles avaloirs pluviales	2 226
Regards	3 235 (<i>Mise à jour SIG</i>)
Bassin tampon	1 en tête de station

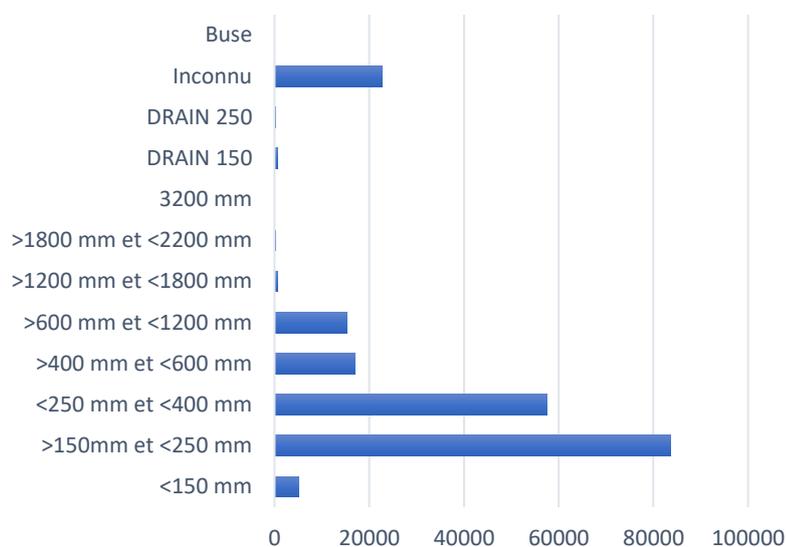
Le réseau

RESEAUX- Suivi des évolutions 2021 en ml			
	2020	2021	Evolution
Canalisations (ml)			
Longueur totale du réseau (km)	200,7	203,15	2,45
Canalisations eaux usées (ml)	95 825	96 139	314
dont gravitaires	87 668	87 974	306
dont refoulement	8 158	8 165	7
Canalisations unitaires	36 320	36 284	- 36
dont gravitaires	36 320	36 284	- 36
Canalisations eaux pluviales	68 586	70 732	2 146
dont gravitaires	68 586	70 732	2 146
Ouvrages annexes			
Nombre de grilles avaloirs	2 226	2226	0
Nombre de regards	3 674	3 235	- 439
Nombre de déversoirs d'orage	87	97	10

Les évolutions notées sont essentiellement dues à des mises à jour de notre SIG après enquêtes sur le terrain.

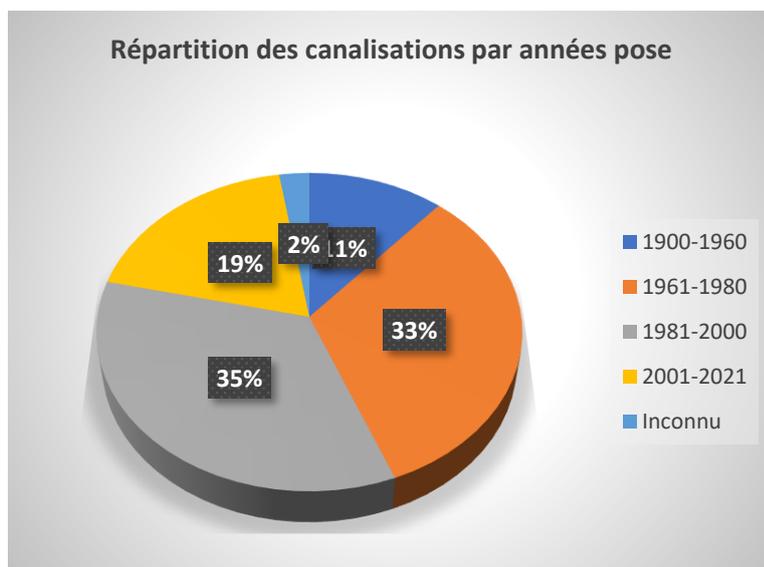
Diamètre	ml
< 150 mm	5 206
> 150 mm et < 250 mm	83 612
< 250 mm et < 400 mm	57 596
> 400 mm et < 600 mm	16 929
> 1 200 mm et < 1 800 mm	15 307
3200 mm	662
DRAIN 150	324
DRAIN 250	44
Inconnu	572
Buse	121
TOTAL	203 155

Répartitions des canalisations par diamètre



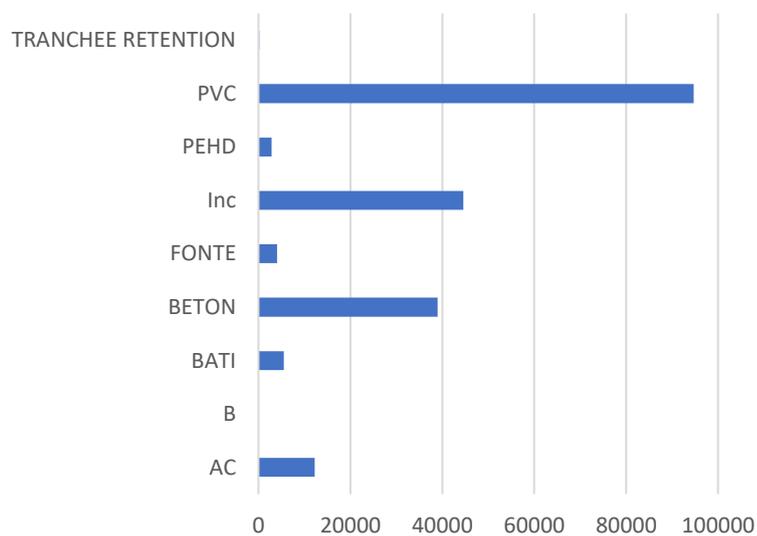
Date mise en service	ml
1900-1960	23 039
1961-1980	66 280
1981-2000	70 306
2001-2021	38 295
Inconnu	5 069
TOTAL	203 155

Répartition des canalisations par années pose



Matériau	ml
AC	12 255
B	37
BETON	5 487
BATI	39 015
FONTE	4 025
INCONNU	44 585
PEHD	2 848
PVC	94 725
TRANCHEE RETENTION	177
TOTAL	203 155

Répartition des canalisations par matériaux



4.2 PERFORMANCE EPURATOIRE DU SYSTEME

Suivi des résultats d'analyses

Conformité annuelle :

Paramètres	Nombre de mesures à réaliser par an	Nombre de mesures réalisées dans l'année	Nombre de mesures réalisées en conditions normales	Nombre max d'échantillons NC tolérés /an	Nb de non-conformités constatées
MES	104	104	104	9	0
DBO ₅	52	62	52	5	0
DCO	104	104	104	9	0
NGL	52	52	52		
Pt	52	52	52		

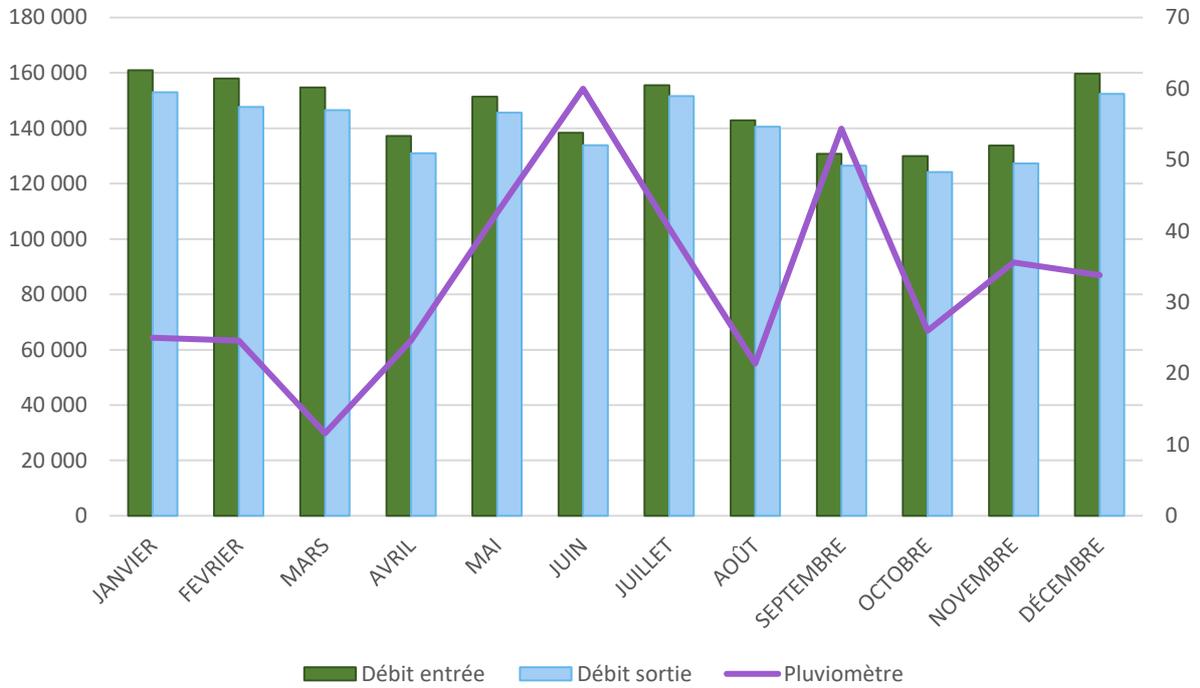
4.3 DETAIL

Volumes :

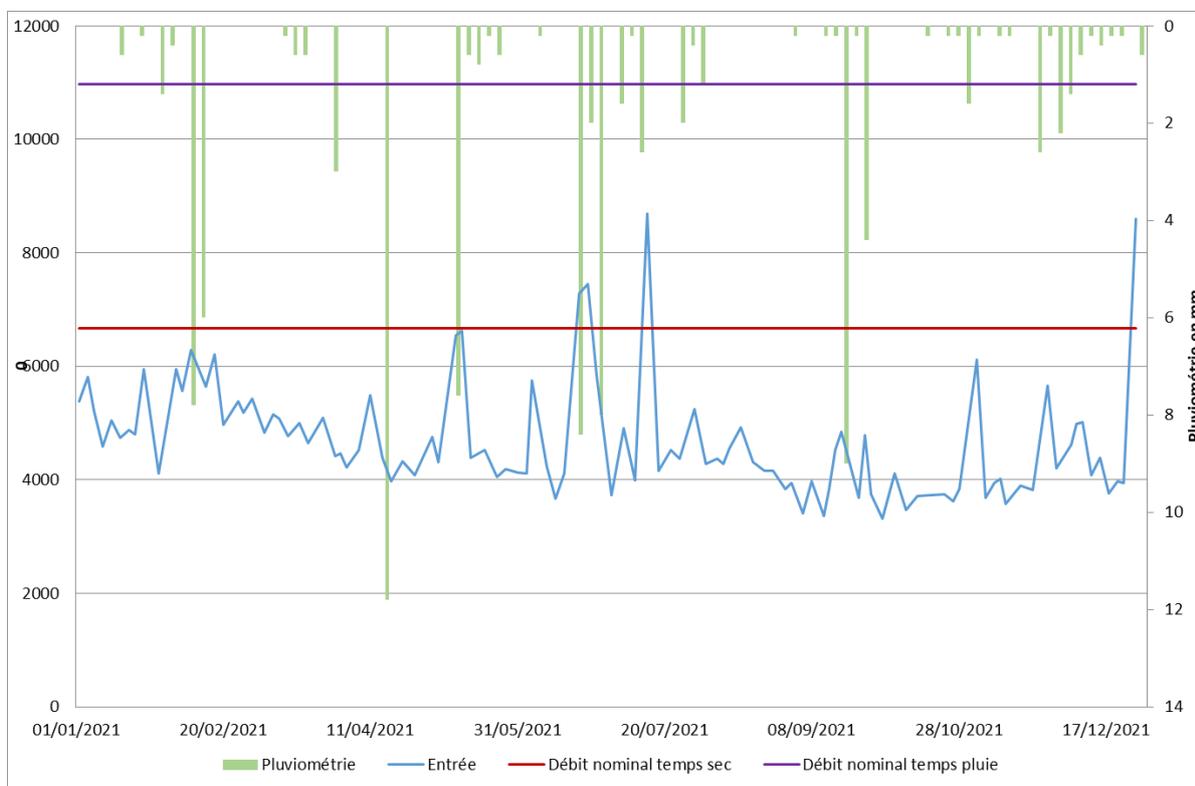
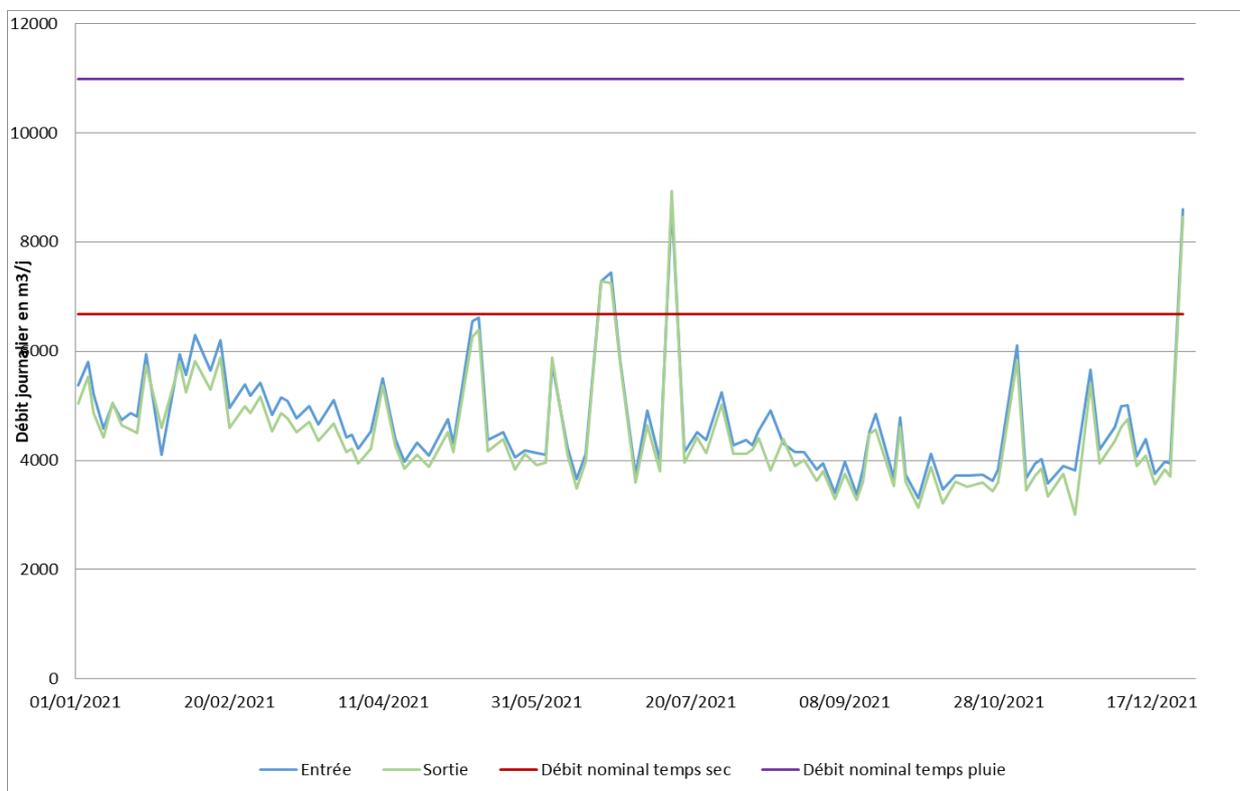
2021	Débit Entrée (A3)	Débit Sortie (A4)	Ecart E/S	Pluviométrie
	(m3)	(m3)	(%)	(mm)
Janvier	160 960	153 038	4,92	25
Février	157 954	147 664	6,51	24,60
Mars	154 728	146 509	5,31	11,60
Avril	137 170	130 968	4,52	24,60
Mai	151 368	145 658	3,77	42,60
Juin	138 404	133 818	3,31	60
Juillet	155 512	151 587	2,52	40,40
Août	142 832	140 569	1,58	21,40
Septembre	130 714	126 465	3,25	54,40
Octobre	129 894	124 226	4,37	26
Novembre	133 718	127 238	4,85	35,60
Décembre	159 678	152 464	4,52	33,80

Total	1 752 932	1 680 204		400
Moyenne	146 078	140 017	4	33
Mini	129 894	124 226	1,58	11,60
Maxi	160 960	153 038	6,51	54,40

Volumes année 2021 :



Volumes d'eaux traitées :



Volumes introduits dans le système de traitement :

Date	Janvier			Février			Mars		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	7610	0,2	0	4918	5	0	5546	0
2	0	5376	0	0	5334	0,2	0	5430	0
3	0	5504	0	0	5036	0,2	0	5436	0
4	0	5524	0	0	5946	0	0	5494	0
5	0	5806	0	0	5946	0,2	0	5130	0
6	0	5374	0	0	5566	7,8	0	4830	0
7	0	5218	0	0	3690	0,2	0	5194	1,6
8	0	5138	0,2	0	5466	0,8	0	5304	0
9	0	4700	0	0	6290	6	0	5150	0,2
10	0	4584	0	0	6622	1,2	0	5374	0
11	0	4942	0	0	6166	0,2	0	5082	0,6
12	0	4904	0,2	0	7066	0,4	0	5398	0,8
13	0	5044	0,6	0	5446	0,2	0	4692	0,4
14	0	5124	0,8	0	5648	0	0	4766	0,6
15	0	5536	1,6	0	7082	0	0	5144	1,8
16	0	4740	0	0	5920	0	0	5162	0
17	0	5794	0,8	0	6202	0	0	5132	0,2
18	0	4900	0	0	5472	0	0	4994	0
19	0	4870	0,2	0	5342	0	0	5494	2,4
20	0	4912	0,2	0	4964	0	0	4804	0
21	0	4806	0	0	4748	0	0	4652	0
22	0	6888	5	0	5914	1,4	0	4950	0
23	0	4460	5,4	0	5498	0	0	4850	0
24	0	5942	1,4	0	4912	0	0	4878	0
25	0	5918	0,2	0	5384	0	0	4460	0
26	0	5454	0	0	6650	0	0	5098	3
27	0	6572	2,8	0	5184	0	0	4898	0
28	0	4748	0,4	0	5542	0,8	0	4062	0
29	0	4110	0,4				0	4438	0
30	0	3502	1				0	4420	0
31	0	2960	3,6				0	4466	0
Total	0	160 960	25	0	157 954	24,6	0	154 728	11,6
Moyenne	0	5 192	1	0	5 447	1	0	4 991	0
Maximum	0	7 610	5,4	0	7 082	7,8	0	5 546	3
Minimum	0	2 960	0	0	0	0	0	4 062	0

Données techniques

Date	Avril			Mai			Juin		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	4464	0	0	6202	2,2	0	4186	0,6
2	0	4338	0	0	4748	0	0	4300	1
3	0	4218	0	0	4830	0,2	0	4108	0
4	0	4038	0	0	4314	0	0	6366	10,2
5	0	4054	0	0	4690	2,2	0	5754	0,2
6	0	4386	0	0	4202	0	0	3782	0
7	0	4532	0	0	4494	1,4	0	3986	0
8	0	4268	0	0	3932	0	0	4140	0
9	0	4130	0,6	0	3778	0	0	4140	0
10	0	4394	1,4	0	6550	7,6	0	4232	0
11	0	5494	11,8	0	7704	14,8	0	4082	0
12	0	6160	0,2	0	6618	0,6	0	3738	0
13	0	4668	0	0	5142	2,8	0	3666	0
14	0	4450	0	0	5778	1,2	0	4240	0
15	0	4382	0	0	4380	0,8	0	4176	0
16	0	4392	0,8	0	8532	2,2	0	4118	0
17	0	4208	0,2	0	5548	0	0	4108	0
18	0	3976	0	0	5398	1,6	0	4754	2,2
19	0	4288	0	0	4910	2,6	0	4010	0
20	0	4302	0	0	4522	0,2	0	6332	6,2
21	0	4258	0	0	4224	1,2	0	7288	8,4
22	0	4328	0	0	4704	0,2	0	5650	2
23	0	4064	0	0	3854	0	0	4526	18,6
24	0	4182	0	0	4054	0,6	0	7444	2
25	0	3868	0	0	4216	0,2	0	3876	0,2
26	0	4088	0	0	4278	0	0	3558	0,2
27	0	4252	1	0	4182	0	0	5842	8
28	0	7236	6,8	0	4000	0	0	4104	0
29	0	4370	0	0	3754	0	0	3932	0,2
30	0	7382	1,8	0	3698	0	0	3966	0
31				0	4132	0			

Total	0	137 170	24,6	0	151 368	42,6	0	138 404	60
Moyenne	0	4 572	1	0	4 883	1	0	4 613	2
Maximum	0	7 382	11,8	0	8 532	14,8	0	7 444	18,6
Minimum	0	3 868	0	0	3 698	0	0	3 558	0

Données techniques

Date	Juillet			Août			Septembre		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	3904	0	0	4960	3,2	0	3940	0
2	0	3732	0	0	4286	0	0	3994	0,2
3	0	3686	0,8	0	4282	0,4	0	4896	1,2
4	0	10912	4,8	0	12174	16	0	3896	0
5	0	4200	0	0	4540	0	0	3402	0,2
6	0	4910	1,6	0	4320	0	0	4028	0
7	0	4194	0,8	0	4370	1,2	0	3960	0
8	0	4262	0	0	4238	0	0	3972	0
9	0	3896	0	0	4282	0	0	8312	10,6
10	0	3992	0,2	0	4370	0	0	5770	3,4
11	0	3722	0	0	4550	0	0	3590	0
12	0	6080	4,6	0	4494	0,6	0	3366	0
13	0	7108	5,8	0	4910	0	0	3828	0,2
14	0	8688	2,6	0	5076	0	0	3834	0,2
15	0	4536	0	0	4918	0	0	6820	22,4
16	0	4670	0	0	4966	0	0	4522	0,2
17	0	4252	0	0	4870	0	0	3714	0
18	0	4156	0	0	4384	0	0	4844	9
19	0	4684	2,2	0	4314	0	0	5778	1,2
20	0	4662	0,2	0	4290	0	0	6430	0,8
21	0	4630	0	0	4312	0	0	3832	0
22	0	4518	0	0	4088	0	0	3702	0
23	0	4804	0	0	4152	0	0	3734	0
24	0	4440	0,6	0	4096	0	0	3680	0,2
25	0	4374	0	0	4198	0	0	3326	0
26	0	4672	0	0	4154	0	0	4780	4,4
27	0	4542	0	0	4018	0	0	3554	0
28	0	9108	13,2	0	3804	0	0	3742	0
29	0	4406	0,2	0	3730	0	0	3832	0,2
30	0	5242	2	0	3836	0	0	3636	0
31	0	4530	0,8	0	3850	0	0	0	0

Total	0	155512	40,4	0	142832	21,4	0	130714	54,4
Moyenne	0	5017	1	0	4607	1	0	4217	2
Maximum	0	10912	13,2	0	12174	16	0	8312	22,4
Minimum	0	3686	0	0	3730	0	0	0	0

Données techniques

Date	Octobre			Novembre			Décembre		
	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)	DTS (m3/j)	Entrée (m3/j)	Pluvio (mm)
1	0	3434	0,2	0	8182	16,2	0	7364	1,2
2	0	3312	0,0	0	5178	2,6	0	4716	0,8
3	0	5532	11	0	6112	1,6	0	3958	1,8
4	0	9968	3	0	4166	0,2	0	8132	3,2
5	0	4120	1	0	3930	0	0	4614	2,2
6	0	4112	0	0	3680	0,2	0	4416	0,8
7	0	3814	0	0	3664	0,2	0	4992	1,4
8	0	3574	0	0	3740	0	0	10654	1,4
9	0	3584	0	0	3948	0	0	5016	0,6
10	0	3466	0	0	5486	0,4	0	9086	12,6
11	0	3566	0	0	4024	0,2	0	4646	0,2
12	0	3780	0,0	0	3624	0	0	4078	0,2
13	0	3918	0,0	0	3574	0,2	0	4380	0,2
14	0	3716	0,0	0	3718	0	0	4298	0,2
15	0	3706	0	0	3886	0,4	0	4392	0,4
16	0	3504	0,0	0	3928	0	0	4420	0,2
17	0	3506	0,2	0	3932	0	0	4140	0,2
18	0	3724	0,2	0	3890	0	0	3760	0,2
19	0	3884	0	0	3834	0,2	0	3720	0,2
20	0	3786	1	0	3646	0,2	0	4058	0,2
21	0	5980	2	0	3458	0	0	3980	0,2
22	0	3888	0,2	0	3824	0	0	3932	0,2
23	0	3738	0,0	0	4070	0,2	0	3940	0
24	0	3564	0,2	0	6398	6	0	4040	0
25	0	3872	0,0	0	7010	1,4	0	3594	0
26	0	3624	0,2	0	4284	0,6	0	3750	0,2
27	0	3692	0,2	0	5662	2,6	0	8602	0,6
28	0	3832	0	0	4364	2	0	7080	1,4
29	0	4210	1	0	4310	0	0	6962	2,8
30	0	5250	3	0	4196	0,2	0	4682	0
31	0	6238	3	0	0	0	0	4276	0,2

Total	0	129894	26,0	0	133718	35,6	0	159678	33,8
Moyenne	0	4190	0,8	0	4313	1	0	5151	1
Maximum	0	9968	11,0	0	8182	16,2	0	10654	12,6
Minimum	0	3312	0,0	0	0	0	0	3594	0

Le débit moyen est de 4 802 m³ /j soit 78,2% du débit nominal temps sec

Le débit maximal enregistré est de 12 174 m³ /j le 04/08/2021

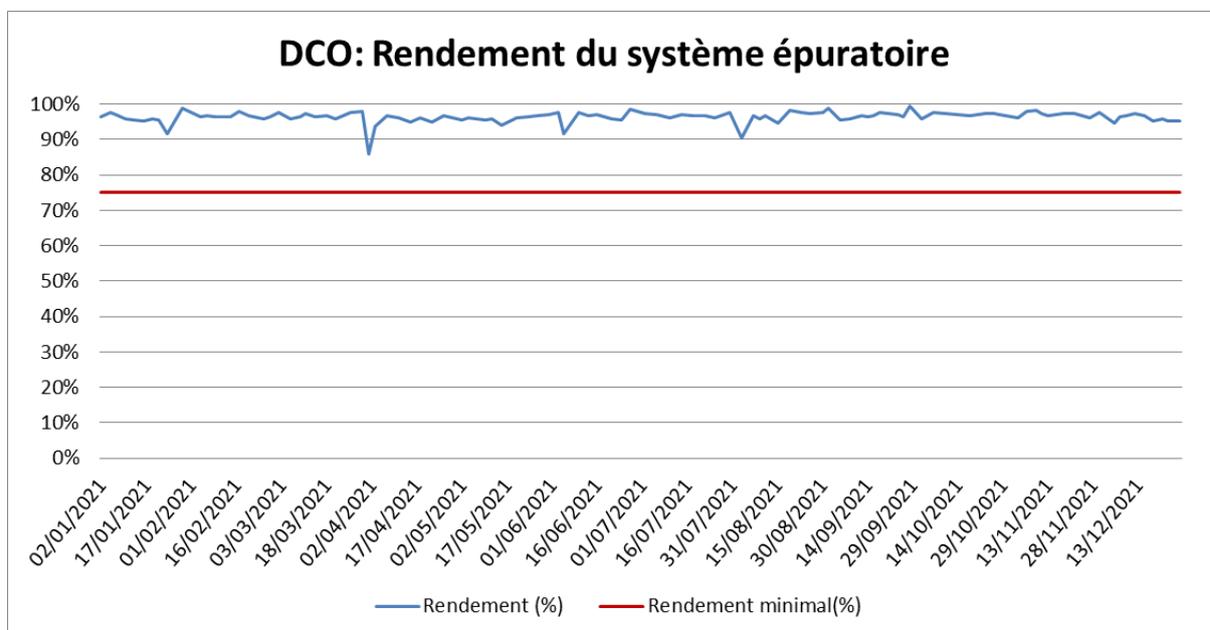
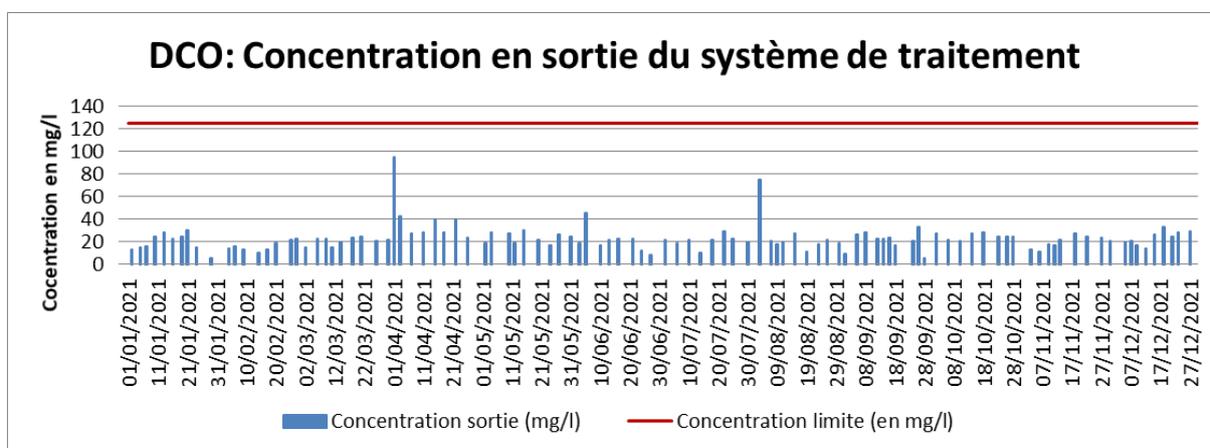
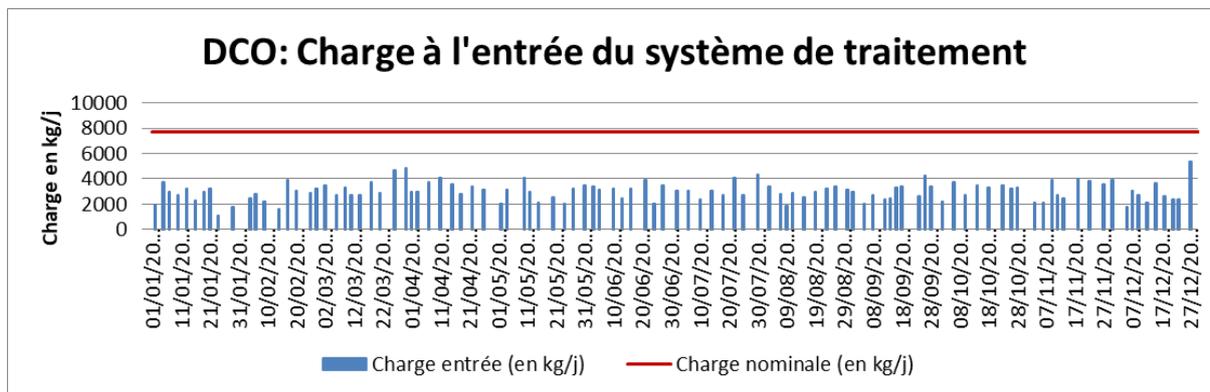
Le débit minimal enregistré est de 2 960 m³ /j le 31/01/2021

Charge polluante : D.C.O. :

Date	Mesures réalisées dans des conditions normales (O/N)	Flux en entrée (kgO2/j)	Flux en sortie (kgO2/j)	Conc. Sortie (mgO2/l)	Rendement (%)
10/01/2021	O	2 723	110	25	95,80
09/02/2021	O	2 239	76	13	96,30
11/03/2021	O	2 739	71	15	97,20
11/04/2021	O	4 093	151	28	96,20
15/05/2021	O	2 155	125	30	93,90
16/06/2021	O	3 245	91	23	97,10
10/07/2021	O	2 363	84	22	96,30
11/08/2021	O	2 889	88	20	96,90
12/09/2021	O	2 410	76	23	96,80
10/10/2021	O	2 749	68	21	97,40
11/11/2021	O	2 672	66	17	97,40
12/12/2021	O	2 072	55	14	97,20

Total		32 349	1 061	251	
Moyenne		2 696	88	21	96,54
Mini		2 072	55	13	93,90
Maxi		4 093	151	30	97,40

Charge Maximale Admissible	5 368 kgO2/j
Norme de rejet	125 mg/l
Valeur rédhibitoire	250 mgO2/l
Rendement minimum	75 %

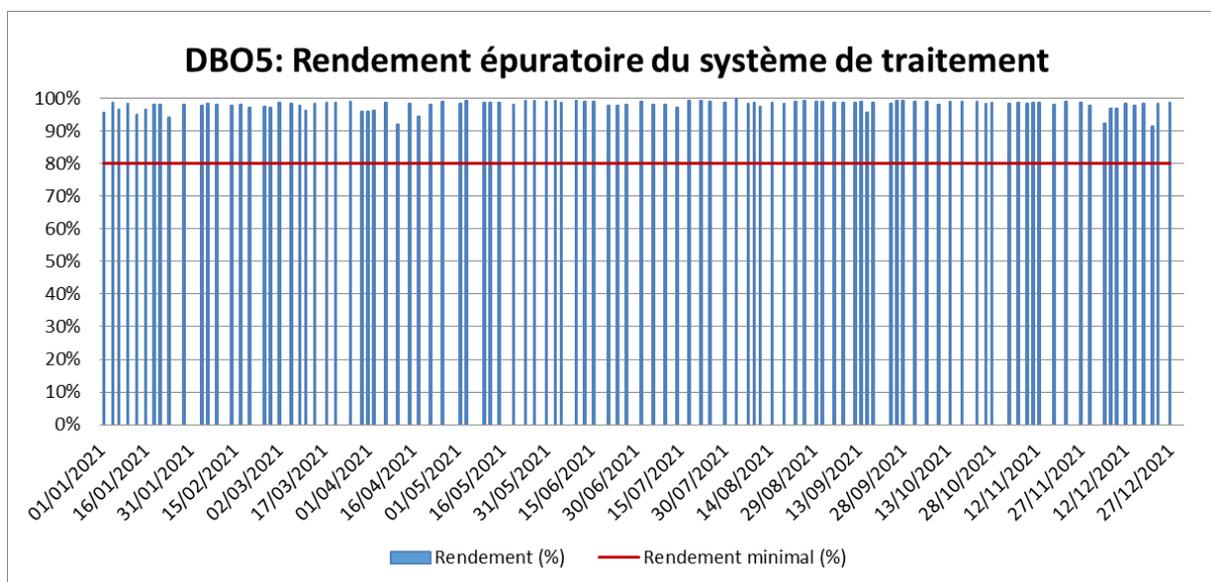
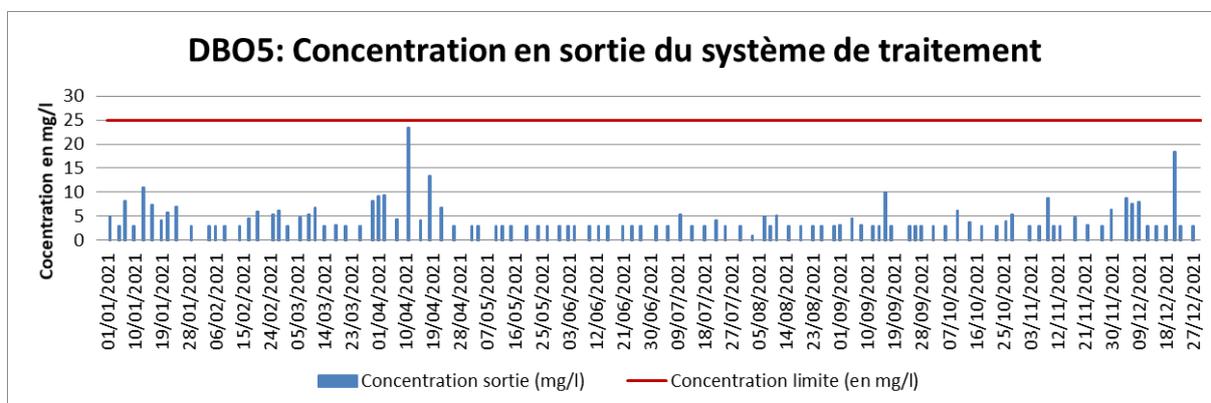
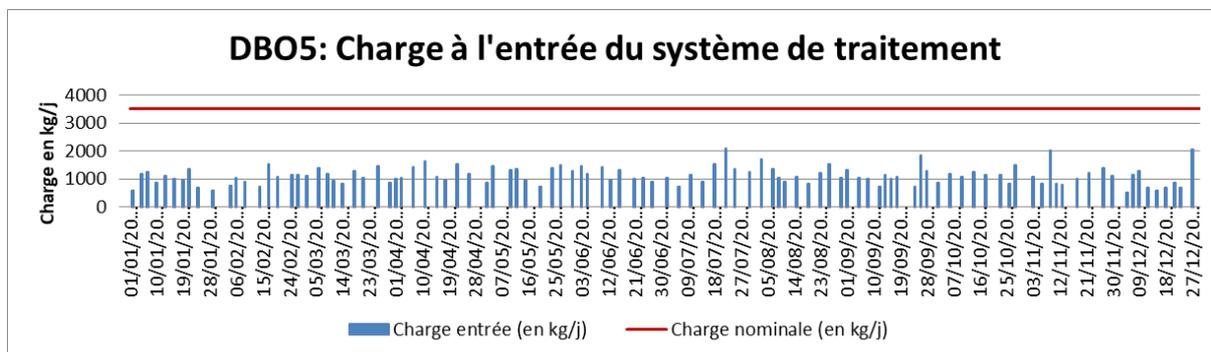


Charge polluante : D.B.O5 :

Date	Mesures réalisées dans des conditions normales (O/N)	Flux en entrée (kgO2/j)	Flux en sortie (kgO2/j)	Conc. Sortie (mgO2/l)	Rendement (%)
10/01/2021	0	848	13	3	98,40
09/02/2021	0	906	17	3	97,90
11/03/2021	0	945	32	6,80	96,30
11/04/2021	0	1 632	126	23,50	92,10
15/05/2021	0	959	12	3	98,60
16/06/2021	0	1 330	12	3	99,10
10/07/2021	0	1 146	20	5,30	98,20
11/08/2021	0	915	22	5,10	97,50
12/09/2021	0	737	10	3	98,60
10/10/2021	0	1 057	20	6,10	98
11/11/2021	0	817	12	3	98,50
12/12/2021	0	693	12	3	98,20

Total		11 985	308	67,80	
Moyenne		998,75	25,67	5,65	97,62
Mini		693	10	3	92,10
Maxi		1 330	126	23,50	99,10

Charge Maximale Admissible	2 092 kgO2/j
Norme de rejet	25 mgO2/l
Valeur rédhibitoire	50 mgO2/l
Rendement minimum	80 %

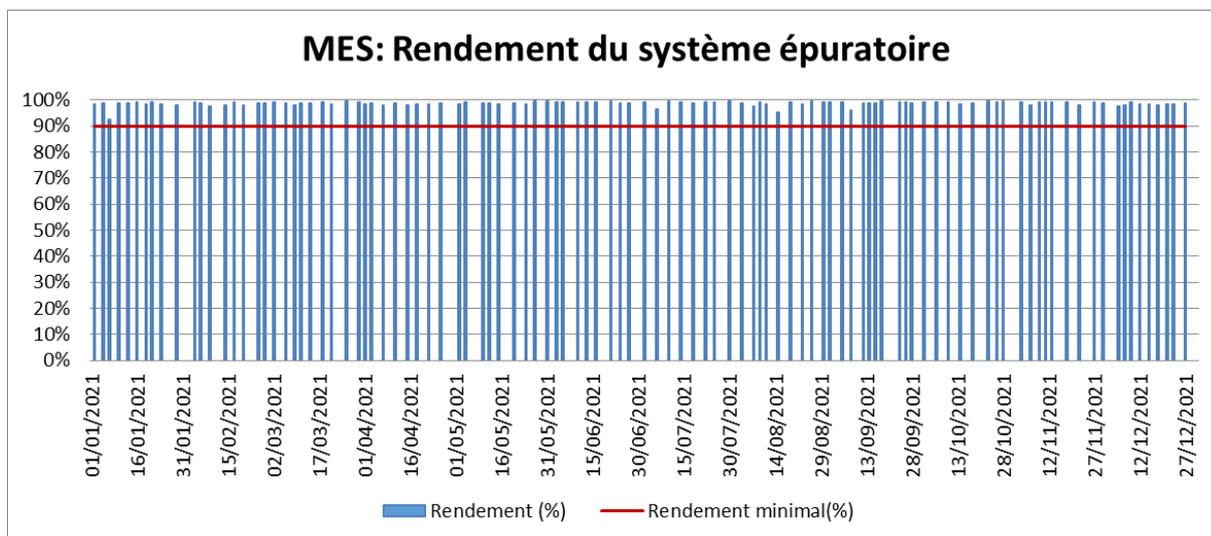
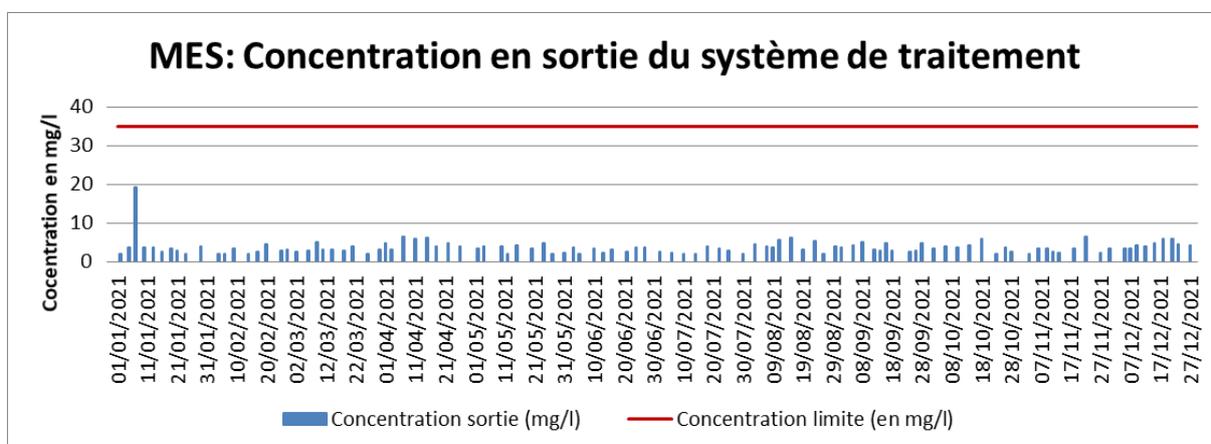
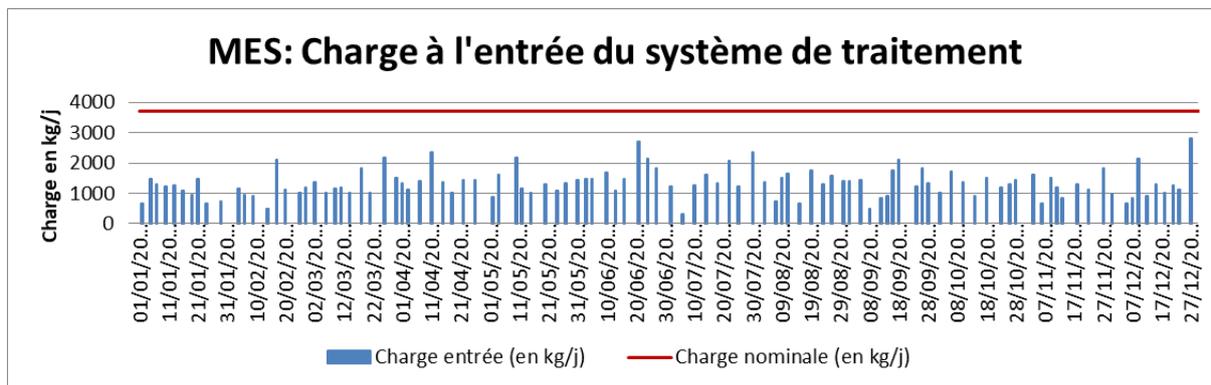


Charge polluante : M.E.S. :

Date	Mesures réalisées dans des conditions normales (O/N)	Flux en entrée (kg/j)	Flux en sortie (kg/j)	Conc. Sortie (mg/l)	Rendement (%)
10/01/2021	O	1 219	17	3,80	98,60
09/02/2021	O	899	19	3,30	97,70
11/03/2021	O	1 210	15	3,10	98,70
11/04/2021	O	2 362	31	5,80	98,70
15/05/2021	O	1 034	17	4,10	98,30
16/06/2021	O	1 462	13	3,20	99,10
10/07/2021	O	1 257	8	2	99,40
11/08/2021	O	1 638	24	5,50	98,50
12/09/2021	O	852	11	3,20	98,70
10/10/2021	O	1 386	12	3,60	99,10
11/11/2021	O	1 191	10	2,50	99,20
12/12/2021	O	926	16	4	98,20

Total		15 436	193	44	
Moyenne		1 286	16	4	99
Mini		852	8	2	97,70
Maxi		1 638	24	5,80	99,40

Charge Maximale Admissible	2 821 kgO ₂ /j
Norme de rejet	35 mgO ₂ /l
Valeur rédhibitoire	85 mgO ₂ /l
Rendement minimum	90 %

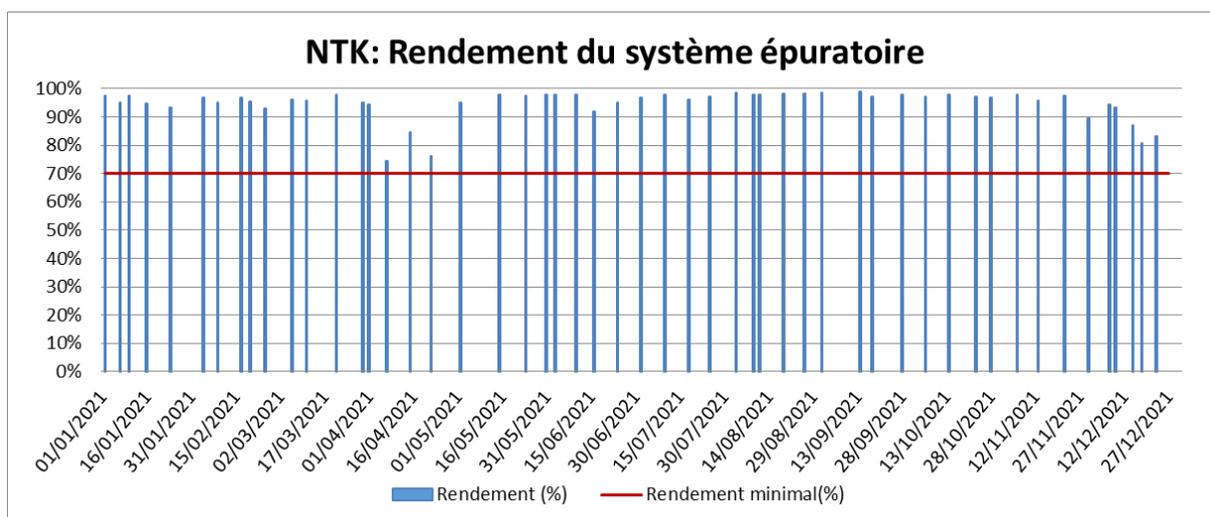
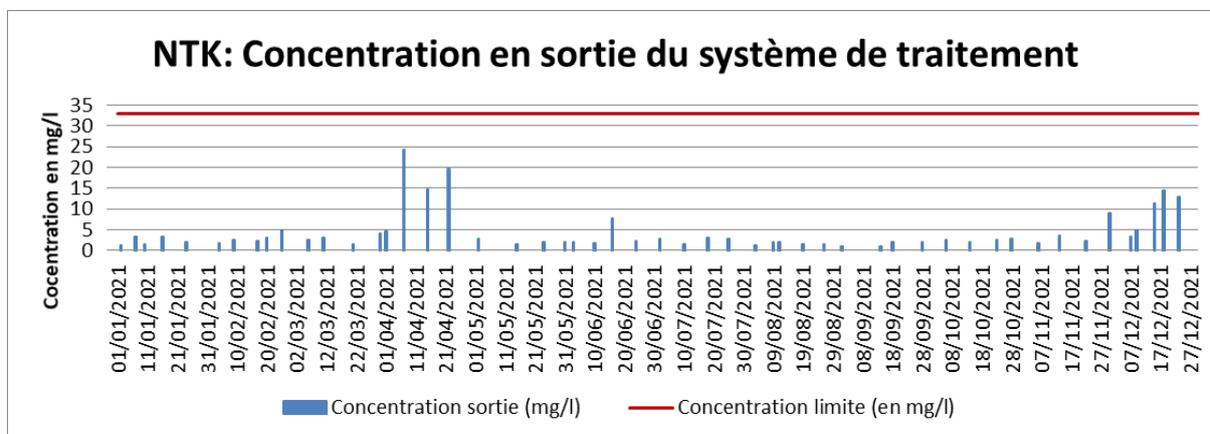
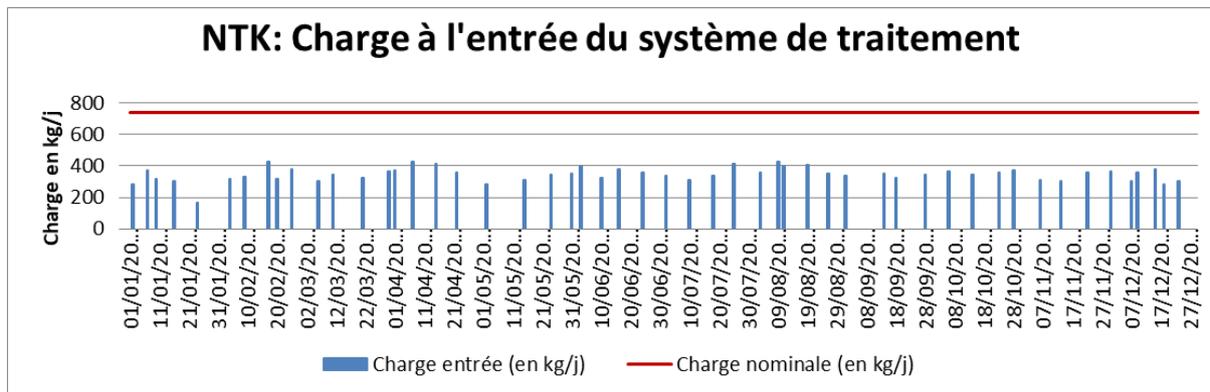


Charge polluante : NTK :

Date	Mesures réalisées dans des conditions normales (O/N)	Flux en entrée (kgN/j)	Flux en sortie (kgN/j)	Conc. Sortie (mgN/l)	Rendement (%)
10/01/2021	0	317	7	1,63	97,60
09/02/2021	0	328	15	2,51	95,20
11/03/2021	0	346	14	2,96	95,70
15/04/2021	0	413	62	14,60	84,50
15/05/2021	0	307	6	1,53	97,80
16/06/2021	0	382	30	7,62	91,80
10/07/2021	0	307	6	1,58	97,90
11/08/2021	0	398	8	1,92	97,80
14/09/2021	0	354	4	1	98,90
14/10/2021	0	342	8	2,08	97,70
13/11/2021	0	302	12	3,56	95,80
15/12/2021	0	381	46	11,30	87,00

Total		4 177	218	52	
Moyenne		348	18	4	95
Mini		302	4	1	84,50
Maxi		413	62	14,60	98,90

Charge Maximale Admissible	428 kgO ₂ /j
Norme de rejet	33 mgO ₂ /l
Valeur rédhibitoire	- mgO ₂ /l
Rendement minimum	70 %

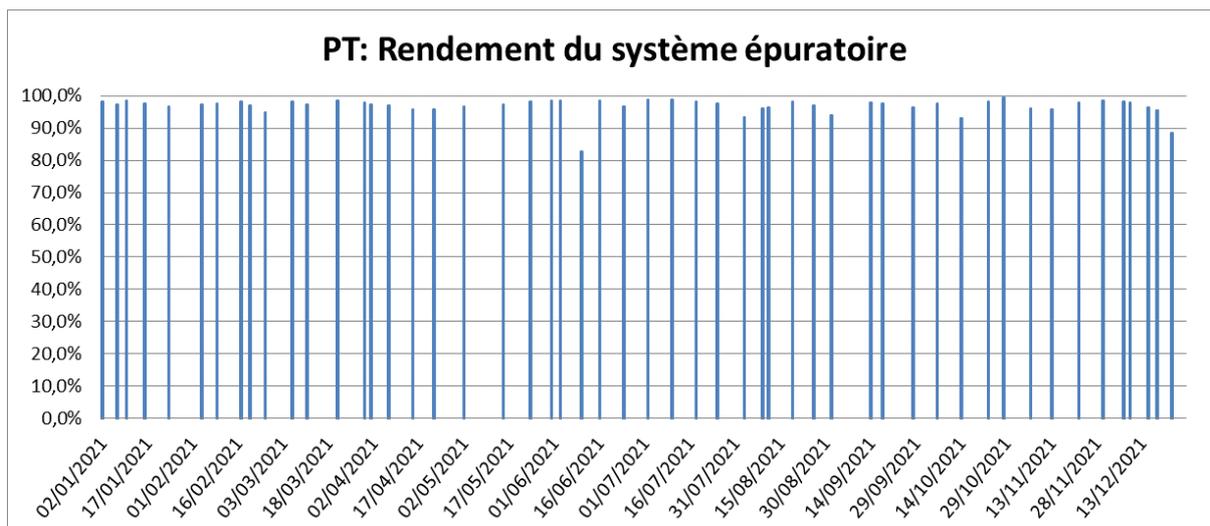
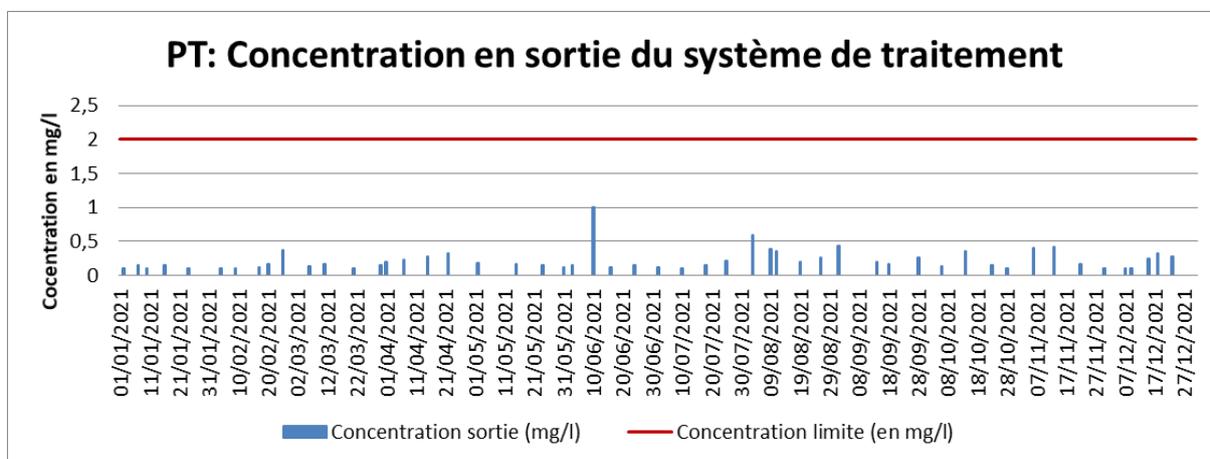
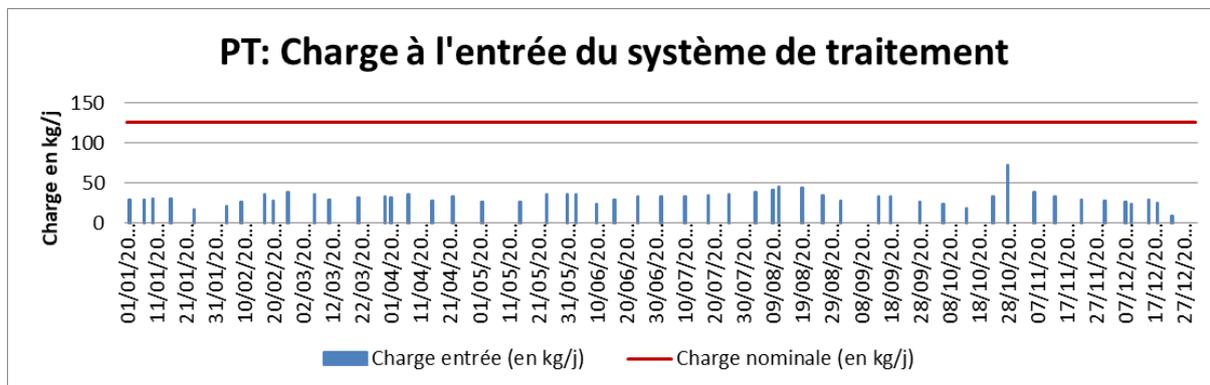


Charge polluante : Phosphore totale :

Date	Mesures réalisées dans des conditions normales (O/N)	Flux en entrée (kgN/j)	Flux en sortie (kgN/j)	Conc. Sortie (mgN/l)	Rendement (%)
10/01/2021	O	31,22	0,44	0,10	98,50
09/02/2021	O	26,48	0,58	0,10	97,60
11/03/2021	O	29,98	0,76	0,159	97,30
15/04/2021	O	28,88	1,20	0,282	95,70
15/05/2021	O	27,59	0,71	0,171	97,30
16/06/2021	O	29,98	0,46	0,117	98,40
10/07/2021	O	34,13	0,38	0,101	98,80
11/08/2021	O	46,41	1,57	0,356	96,50
14/09/2021	O	33,62	0,71	0,196	97,80
14/10/2021	O	19,14	1,31	0,361	93,00
13/11/2021	O	34,13	1,39	0,417	95,60
15/12/2021	O	29,08	0,98	0,24	96,40

Total		371	10	3	
Moyenne		31	1	0	97
Mini		19,14	0,44	0,10	93,00
Maxi		34,13	1,57	0,417	98,80

Charge Maximale Admissible	73 kgO ₂ /j
Norme de rejet	2 mgO ₂ /l
Valeur rédhitoire	- mgO ₂ /l
Rendement minimum	- %



4.4 APPORTS EXTERIEURS :

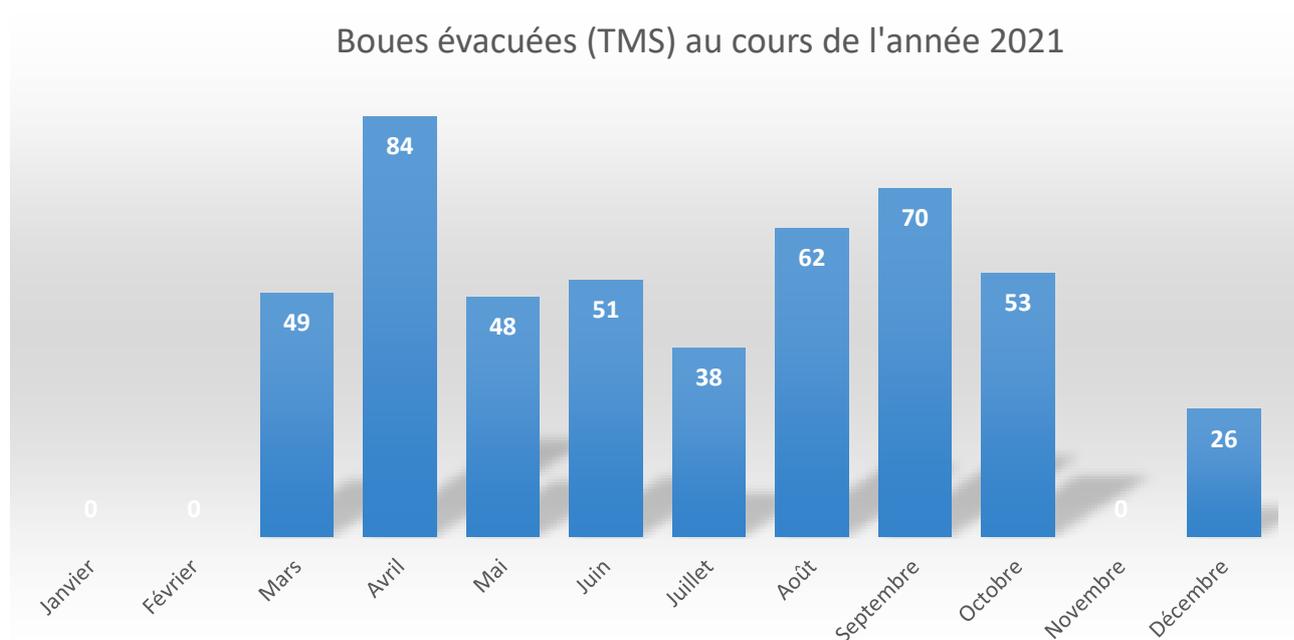
	2021	2020	Variation (%)
Matières de Vidanges (m3)	1 191	1 179	1,02 %
Matières de curage (m3)	1 158	538	115,24 %
Graisses extérieures (m3)	346	250	38,40 %

4.5 LES BOUES PRODUITES ET EVACUEES :

Boues	Quantité annuelle de matière brute	Quantité annuelle de matière sèche
Boues produites		554,2 TMS
Boues Evacuées		480,5 TMS

100 % des boues évacuées en compostage « Produit »

Boues évacuées (TMS) au cours de l'année 2021



Sous-produits :

	2021	2020	Variation (%)
Refus de dégrillage (kg)	8 920	10 960	-18,61 %
Sables (kg)	80 020	70 580	13,37 %

Quantités de réactifs consommés au cours de l'année :

Réactifs utilisés	File eau	File boue
Sels de fer (Chlorure ferrique)	53,9 T	
Polymères		8 505 kg

Suivi Consommations E.D.F et Eau Potable :

	Consommation 2021	Consommation 2020	Variation (%)
Electricité (kWh)	2 217 253	2 110 318	5,07 %
Eau Potable	9 750	6 108	59,63 %

Evolutions :

		2018	2019	2020	2021
VOLUMES ENTREE (A3)	Total (m3/an)	1 708 988	1 735 462	1 899 702	1 752 932
VOLUMES TRAITES (A4)	Total (m3/an)	1 853 580	1 702 663	1 802 841	1 680 201
VOLUMES DTS (A2)	Total (m3/an)	0	0	0	0
PLUVIOMETRIE	(mm)	882,20	519,60	509	400
CONSOMMATIONS ELECTRIQUES	Total (Kwh/an)	1 949 969	1 928 950	2 110 318	2 217 253
PRODUCTIONS DE BOUES	Boue MS (t/an)	697,28	251,38	532,78	554,26
REACTIFS	FeCl3 eau (kg/an)	8 600	9 156	11 400	5 390
	Polymère (kg/an)	8 000	1 273	11 175	8 505
DECHETS	Refus (kg/an)	8 500	23 440	10 960	13 940
	Sable (t/an)	50,46	53,76	70,58	80,02

4.6 MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES ET DU MATERIEL

Contrôle des installations électriques, matériel de levage

	Société	Dates
Installations électriques	DEKRA	Du 30/08/2021 au 01/09/2021
Matériaux de levage (sur STEP et PR)	DEKRA	Du 20/09/2021 au 21/09/2021
Centrifugeuse	DEKRA	20/09/2021
Chaudière	BABCOOK WANSON	Tous les trimestres

Contrôle des extincteurs

Tous les extincteurs ont été contrôlés le 23/09/2021.

4.7 LES DIFFERENTES INTERVENTIONS RESEAU :

Curage séparatif préventif

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
Linéaire de curage préventif (en ml)	450	2 860	1 020	230	570	250	395	62	622,9	0	471	212	7 142,90
Nombre de curage	2	6	4	2	5	4	5	2	4	0	3	1	38

Curage unitaire préventif

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
Linéaire de curage préventif (en ml)	600	0	580	1 115	50	225	365	0	110	25	30	100	3 200
Nombre de curage	6	0	4	7	1	4	3	0	3	1	2	3	34

ITV réalisées

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
Linéaire réel inspecté (en ml)	0	746,2	149,8	0	1 392,2	607,1	297,6	131,3	157,7	0	78,3	626,5	4 186,70
Nombre d'ITV	0	2	2	0	4	2	3	1	2	0	1	1	18

Désobstruction de branchement

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	6	8	7	3	2	3	2	9	4	3	1	3	51

Désobstruction réseaux

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	9	9	12	7	2	5	4	13	6	4	3	4	78

Curage PR

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	4	5	6	5	16	4	6	6	7	4	5	6	74

Mise à niveau de tampon

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	0	2	6	0	0	5	4	0	0	0	0	1	18

Réparation de branchement

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	1	1	2	0	1	0	2	1	0	1	0	1	10

Branchement neuf

Mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Annuel
2021	0	5	6	1	0	6	4	0	1	2	1	0	27

4.8 RENOUVELLEMENT :

Opérations de renouvellement réalisées en 2021

SITE	SOUS ENSEMBLE	EQUIPEMENT
STEP MILLAU (Babounenq)	Bâtiment d'exploitation	Coffret Electrique Local Exploitation
POSTE DE TRANSFERT	Relèvement / Refoulement	Dégrilleur 1 rail de guidage
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	Pompe gaveuse sécheur
STEP MILLAU (Babounenq)	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande AE2
STEP MILLAU (Babounenq)	Séchage des boues	Sécheur déshydratation boues
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement et Transfert des Sables	Tambour Trommel
STEP MILLAU (Babounenq)	Polymère Liquide Cationique	Pompe Doseuse
STEP MILLAU (Babounenq)	Préparation / Traitement Eau Industrielle	Pompe Surpression 1
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement Thermique	Grappin
STEP MILLAU (Babounenq)	Déshydratation des boues	Pompe gaveuse 2
STEP MILLAU (Babounenq)	Séchage des boues	Sécheur déshydratation boues
RESEAU	Réseaux de Contrôle / Commande	Télégestion autonome RTC GSM
STEP MILLAU (Babounenq)	Unité de Contrôle / Commande	Variateur ppe boues centri 2
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement et Transfert des Sables	Réfection seuil lame syphoide fosse à batard
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement Thermique	Mesure de Température Huile Pt100
POSTE DE TRANSFERT	Relèvement / Refoulement	Pompe de Relèvement N3
STEP MILLAU (Babounenq)	Production d'Air	Surpresseur d'Air 2 file B
STEP MILLAU (Babounenq)	Séchage des boues	Transporteur élévateur vers bennes
STEP MILLAU (Babounenq)	Séchage des boues	Chaudière au gaz coffret électrique
POSTE DE TRANSFERT	Relèvement / Refoulement	Mesure de niveau (sonde)
STEP MILLAU (Babounenq)	Clarificateur n°2	Remplacement de la roues menante
POSTE DE TRANSFERT	Relèvement / Refoulement	Dégrilleur 2 rail de guidage
STEP MILLAU (Babounenq)	Unité de Contrôle / Commande	Renouvellement batterie de condensateur STEP

STEP MILLAU (Babounenq)	Eau industrielle	Renouvellement des cales surpresseur
STEP MILLAU (Babounenq)	Unité de Contrôle / Commande	Sécheur déshydratation renouvellement des contacteurs pompe recirculation huile
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement Biologique à Boues Activées	Mesure de Redox File 1
STEP MILLAU (Babounenq)	Traitement et Transfert des Sables	Capteur porte fermée fosse à batard
STEP MILLAU (Babounenq)	Alimentation en Eau Potable	Remplacement tuyauterie AEP

Pour 2021 nous avons eu besoin de **116 098,11 €** pour les opérations de renouvellement.

Incident de fonctionnement notable

Le 15 août 2021 il y a eu un départ d'incendie dans l'armoire AE2 sur le disjoncteur général. Le fonctionnement de la station d'épuration a été interrompu du 15 août à partir de 20h30 au 16 août jusqu'à 15h30.

Les effluents stockés de la station d'épuration sont estimés à 1 500 m³ du 15 août à partir de 20h30 au 16 août jusqu'à 7h00. Puis, les effluent ont été déversé, après pré-traitement, dans le Tarn.

Ce dysfonctionnement a fait l'objet d'une déclaration auprès des services de l'état et de la collectivité.

4.9 EAU DE BAINADE :

Date	Heure de prélèvement	Heure de lancement de l'analyse	Température Eau (°C)	Température air (°C)	Evènement climatique nuit	Couleur Eau	E.Coli (UFC/100 ml)	Entérocoques (UFC/100 ml)
02/07/2021	4h10	4h35	18	14	RAS	Claire	73	109
03/07/2021	4h15	4h45	18	18	RAS	Claire	84	66
04/07/2021	4h05	4h30	19	17	Pluie	Claire	653	862
05/07/2021	4h15	4h45	18	14	RAS	Claire	104	71
07/07/2021	4h15	4h45	18	16	RAS	Claire	58	91
09/07/2021	4h05	4h40	18	16	RAS	Claire	1302	262
09/07/2021	18h40	19h20	18	27	RAS	Claire	142	4
10/07/2021	4h05	4h30	19	14	RAS	Claire	120	152
11/07/2021	4h05	4h30	19	15	RAS	Claire	99	179
12/07/2021	4h15	4h45	20	16	Pluie	Légèrement trouble	702	495
14/07/2021	4h05	4h30	17	14	Pluie	Trouble	661	1272
15/07/2021	4h20	4h45	16	13	RAS	Claire	108	212
16/07/2021	4h15	4h45	17	17	RAS	Claire	109	93
17/07/2021	4h05	4h30	17	13	RAS	Claire	86	577
18/07/2021	4h10	4h35	18	16	RAS	Trouble	122	168
19/07/2021	4h15	4h40	19	16	RAS	Claire	135	95
20/07/2021	4h00	4h20	21	18	Pluie	Trouble	82	461
21/07/2021	4h10	4h35	21	20	RAS	Claire	176	607
23/07/2021	4h10	4h35	20	19	RAS	Claire	57	52
24/07/2021	4h10	4h35	20	19	Pluie	Légèrement trouble	216	1709
25/07/2021	4h15	4h45	19	18	RAS	Légèrement trouble	120	1463
25/07/2021	19h30	20h30	20	26	RAS	Claire	4	1
25/07/2021	20h05	20h35	21	27	RAS	Claire	18	1
26/07/2021	14h15	15h10	21	28	RAS	Claire	4	1
27/07/2021	3h45	4h30	19	13	RAS	Claire	93	291
27/07/2021	3h15	4h30	19	13	RAS	Claire	46	31

Données techniques

27/07/2021	3h30	4h30	16	13	RAS	Claire	276	608
28/07/2021	4h15	4h45	19	13	Grosse Averse	Trouble	6804	4948
29/07/2021	4h05	4h30	18	13	RAS	Claire	201	289
30/07/2021	3h00	4h30	20	18	Eclairs	Claire	53	22
30/07/2021	3h20	4h30	18	20	Eclairs	Claire	31	858
30/07/2021	3h40	4h30	18	20	Eclairs	Claire	23	838
30/07/2021	4h00	4h30	20	19	Eclairs	Claire	258	1319
31/07/2021	3h50	4h15	19	15	RAS	Claire	148	198
01/08/2021	3h50	4h15	18	15	RAS	Légèrement trouble	127	156
02/08/2021	4h00	4h20	17	13	RAS	Trouble	53	177
04/08/2021	4h10	4h30	18	14	Pluie	Légèrement trouble	19	965
05/08/2021	4h10	4h40	18	15	Bruine	Claire	229	328
06/08/2021	4h00	4h20	18	18	RAS	Claire	199	2166
07/08/2021	3h50	4h10	18	14	RAS	Claire	105	1781
08/08/2021	3h00	4h20	16	13	RAS	Claire	40	32
08/08/2021	3h30	4h20	15	12	RAS	Claire	29	298
08/08/2021	3h45	4h20	17	13	RAS	Claire	85	789
09/08/2021	4h30	4h50	17	10	RAS	Claire	63	261
09/08/2021	11h35	12h10	16	28	RAS	Claire	12	1
11/08/2021	4 h00	4h30	19	18	Bruine	Claire	170	1771
12/08/2021	3h15	4h25	19	21	RAS	Claire	48	2
12/08/2021	3h40	4h25	16	21	RAS	Claire	53	472
12/08/2021	4h00	4h25	19	21	RAS	Légèrement trouble	118	694
13/08/2021	4h10	4h35	20	21	Bruine	Claire	62	417
13/08/2021	11h15	12h10	21	13	RAS	Claire	86	4
13/08/2021	11h15	12h10	21	13	RAS	Claire	31	1
14/08/2021	4h15	4h40	22	21	RAS	Claire	108	40
15/08/2021	3h50	4h15	22	20	RAS	Claire	87	1518
16/08/2021	3h50	4h10	21	22	RAS	Claire	102	280
17/08/2021 (Analyse ARD GB)							1339	956
17/08/2021 (Analyse ARD Massebiau)							30	30

Données techniques

18/08/2021	3h45	4h10	19	15	RAS	Légèrement trouble	46	204
20/08/2021	3h35	4h05	19	16	RAS	Légèrement trouble	154	614
21/08/2021	3h25	3h45	20	16	RAS	Légèrement trouble	66	418
22/08/2021	3h30	3h50	20	17	RAS	Légèrement trouble	61	201
23/08/2021	3h45	4h10	20	16	RAS	Légèrement trouble	81	730
24/08/2021	3h45	4h10	20	16	RAS	Mousse en surface	70	227
25/08/2021	3h45	4h10	18	14	RAS	Légèrement trouble	170	1372
26/08/2021	3h45	4h10	18	15	RAS	Légèrement trouble	82	400
27/08/2021	3h30	4h00	19	15	RAS	Légèrement trouble+ Mousse en surface	64	1008
28/08/2021	3h25	3h50	18	13	RAS	Légèrement trouble+ Mousse en surface	38	1498
29/08/2021	3h25	3h50	18	13	RAS	Légèrement trouble+ Mousse en surface	141	1707
30/08/2021	3h30	4h00	17	13	RAS	Légèrement trouble+ Mousse en surface	81	437

- 1 non-conformité en E coli (*en rouge*)
- 19 non-conformités en Entérocoque (*en rouge*)
- Il y a eu 3 campagnes de recherche sur l'ensemble des DO de la commune (Mairie et Millau assainissement)
- Nous avons recherché les causes possibles sur le Tarn et la Dourbie
- Nous n'avons pas trouvé de causes évidentes

5. DONNEES FINANCIERES



5.1 COMPTES ANNUELS DE RESULTAT (CARE)

CARE en €uros	ANNEE 2020	ANNEE 2021
PRODUITS		
Produits d'exploitation	1 332 338	1 604 872
Produits travaux contractuels	25 538	145 758
Produits accessoire	346 719	439 865
Divers	65 764	53
Total produits	1 770 359	2 190 548
CHARGES		
Charges de personnel	284 016	297 582
Achats d'eau		0
Produits de traitement	38 649	32 242
Analyses	23 210	27 022
Energie	260 566	316 274
Pièces et fournitures	47 104	71 841
Sous-Traitance	211 511	447 942
Véhicules et engins	22 995	23 903
Frais locaux d'exploitation	6 534	9 695
Poste et télécommunications	2 453	1 880
Facturation, recouvrement, contentieux	32 174	34 322
Renouvellement	291 662	282 138
Cartographie	583	0
Assurances	6 819	9 185
Droit d'occupation du domaine public		0
Action sociales et communication		0
Non Valeur	1 330	25 910
Impôts, taxe professionnelle*	20 480	21 143
Frais de Contrôle		0
Informatique	5 605	5 770
Sinistres	1 702	0
Amortissement biens restitués	180 611	157 931
Fond d'amélioration du Service		0
Amortissement matériel Aqualter		
Frais généraux	251 076	333 762
Total charges	1 689 080	2 098 542
RESULTAT	81 279	92 005

* y compris provision pour la prise en compte du rattrapage CFE

5.2 ETAT DE LA FACTURATION

	FACTURE 2ème SEMESTRE		IMPAYES AU 31/12/2021	
COMMUNE	Volume	Montant TTC	Montant TTC	Taux impayés
MILLIAU	653 852 m3	2 002 730,54 € TTC	23 006,49 € TTC	1,15%

5.3 ACTUALISATION DES DIFFERENTS COEFFICIENTS DE REVISION DE PRIX

L'article 49.1 du contrat prévoit que les actualisations de tarifs applicables pour l'année n se font sur la base des valeurs connues au 1er janvier de l'année n-1. Les tarifs sont actualisés une seule fois par an.

Le contrat prévoit 3 coefficients différents pour l'actualisation des volumes économiques intervenant dans la rémunération ou les charges du délégataire :

K1 : Actualisation au titre de l'assainissement collectif

$$K1 = 0,15 + 0,29 \times (\text{ICHT-E } n/o) + 0,25 \times (\text{TP10 } n/o) + 0,19 \times (\text{FSD2 } n/o) + 0,12 \times (\text{EBT } n/o)$$

K2 : Actualisation au titre des eaux pluviales

$$K2 = 0,15 + 0,35 \times (\text{ICHT-E } n/o) + 0,1 \times (\text{TP10 } n/o) + 0,30 \times (\text{FSD2 } n/o)$$

K3 : Actualisation au titre des travaux sur bordereau de prix

$$K3 = 0,15 + 0,42 \times (\text{ICHT-E } n/o) + 0,32 \times (\text{TP10 } n/o) + 0,11 \times (\text{FSD2 } n/o)$$

	Période d'application du tarif Aqualter		
	Valeur base 01/06/2017	01/01/2021 au 31/12/2022	01/01/2022 au 31/12/2023
		Valeur au 01/01/2021	Valeur au 01/01/2022
ICHT-E	109,3	118,7	124,0
TP 10a	106,1	110,3	114,9
FSD2	125,2	125,2	125,2
35111403	119,6	104,6	107,7
K1	1	1,0374	1,0845
K2	1	0,9432	0,9879
K3	1	1,057	1,0961

Les tarifs de la collectivité sont délibérés à chaque changement ou évolution souhaités.

5.4 FACTURE 120 M3

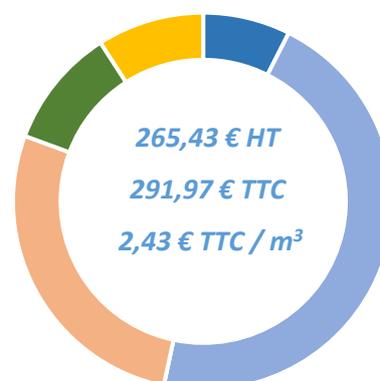
	Quantité	PU 2021	Total 2021	Quantité	PU 2022	Total 2022	Variation
Part Délégitaire	147,91			155,74			5,29%
Abonnement semestriel	2	10,09	20,18	2	10,85	21,70	7,53%
Consommation (m3)	120		127,73	120		134,04	4,94%
Tranche Unique	120	1,0644	127,73	120	1,1170	134,04	4,94%
Part Collectivité	79,69			79,69			0,00%
Abonnement semestriel	2	0,00	0,00	2	0,00	0,00	0,00%
Consommation (m3)	120		79,69	120		79,69	0,00%
Tranche collectivité	120	0,6641	79,69	120	0,6641	79,69	0,00%
Agence de l'Eau	30,00			30,00			0,00%
Modernisation des réseaux	120	0,25	30,00	120	0,25	30,00	0,00%
SOUS-TOTAL HT	257,60			265,43			3,04%
TVA (10%)	25,76			26,54			3,03%
TOTAL TTC	283,36			291,97			3,04%

soit un coût moyen /m³/an TTC avec abonnement et pour 120 m³ de **2,36** **2,43** **2,97%**

soit un coût moyen /m³/an TTC sans abonnement et pour 120 m³ de **2,18** **2,23** **2,29%**

Facture 2022 base 120 m³

- Part fixe délégataire
- Consommation délégataire
- Part fixe collectivité
- Consommation collectivité
- Agence de l'Eau
- TVA (10%)



6. ANNEXES



6.1 LISTE DES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU

VILLE	LIEU	REF LI	DATE	TYPE D'INTERVENTION
MILLAU	LE MONNA	12145.294833.1	04/01/2021	TBN - Débouchage réseau
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	11/01/2021	ITVR - Enquête divers (passage caméra, localisation bte de brt,...)
MILLAU	631 RUE DU PRINTEMPS	12145.293788.1	15/01/2021	ITVR - Enquête divers (passage caméra, localisation bte de brt,...)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	18/01/2021	TBN - Débouchage réseau
MILLAU	757 RUE DES HAUTS DU VIVIER	12145.293403.1	21/01/2021	TBN - Débouchage réseau
MILLAU CEDEX	RUE CLAUDE DEBUSSY,29 AVENUE ED ALFRED MARTEL	12145.291218.1	22/01/2021	ITVR - Enquête divers (passage caméra, localisation bte de brt,...)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/03/2021	TBN - Débouchage réseau
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	03/03/2021	EO - Enquête odeur
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	08/03/2021	DSOB - Désobstruction - Branchement
AGUESSAC	10 RUE ALSACE LORRAINE	12145.290422.1	24/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	24/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	25/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/07/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	06/07/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	05/07/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	17/07/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	27/07/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	03/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT

Données techniques

MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	09/08/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	10/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	18/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	23/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	23/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	27/08/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	21/05/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	03/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	116B AVENUE CHARLES DE GAULLE	12145.290956.1	08/06/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU	RUE SAINT JEAN	12145.290586.1	10/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	14/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	55 RUE JEAN DOUZOU	12145.295408.1	24/06/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	07/09/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	14/09/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/09/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	17/09/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	398 RUE MARCEL PAGNOL	12145.293375.1	27/09/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	09/07/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	27/09/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU	2 RUE DU CAYREL	12145.290581.1	05/10/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	23/07/2021	IR - Enquête pour la métropole
MILLAU	24 RUE DE LA FRATERNITE	12145.294621.1	24/06/2021	IR - Enquête pour la métropole

Données techniques

MILLAU	7 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.295969.1	03/05/2021	ITVR - Enquête divers (passage caméra, localisation bte de brt,...)
MILLAU	104 RUE DE LA CRX VIEILLE	12145.292523.1	09/09/2021	MDI - Maçonnerie diverse
MILLAU	4 RUE SAINT ANTOINE	12145.291790.1	05/05/2021	I007 - ENQUETE EU:VERIF ASSUJETTI,CONTROLE INSTALLATIONS
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	04/08/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU	201 IMPASSE LOUISE WEISS	12145.298800.1	11/10/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	11 BOULEVARD DE LA CAPELLE	12145.292019.1	11/06/2021	I007 - ENQUETE EU:VERIF ASSUJETTI,CONTROLE INSTALLATIONS
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	15/10/2021	I007 - ENQUETE EU:VERIF ASSUJETTI,CONTROLE INSTALLATIONS
MILLAU	1950 AVENUE DE L AIGOUAL	12145.291440.1	05/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	06/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	07/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	14/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	346 RUE CLAUDE DEBUSSY	12145.298003.1	25/01/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU	ALLEE DE LA SERENITE	12145.291655.1	26/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	13 RUE SAINT ANTOINE	12145.296474.1	28/01/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	29/01/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/02/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/02/2021	I015 - QUALITE DE L'EAU
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	29/01/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	12/02/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	365 BOULEVARD DE BROUCHEJOULS	12145.298571.1	24/02/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	33 RUE DE LA CAPELLE	12145.293010.1	02/03/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT

Données techniques

MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	21/03/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	29/03/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	29/03/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	06/04/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	06/04/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	06/04/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	19/04/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	12/10/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	RUE MATHIEU PREVOT	12145.293503.1	19/10/2021	I009 - DEVIS BRANCHEMENT EU (SPAC)
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	22/10/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	08/11/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	12 RUE DU CHAMP DU PRIEUR	12145.296480.1	06/05/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	08/11/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	09/11/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	01/12/2021	I016 - EAUX USEES ODEUR
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	03/12/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU	559 BOULEVARD P MENDES FRANCE	12145.298251.1	02/12/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	828 BOULEVARD DU LEVEZOU	12145.297021.1	06/12/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)
MILLAU	8 QUAI SULLY CHALIES	12145.293259.1	06/12/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU CEDEX	17 AVENUE DE LA REPUBLIQUE	12145.299268.1	14/12/2021	I017 - EAUX USEES DEBORDEMENT
MILLAU	8 RUE PEYROLLERIE	12145.292835.1	20/12/2021	I018 - PB TAMPON, GRILLE (BRUIT)

DATE	TYPE ANIMATION	FILM(S)	INTERVENANTS / PRECISIONS
31/07/21	invité	PROFESSION DU PÈRE	En présence du réalisateur Jean-Pierre Améris
01/08/21	cycle	BONNE MÈRE / SOEURS / TRUE MOTHERS / GRAVE / TITANE	Cycle : Les réalisatrices mises à l'honneur
01/08/21	Little Films Festival	L'ODYSSÉE DE CHOUM / CHIEN POURRI, LA VIE À PARIS ! / CHATS PAR-CI, CHAT S PAR-LÀ / WALLACE & GROMIT	Festival film pour enfants
25/08/21	séance spéciale	TITANE / GRAVE	Hommage à Julia Ducournau dans le cadre du cycle Les réalisatrices mises à l'honneur
01/09/21	cycle	THE SPARKS BROTHERS & ANNETTE / CROCK OF GOLD / BUENA VISTA SOCIAL CLUB / RESPECT	Cycle : Musique au cinéma
09/09/21	rencontre dégustation	143 RUE DU DÉSERT	Avec l'association Myriade / Dégustation de thé et de pâtisseries orientales
24/09/21	invité	A GOOD MAN	En présence de l'acteur Vincent Dedienne / en partenariat avec Le Théâtre de Millau La Maison du Peuple
01/10/21	festival	EN ATTENDANT LA NEIGE / LE QUATUOR À CORNES...	Festival Jeune Public ACCILR
05/10/21	invité	LES ANIMAUX ANONYMES	En présence du réalisateur Baptiste Rouveure
08/10/21	débat	LA FORÊT DE MON PÈRE	Dans le cadre de la 32e édition des semaines de l'information sur les maladies mentales / Organisé et animé par l'UNAFAM
11/10/21	débat	GAZA MON AMOUR	Festival Ciné-Palestine / Organisée par le Collectif Palestine 12, en partenariat avec le Club-Ciné de la MJC
12/10/21	invité	GAZA BALLE AU PIED	Festival Ciné-Palestine / En présence de Iad Allastal, réalisateur, et Fouad et Najj, footballeurs membres de Gaza handicapés
14/10/21	séance spéciale	ONDINE	Organisée et animée par le comité de jumelage de Millau dans le cadre de la 15e Franco-Allemande
15/10/21	invité	TROMPERIE	En présence de l'actrice Emmanuelle Devos / en partenariat avec Le Théâtre de Millau La Maison du Peuple
18/10/21	séance spéciale	LE MARIAGE DE ROSA	Présenter par Le Club-Ciné hispanique Millau Sagunto

27/10/21	séance spéciale	FREDA	Entretien de la réalisatrice, Gessica Geneux / Proposé par le GNCR, dans le cadre des «Rencontre(s)».
04/11/21	atelier JP	LE QUATUOR À CORNES...	Atelier bruitage / Animé par l'association Monde et Multitudes.
11/11/21	invité	PROPERTY	En présence de la réalisatrice Penny Allen
17/11/21	débat	ON EST FAIT POUR S'ENTENDRE	Rencontre débat avec Jean-Luc Ginestet-Couronne, responsable de la section Aveyron ARDDS12. Film projeté avec sous-titre français pour les malentendants
18/11/21	séance spéciale	LA PENSÉE EN CHANTIER	Complément de la conférence de Nicolas Daubannes au Musée de Millau / Dans le cadre de l'exposition Luttes et utopies
18/11/21	débat	HISTOIRE D'UN REGARD	Présenté par le Club-Ciné de la MJC et l'ACSA, Association Culturelle du Sud-Aveyron
18/11/21	invité	BULLES D'EXIL	En présence de Vincent Marie, réalisateur / Dans le cadre du Mois du Film documentaire
19/11/21	débat	A DANGEROUS METHOD	Animé par les membres de l'École de Psychanalyse des Forums du Champ Lacanien et des FCL, sur le thème : «Avec l'hystérique, naissance de la psychanalyse»
23/11/21	débat	DEBOUT LES FEMMES !	Débat avec Guillaume Tricard, rédacteur de la revue Fakir, et d'intervenantes des métiers du lien
25/11/21	séance spéciale	LE CIEL EST À VOUS	Dans le cadre de «La Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes»
25/11/21	débat	I AM GRETA	Débat en présence de plusieurs associations et participants : les Jardins du Chayran, In'VD, Canopée, la SCIC Sud-Energia / Dans le cadre du Mois du Film documentaire
29/11/21	séance spéciale	TIEMPO DESPUÉS	Présenter par Le Ciné-Club hispanique Millau Sagunto
01/12/21	invité	BARTOLI, LE DESSIN POUR MÉMOIRE	Rencontre avec Vincent Marie, réalisateur, dans le cadre de l'opération Exil
01/12/21	invité	JOSEP	Rencontre avec Aurel, réalisateur et dessinateur de presse Dédicaces avec la librairie Syllabes. Dans le cadre des Jeunes Cinéphiles
08/12/21	rencontre atelier	À LA RECHERCHE DE VIVIAN MAIER	De l'autoportrait au selfie, rencontre et animation avec Grégoire Zivanovic, photographe Dans le cadre des Jeunes Cinéphiles
13/12/21	séance spéciale	JULIETA	Présenter par Le Ciné-Club hispanique Millau Sagunto

15/12/21	quizz	SUPREMES	Quizz musicale
20/12/21	ciné-gouter	LES OURS GLOUTONS	Ciné-gouter dans le cadre du festival Bonheur d'hiver
27/12/21	ciné-gouter	LES ELFKINS : OPÉRATION PÂTISSERIE	Ciné-gouter dans le cadre du festival Bonheur d'hiver

Remarques : cette liste ne comprend pas toutes les séances du Club-Ciné de la MJC et les séances du Club-Ciné Espagnol. Chacun de ces deux clubs organise 1 séance pas mois, hors temps forts présent dans ce récapitulatif.

Classement	Films	Entrées	Séances
1	SPIDER MAN NO WAY HOME	2 185	38
2	KAAMELOTT VOLET 1	1 939	75
3	LES TUCHE 4	1 370	48
4	MOURIR PEUT ATTENDRE	1 168	47
5	FAST AND FURIOUS 9	1 162	58
6	DUNE	996	55
7	OSS 117 ALERTE ROUGE	991	55
8	TOUS EN SCENE 2	904	26
9	ALINE	765	45
10	EIFFEL	738	44
11	LES BODIN S EN THAILANDE	730	44
12	VENOM LET THERE BE	720	42
13	LE LOUP ET LE LION	674	36
14	BLACK WIDOW	653	54
15	PIERRE LAPIN 2	559	31
16	LES ETERNELS	553	44
17	BAC NORD	538	40
18	JUNGLE CRUISE	527	41
19	CRUELLA	488	40
20	MYSTERE	427	32
21	LES CROODS NOUVELLE ERE	414	44
22	CLIFFORD	407	30
23	LA PAT PATROUILLE LE FILM	391	13
24	LA FAMILLE ADDAMS	383	30
25	PAW PATROL LE FILM LA PAT	372	34
26	BABY BOSS 2	369	40
27	TRESOR DU PETIT NICOLAS	363	34
28	RON DEBLOQUE	354	36
29	ILLUSIONS PERDUES	350	24
30	AINBO, PRINCESSE D'AMAZONIE	336	35
31	BOITE NOIRE	319	38
32	SOS FANTOMES L HERITAGE	315	37
33	SPIRIT L INDOMPTABLE	296	35
34	LA FRACTURE	295	25
35	ON EST FAIT POUR	288	31
36	MATRIX RESURRECTIONS	285	26
37	SHANG CHI ET LA LEGENDE	266	24
38	NOMADLAND	260	12
39	DELICIEUX	250	31
40	WEST SIDE STORY	243	34
41	MADRES PARALELAS	242	12
42	UN TRIOMPHE	237	31
43	C EST QUOI CE PAPY	236	29
44	POURRIS GATES	231	27
45	TOUT S EST BIEN PASSE	230	31
46	SI ON CHANTAIT	222	33
47	LA PANTHERE DES NEIGES	211	8
48	LES OURS GLOUTONS	192	7
49	OPERATION PORTUGAL	170	16
50	MYSTERE A ST TROPEZ	169	29
51	EUGENIE GRANDET	167	26
52	HAUTE COUTURE	158	12
53	THE SUICIDE SQUAD	153	14
54	SPACE JAM NOUVELLE ERE	142	12
55	PROFESSION DU PERE	138	26
56	LE NOEL DE PETIT	137	7
57	L ORIGINE DU MONDE	127	19
58	LES ELFKINS	126	17
59	CRY MACHO	124	29
60	DEBOUT LES FEMMES	121	7
61	KING MAN PREMIERE MISSION	117	14
62	303	116	2
63	RESIDENT EVIL BIENVENUE A	111	23

64	HITMAN & BODYGUARD 2	110	21
65	AMANTS	106	9
66	FREE GUY	103	11
67	UN TOUR CHEZ MA FILLE	103	9
68	ANNETTE	99	9
69	BARBAQUE	97	11
70	FRITZI	97	4
71	BIGGER THAN US	96	2
72	ENCANTO LA FANTASTIQUE	94	3
73	LES OLYMPIADES PARIS 13 E	85	11
74	GAZA MONAMOUR	84	6
75	TITANE	84	10
76	L ODYSSEE DE CHOUM	80	2
77	J AI ENCORE RATE LARCHE	78	5
78	FIRST COW	75	7
79	MA MERE EST UN GORILLE	75	8
80	I AM GRETA	72	2
81	LE TOUR DU MONDE EN 80 JOURS	72	6
82	PRESIDENTS	71	6
83	LES INTRANQUILLES	70	10
84	LA FINE FLEUR	69	5
85	PIL	69	7
86	PRINCESSE DRAGON	68	8
87	DRIVE MY CAR	66	11
88	SOUND OF METAL	66	10
89	HOUSE OF GUCCI	64	7
90	SERRE MOI FORT	64	14
91	TROMPERIE	64	1
92	LE PEUPLE LOUP	63	3
93	ATTENTION AU DEPART	59	12
94	SEME SET	58	4
95	JULIE EN 12 CHAP	57	5
96	LA LOI DE TEHERAN	55	8
97	LUI	55	6
98	L'ARCHE MAGIQUE	54	6
99	JULIETA	53	2
100	THE FRENCH DISPATCH	53	12
101	BENEDETTA	52	5
102	CETTE MUSIQUE NE JOUE	52	9
103	LA TERRE DES HOMMES	51	11
104	ZEBULON LE DRAGON ET LES	51	4
105	COMPARTIMENT N 6	48	5
106	OLD	48	5
107	FLAG DAY	47	21
108	MUSH MUSH ET LE PETIT	47	7
109	TRE PIANI	47	10
110	ROUGE	46	13
111	TIEMPO DESPUES	46	2
112	GAZA BALLE AU PIED	45	1
113	LE MARIAGE DE ROSA	45	2
114	TRALALA	45	10
115	LE DERNIER DUEL	44	7
116	LES FANTASMES	44	15
117	L'EVENEMENT	44	8
118	LA FORET DE MON PERE	42	1
119	A DANGEROUS METHOD	39	1
120	DE SON VIVANT	39	5
121	LES SORCIERES AKELARRE	38	9
122	INDES GALANTES	37	1
123	LE QUATUORA CORNES LA HAUT SUR LA MONTAGNE	37	4
124	MEME LES SOURIS VONT AU P	37	6
125	SOEURS	35	4
126	D OU L ON VIENT	34	3
127	LES 2 ALFRED	34	4

128	143 RUE DU	33	3
129	SANS UN BRUIT 2	33	4
130	TOM MEDINA	33	4
131	AMERICAN NIGHTMARE 5	32	5
132	JOSEP	32	1
133	RESPECT	32	4
134	STILLWATER	31	7
135	LES AMOURS D ANAIS	30	8
136	MADRES PARALELAS	28	2
137	SUPREMES	28	7
138	LE SOMMET DES DIEUX	27	4
139	RECHERCHE VIVIAN MAIER	27	1
140	ANIMAL	25	5
141	BERGMAN ISLAND	25	5
142	BONNE MERE	25	6
143	HISTOIRE D UN REGARD	25	1
144	OU EST ANNE FRANK	24	8
145	IN THE MOOD FOR LOVE	23	6
146	LES CHOSES HUMAINES	23	5
147	PINGU	23	8
148	ALBATROS	22	9
149	CHERS CAMARADES	22	4
150	LA CONSPIRATION DES	22	4
151	TEDDY	22	5
152	A GOOD MAN	21	6
153	FREDA	21	5
154	L'OUBLI QUE NOUS SERONS	21	2
155	LES PETITS CONTES DE LA NEIGE	20	2
156	PROPERTY	20	1
157	GAGARINE	19	4
158	LA DERNIERE PISTE	19	1
159	PETITE MAMAN	19	5
160	D'OU L'ON VIENT	18	4
161	FRANCE	18	10
162	IBRAHIM	18	5
163	LA VOIX D AIDA	18	5
164	LA BALEINE ET L'ESCARGOTE	17	1
165	PASSION SIMPLE	17	4
166	LAS NINAS	16	4
167	LES MAGNETIQUES	16	5
168	ONDINE	16	1
169	TRUE MOTHERS	16	4
170	C EST LA VIE	15	4
171	LE GENOU D AHED	15	4
172	WENDY	15	6
173	MALIGNANT	14	7
174	DON T BREATHE 2	13	5
175	LA HAUT SUR LA MONTAGNE	13	2
176	MEMORIA	13	4
177	AFTER LOVE	12	4
178	LA PIECE RAPPORTEE	12	5
179	LES MESAVENTURES DE JOE	12	2
180	MEDECIN DE NUIT	12	4
181	DREAM HORSE	11	4
182	ENATTENDANT LA NEIGE	11	3
183	LA NUIT DES ROIS	11	8
184	BLUE BAYOU	10	4
185	DE L OR POUR LES CHIENS	10	3
186	L HOMME DE LA CAVE	10	3
187	SOUL KIDS	10	6
188	BUENA VISTA SOCIAL CLUB	9	3
189	EN ATTENDANT LA NEIGE	9	4
190	LA VIE DE CHATEAU	9	3
191	MAMAN PLEUT DES CORDES	9	3

192	SOUS LE CIEL D ALICE	9	7
193	UNE VIE DEMENTE	9	3
194	CROCK OF GOLD	8	4
195	PETITE SOEUR	8	3
196	PLEASURE	8	3
197	LOULOUTE	7	4
198	UNE HISTOIRE D AMOUR	7	4
199	BLOODY MILKSHAKE	6	5
200	LE CIEL EST A VOUS	6	2
201	PINGOUIN GOELAND	6	3
202	SEME LE VENT	6	4
203	CHATS PAR CI CHATS PAR LA	5	2
204	LES ANIMAUX ANONYMES	5	1
205	LES VOLEURS DE CHEVAUX	5	5
206	UN HOMME EN COLERE	5	1
207	CHIEN POURRI	4	2
208	GUERMANTES	4	5
209	LA TRAVERSEE	4	5
210	OLGA	4	5
211	FENDAS	3	3
212	PLAYLIST	3	3
213	LES HEROIQUES	2	3
214	POUR L ETERNITEESS	2	5
215	WALLACE GROMIT COEURS	2	2
216	BERLINALEXANDERPLATZ	1	3
217	THE SPARKS BROTHERS	1	5
218	GRAVE	0	1
219	SOLO	0	3
École et cinéma	EN SORTANT DE L ECOLE	593	15
École et cinéma	L ILE DE BLACK MOR	408	6
Collège au cinéma	VANDAL	253	5
Lycéen au cinéma	PSYCHOSE	340	4

Intitulé	Tarif	Total	Répartition	Objet
NORMAL	7,50 €	8 489	22,99 %	
CARTE CCU	7,50 €	22	0,06 %	
REDUIT	6,50 €	5 606	15,18 %	
MERCREDI	6,50 €	1 025	2,78 %	
CINE CHEQUE	6,50 €	352	0,95 %	
REDUIT SPECIAL	5,50 €	315	0,85 %	
CARTE ABONNEMENT	5,20 €	5 875	15,91 %	abonnement
MOINS 14 ANS	5,00 €	5 136	13,91 %	
CARTE JEUNE MAIRIE	5,00 €	60	0,16 %	
ORANGE	5,00 €	234	0,63 %	
GROUPE 5	5,00 €	16	0,04 %	scolaire
MATIN	5,00 €	120	0,32 %	scolaire
REDUIT PEP	5,00 €	45	0,12 %	
PASS CULTURE	5,00 €	36	0,10 %	
CARTE UNITAIRE	4,80 €	1 342	3,63 %	abonnement
CARTE UNITAIRE	4,80 €	10	0,03 %	abonnement
CARTE UNITAIRE	4,70 €	11	0,03 %	abonnement
CARTE UNITAIRE	4,70 €	13	0,04 %	abonnement
REDUIT CLUB	4,50 €	31	0,08 %	
GROUPE REDUIT	4,00 €	871	2,36 %	scolaire
REDUIT JEUNE	4,00 €	754	2,04 %	
PREV ETUDIANT	4,00 €	29	0,08 %	
OPTION CINEMA	4,00 €	8	0,02 %	
FETE DU CINEMA	4,00 €	796	2,16 %	
CCU	4,00 €	3	0,01 %	
CARTE UNITAIRE	3,80 €	16	0,04 %	abonnement
CARTE UNITAIRE	3,80 €	2	0,01 %	abonnement
CARTE JEUNE MAIRIE	3,50 €	31	0,08 %	
REDUIT 3	3,00 €	97	0,26 %	scolaire
GROUPE SCO RED	3,00 €	304	0,82 %	scolaire
ABO CINEODE	3,00 €	3 456	9,36 %	
GROUPE DISPOSITIF	2,50 €	1 601	4,34 %	scolaire
OPTION CINEMA	1,00 €	2	0,01 %	
36 708				
GRATUIT	0,00 €	221	0,60 %	
36 929				

GPCI - LES CINÉMAS DE MILLAU

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2021

PRÉAMBULE

La société GPCI a débuté son mandat de délégataire le 1^{er} juillet 2021.

L'objectif principal (pour la saison 2021-2022) est d'analyser la situation, le contexte local, le fonctionnement du cinéma, les ressources à sa disposition, l'équipe, les partenaires.

Le « compte rendu statistique et technique annuelle » que nous vous remettons correspond à l'année 2021. Il s'étend donc sur seulement 6 mois de fonctionnement.

RAPPEL DU CONTEXTE :

- L'année 2021 a été marquée par la fermeture des cinémas (réouvert le 19 mai 2021) avec des contraintes sanitaires importantes (couvre-feu, pass sanitaire...)

Pour rappel :

- ✓ **14 mars 2020** : fermeture des salles de cinéma
 - ✓ **22 juin 2020** : Ouverture après 100 jours de fermeture. Mise en place d'un protocole sanitaire contraignant : jauge réduite à 70%, masque obligatoire dans les lieux de circulation dans un premier temps, puis dans les salles, marquages au sol pour garder la distance physique, gel hydroalcoolique à tous les points de contact, portes ouvertes jusqu'au début de la séance, les séances décalées pour éviter les croisements de spectateurs, inter-séance de 30 minutes pour aérer les salles
 - ✓ **30 octobre 2020** : Nouvelle fermeture après 4 mois de fréquentation à - 30%
 - ✓ **10 décembre 2020** : Annonce de la non-ouverture des lieux culturels prévue le 15 décembre malgré un protocole sanitaire efficace
 - ✓ **19 mai 2021** : réouverture des salles de cinéma après 6 mois de fermeture. Couvre-feu à 21h, jauge à 35 %, port du masque obligatoire.
 - ✓ **9 juin 2021** : couvre-feu à 23h et jauge à 65 %
 - ✓ **20 juin 2021** : fin du couvre-feu
 - ✓ **30 juin 2021** : fin des jauges
 - ✓ **21 juillet 2021** : jauge réduite de 49 spectateurs afin d'éviter le contrôle du Pass sanitaire
 - ✓ **9 août 2021** : fin des jauges mais le contrôle du Pass sanitaire devient obligatoire, remplacé par le Pass vaccinal le 24 janvier 2022.
-
- La transition avec le précédent délégataire, Sté Cinéode, n'a pas été aisée ; nous avons peu d'information sur l'activité précédente et, en conséquence, l'impossibilité de faire état de l'évolution du cinéma

PLAN COMPTE RENDU

Ce dossier reprend les demandes principales détaillées dans la convention :

Extrait de la convention :

Article 25 : Compte rendu statistique et technique annuel

Dans un délai prévu à l'article 24 ci-dessous, le délégataire est tenu de remettre, chaque année, à la Ville, un compte rendu statistique et technique de son exploitation, comportant notamment le nombre de places vendues, les tarifs pratiqués, la liste des films diffusés, les effectifs employés par l'exploitation, l'évolution de l'état du matériel, les adaptations à envisager, etc.

Ce compte rendu précisera les nombres et pourcentages des films et séances art et essai et films étrangers diffusés en VOST ainsi que leur représentation sur les séances de fin de journée (après 18h) et weekend.

Ce compte rendu comprendra un rapport détaillé des actions culturelles et actions de sensibilisation réalisées au titre des article 4 et 5 de la présente convention.

Ce compte rendu vaut rapport d'activité tel que prévu par les textes réglementaires en vigueur.



Soirée : Emmanuelle Devos

NB DE PLACES VENDUES :

TOTAL DES ENTRÉES 2021	36 708
Dont entrées des films Art et Essai (AE)	7 603
Soit un taux de fréquentation AE	20,7%

S'ajoute aux entrées payantes : 221 entrées gratuites et 19 entrées hors CNC (film Bartoli).

Estimation pour l'année complète : fourchette de 72 000 à 74 000 entrées

Évolution de la fréquentation (données trouvées dans les archives, sous réserve de vérification).

Période	Fréquentation / an
2012	81 851
2013	76 966
2014	79 098
2015	72 933
2016	84 692
2017	82 052
2018	85 714
2019	92 214
2020	NC
2021	73 500 <i>(Estimation sur 1 an)</i>

L'année 2020 ayant connu plusieurs périodes de fermeture, elle ne peut pas servir de référence pour évaluer l'évolution du cinéma (d'autant que nous ignorons la fréquentation en 2020).

En revanche, nous pouvons évaluer l'évolution par rapport à l'année 2019, dernière année complète d'exploitation et année record de fréquentation (autant à Millau qu'au niveau national). Sur cette base, la fréquentation estimée est de -20.3%.

Pour information, le CNC évalue à -23,2% la baisse nationale (de juin à décembre 2021). La baisse de la fréquentation au cinéma de Millau est donc légèrement au-dessous de la moyenne.

***Extrait du bilan annuel 2021 du CNC :** Avec 96 millions d'entrées, la fréquentation enregistre une hausse de 47% par rapport à 2020, mais une baisse de 55% par rapport au niveau de 2019. Toutefois, si l'on considère la seule période d'ouverture, du 1er juin au 31 décembre 2021, la fréquentation cinématographique atteint 92,6 millions d'entrées : le recul se limite alors à 23,2 % par rapport à la même période de 2019, qui était la deuxième meilleure année en termes de fréquentation depuis 1966.*

TARIFS PRATIQUÉS :

Voir annexe liste des tarifs 2021

Les tarifs appliqués respectent la grille définie dans la convention.

Décompositions et répartition des tarifs (le pourcentage représente la part du tarif sur l'ensemble des tickets) :

LES 5 TARIFS LES PLUS UTILISÉS			70,8 %
Intitulé	Tarif	Nombre	% entrées
NORMAL	7,50 €	8 489	22,99 %
CARTE ABONNEMENT	5,20 €	5 875	15,91 %
RÉDUIT	6,50 €	5 606	15,18 %
MOINS 14 ANS	5,00 €	5 136	13,91 %
MERCREDI	6,50 €	1 025	2,78 %

SÉRIES SPÉCIALES			11,9 %
Intitulé	Tarif	Nombre	% entrées
CE	4,80 €	1 394	3,77 %
CARTE JEUNE MAIRIE	5,00 €	91	0,25 %
OPTION CINÉ LYCÉE JEAN VIGO	4,00 €	10	0,03 %
GROUPE ET SCOLAIRE	De 2,50 € à 4,00 €	2 889	7,82 %

Autres tarifs : ciné-chèque, partenariats, divers	7,3 %
--	--------------

À noter que nous avons honorés les entrées abonnements de Cinéode vendues avant notre arrivé. Il s'agit d'une perte sèche, puisque nous n'avons pas encaissé les recettes mais néanmoins payés les taxes et les distributeurs. Nous avons dû limiter sur une période le retour de ces préventes, ce qui a suscité du mécontentement et dévalorisé l'image du cinéma et de GPCI.

Abonnement et CE de CINÉODE : 3 456 entrées	9,36 %
--	---------------

LISTES DES FILMS DIFFUSÉES :

Voir annexe liste des films 2021

Les plus gros succès en 2021

Classement	Films	Entrées	Séances
1	SPIDER MAN NO WAY HOME	2 185	38
2	KAAMELOTT VOLET 1	1 939	75
3	LES TUCHE 4	1 370	48
4	MOURIR PEUT ATTENDRE	1 168	47
5	FAST AND FURIOUS 9	1 162	58
6	DUNE	996	55
7	OSS 117 ALERTE ROUGE	991	55
8	TOUS EN SCENE 2	904	26
9	ALINE	765	45
10	EIFFEL	738	44

- Les 10 films meilleurs films totalisent 34% des entrées et 18% des séances
- 115 films (soit plus de la moitié) font moins de 50 entrées et 65 moins de 20 entrées

Film classées Art et Essai, les 10 meilleurs résultats et leur place dans le classement général :

Classement	Films	Entrées	Séances
6	DUNE	996	55
29	ILLUSIONS PERDUES	350	24
34	LA FRACTURE	295	25
38	NOMADLAND	260	12
40	WEST SIDE STORY	243	34
41	MADRES PARALELAS	242	12
42	UN TRIOMPHE	237	31
45	TOUT S'EST BIEN PASSE	230	31
47	LA PANTHÈRE DES NEIGES	211	8
48	LES OURS GLOUTONS (jeune public)	192	7

- DUNE est le seul gros succès AE de l'année avec 996 entrées
- ILLUSIONS PERDUES, second film du classement AE, est seulement à la 29^{ème} place
- Les résultats sur les films AE est modeste (majoritairement à -50 entrées) mais laisse entrevoir un réel potentiel de développement

Remarque : le changement de caisse informatique rend difficile de regrouper les données entre les documents édités et fait apparaître quelques incohérences dans les résultats (comme le nombre de films sur l'année). Ce problème ne se renouvellera pas puisque nous traiterons à l'avenir toutes les informations de la même caisse.

EFFECTIFS EMPLOYÉS :

L'équipe sous contrat avec Cinéode au 31 mai a été reprise par la société GPCI. Soit (par ordre alphabétique) :

- **Mme GALONNIE Régine** < ménage
- **Mr MANSENCAUT Nicolas** < assistant directeur
- **Mme ROC Isabelle** < opérateur projectionniste, caissier
- **Mr THEDENAT Jean-Luc** < opérateur projectionniste, caissier

Évolution du personnel sur la période (par ordre des événements) :

Mr MANSENCAUT Nicolas

- Fonction : assistant directeur
- En arrêt maladie à partir du 09 août 2021
- Prolongé à 10 reprises jusqu'en février 2022
- Déclaré inapte à tous poste par le médecin du travail le 28 février 2022
- Licencié pour inaptitude (selon la procédure)

Mr HUSSENOT Rémi

- Fonction : directeur
- Chargé de mission pour le compte de GPCI afin d'accompagner l'équipe dans le cadre du changement de la délégation et de la réorganisation du cinéma
- Directeur par intérim pendant l'arrêt maladie du directeur en place, confirmé sur le poste à compter du licenciement de Mr MANSENCAUT NICOLAS

Mr SAVIN Willy

- Fonction : opérateur projectionniste, caissier
- Contrat en CDD du 01.09.2021 au 06.03.2022
- Objectif du contrat : renforcer l'équipe sur la tenue des séances, développer les outils de communication et de médiation, diverses tâches administratives

Mme SULKOWSKI Alizée

- Fonction : médiation et communication, opérateur projectionniste, caissier
- La volonté de GPCI est de doter ses salles d'un responsable médiation-action culturelle
- Mme SULKOWSKI a été embauchée en novembre (dans le cadre d'un contrat en alternance avec la Faculté de Montpellier) sur une mission de coordination des médiatrices-médiateurs des salles GPCI
- Dans ce cadre, elle est intervenue ponctuellement au cinéma de Millau en 2021
- Nous avons ensuite décidé de centrer sa mission à plein temps sur le cinéma de Millau (arrivée sur place en février 2022)

ÉVOLUTION DU MATÉRIEL :

Audit technique en septembre 2021 (remis à la mairie, à votre disposition sur demande)

- L'objectif était de faire un état précis et exhaustif de l'état du matériel de projection et des aménagements à prévoir
- Les principaux points déclarés obsolètes et nécessitant un renouvellement du matériel :
 - Chaîne sonore ampli salle 1 + 2 + 3 + 4
 - Serveur salle 2 + 3 + 4
 - TMS
 - Intervention maintenance onduleur
 - Chauffage et climatisation

Mise en route du chauffage

- L'état général du chauffage s'est révélé défectueux, en particulier en salle 1 et dans les parties communes (la caisse, le hall des salles)
- Le problème a été résolu, malgré une fuite importante qui s'est déclaré au niveau de l'escalier menant à la salle 1 (intervention d'urgence)

Aménagements divers et investissement GPCI :

- Aménagement et éléments de décoration hall et comptoir caisse – juillet
- Aménagement des bureaux pour l'équipe (achat de mobilier, matériel informatique) – novembre
- Changement de la caisse informatique – décembre

Prise en charge Ville :

- Changement des luminaires du hall d'entrée
- Isolation des joints des parois vitrées du hall d'entrée
- Installation d'une prise électrique dans le hall du comptoir de caisse

Pour information :

- Divers incidents techniques, en particulier en salle 1, ont entraîné des annulations de séances et l'intervention de techniciens (surtout sur 2022, ce chapitre sera détaillé dans le prochain bilan)

ADAPTATION À ENVISAGER :

Projection :

- Changement des serveurs salle 2 + 3 + 4
- Changement du TMS
- Changement du matériel obsolète de la chaîne sonore ampli salle 1 + 2 + 3 + 4
- Évolution du système sonore de la salle 1 du 5.1 en Dolby 7.1 (soit 7 voies d'ambiance, beaucoup plus qualitatif pour une salle de telle capacité) ; dans l'idéal, nous pourrions aller jusqu'à l'installation du son Atmos qui est actuellement le summum de la retransmission sonore
- Mise à niveau de la 3D en vue de la sortie du film Avatar 2
- Mise à niveau de la bibliothèque de films

Accueil, confort, accessibilités :

- Éclairage du hall des salles défectueux (demande pour changer le système d'éclairage, toujours en attente)
- Réorganisation complète du comptoir de caisse avec mise en place d'un rayon confiserie attractif et de qualité
- Changement des distributeurs de confiserie pour avoir des outils performants (appareils obsolètes, nombreux dysfonctionnements actuellement) et permettre les achats par CB
- Accès aux personnes à mobilités réduites en salle 1

Gros travaux :

- Réhabilitation et rénovation de la façade du cinéma (rue Pépinière)
- Climatisation salle 1 (beaucoup de plainte des spectateurs)
- Gradinage salles 2 + 3 + 4

Bureaux et espace de travail :

- Climatisation des bureaux
- Changement des prises électriques
- Mettre en réseaux les ordinateurs



Pour compléter cet état des lieux, voici un tableau récapitulatif des qualités-défauts par salle. Certains aménagements peuvent être envisagés, d'autres nécessitent de gros travaux complexe (voir inenvisageable).

SALLE	QUALITÉS	Défauts
1	<ul style="list-style-type: none"> • Grande capacité (230 places) • Qualité de projection • Taille de l'écran (rapport image-salle) 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de climatisation • Écran métallisé (pour la 3D passive) • Non accessible au PMR (Personnes à mobilité réduites)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Taille de l'écran (rapport image-salle) • Convivialité (100 places) 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de climatisation mais système d'aération assez efficace • Absence de gradinage (écran en hauteur, très mauvaise visibilité pour les enfants)
3	<ul style="list-style-type: none"> • Intime (80 places) • Apprécie par les enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de climatisation mais système d'aération assez efficace • Taille de l'écran (trop petit) • Salle en longueur (mauvais rapport image-salle)
4	<ul style="list-style-type: none"> • Climatisation • Capacité (150 places) • Taille de l'écran (rapport image-salle) 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de gradinage (écran en hauteur, problème de visibilité pour les enfants) • Écran métallisé (pour la 3D passive)

Principaux reproches des spectateurs :

- Salle 1 : un sauna l'été
- Salle 3 : taille de l'écran
- Salle 4 : visibilité de l'écran

La salle 3 a un réel problème d'image (certains spectateurs refusent d'y aller). Il faudrait arriver à jouer sur ses défauts pour en faire un atout. Par exemple en la proposant comme salle privative, en y installant un espace détente, conviviale. Ou encore en l'affichant comme une salle spécialement dédiée aux films pour enfant et aux programmes les plus exigeants (et les plus confidentiels). Il serait judicieux d'envisager de lui appliquer un tarif spécifique mais cela doit se discuter avec GPCI (impact économique à prendre en compte).

NOMBRES ET POURCENTAGES DES FILMS AE :

ÉTUDE DES FILMS	Du 01.07.2021 Au 31.12.2021
TOTAL FILM	252
DONT FILMS AE	148
TAUX FILMS AE	58,7%

NOMBRES ET POURCENTAGES DES SÉANCES AE :

ÉTUDE DES SÉANCES	Du 01.07.2021 Au 31.12.2021
TOTAL SÉANCES	2 964
DONT SÉANCES AE	868
TAUX SÉANCES AE	29,3%

FILMS ÉTRANGERS EN VO ET LEUR RÉPARTITION SUR LA SEMAINE :

ÉTUDE DES DIFFUSION EN VO	Du 01.07.2021 Au 31.12.2021
FILMS AE VO	55
FILMS NON AE VO	13
TOTALE FILMS VO	68

COMMENTAIRES À PROPOS DE L'ART ET ESSAI

Les principaux chiffres de l'Art et Essai en 2021 :

- 58.7% de films Art et Essai
- 29.3% de séances AE
- 20.7% d'entrées sur les films AE

Nous remplissons l'ensemble des demandes inscrites dans la convention.

L'Art et Essai fait véritablement parti de l'ADN de GPCI. Nous y apportons un soin particulier, tant pour leur diffusion que leur promotion, tout en tenant compte du potentiel de chaque film et de son impact sur notre équilibre économique.

La ligne directrice de la programmation est celle de la diversité. Nous y sommes très attachés et nous affirmons notre intention de continuer à proposer de la diversité dans notre programmation.

Pour intensifier et construire cette spécificité AE, le cinéma de Millau s'est rapproché et/ou à adhérer à divers organismes professionnels référents dans ce domaine :

- ACCILR < association territoriale des cinémas indépendants
- AFCAE < association nationale des cinémas d'Art et d'Essai
- GNCR < association nationale des cinémas de recherche
- SCARE < syndicat des cinémas d'AE
- ACID < association de soutien à la diffusion des films AE

Il convient enfin de noter que le public AE est en majorité constitué de personnes âgées. Or le CNC, dans le cadre d'une étude liée au COVID, a montré qu'il s'agit de la catégorie de spectateur qui est le moins revenu au cinéma depuis la réouverture de mai 2021. Reste à savoir s'il va un jour retrouver le chemin des salles de cinéma...

ACTIONS CULTURELLES ET ACTIONS DE SENSIBILISATION (article 4 et 5) :

Voir annexe des animations 2021

Éducation à l'image et jeune public :

- Mise en place des dispositifs École, Collège et Lycéens au Cinéma
- Option Cinéma du Lycée Jean Vigo
 - Les liens ont été renoués
 - Les films du cursus sont à nouveaux diffusés au cinéma
 - Mise en place d'un tarif spécial pour les élèves et d'une carte de fidélité (en décembre, d'où le peu de retour pour cette période)
 - L'absence pour arrêt maladie de la responsable de l'option cinéma n'a pas permis de finaliser d'autres actions, en particulier le projet d'une soirée organisée par les élèves
- Festival Jeune Public ACCILR



Extrait de l'article 4 de la convention à propos de l'action culturelle :

Article 4.1

Le délégataire s'engage à respecter les orientations poursuivies par la ville de Millau dans le domaine du cinéma (...). Le complexe cinématographique participe à l'animation culturelle et sociale de la Ville (...). Il devra contribuer aux côtés du Théâtre, du Musée et de la Médiathèque au rayonnement et à l'attractivité de la Ville.

Des séances ont été organisées en lien avec le Théâtre, le Musée et la Médiathèque (dans le cadre du mois du film documentaire). Ces partenariats vont s'intensifier dans l'avenir.

Extrait de l'article 4 de la convention à propos de l'action culturelle :

Article 4.2

La programmation (...) doit (...) conserver le classement « art et essai » dans au moins l'un des domaines « recherche et découverte, « jeune public », « patrimoine et répertoire ». Cette programmation Art et Essai comprendra au moins 100 films par an, assurant une couverture éclectique sur les cinémas du Monde.

Le classement du cinéma est une évidence et ne posera pas de problème.

Concernant les labels, tableau récapitulatif de la période :

LABELS	Du 01.07.2021 Au 31.12.2021	
	nb films	nb séances
(nb de films requis / nb de séances requises)		
RD – Recherche Découverte (22/130)	26	122
JP – Jeune Public (15/75)	20	66
PR – Patrimoine Répertoire (15/45)	5	18

Pour rappel : un label est obtenu par la programmation d'un nombre minimum de films ayant ce label et sur un minimum de séance dans l'année. Par exemple pour le label JP (Jeune Public), il faut programmer au moins 15 films labélisés JP sur au moins 75 séances.

- Pour le prochain classement Art et Essai 2022 (de juillet 2021 à juin 2022), nous pouvons garantir l'obtention des labels RD et JP
- Avec 51 films classées en 6 mois (100 demandé sur l'année), l'objectif est atteint
- Nous souhaitons rentrer dans le cercle restreint des cinémas Art et Essai détenant les 3 labels ; celui du patrimoine est le plus difficile à obtenir

Extrait de l'article 4 de la convention à propos de l'action culturelle :

Article 4.3

La programmation doit comprendre annuellement au moins 45% de film AE (...), au moins 25% des séances (...), une représentation équilibrée dans la grille des horaires (...).

- Avec 58.7% de films AE (45% demandé) et 29.3% des séances (25% demandé), l'objectif est atteint
- Il convient de souligner que la proportion des séances AE est difficile à augmenter en raison des exigences des distributeurs sur les sorties nationales (14 séances par semaine sur 2 semaines minimum). Notre volonté est pourtant clairement d'augmenter la part des séances AE
- Concernant la répartition des films sur les horaires, nous suivons une logique simple, répartir équitablement les horaires. Nous sommes en particulier vigilants que les films aient une répartition entre les séances d'après midi (14h et 16h), de fin d'après-midi (18h/18h30) et du soir (21h). Il s'agit là de bon sens, du fait que l'on ne touche pas les mêmes publics selon les horaires. Proposer différentes tranches par films est la meilleure garantie de satisfaire le plus grand nombre.
- Concernant la programmation sur les week-ends, nous sommes également vigilants à proposer de la diversité. Néanmoins, il faut tenir compte des contraintes économiques et maintenir les films les plus porteurs sur les créneaux les plus rentables.

Extrait de l'article 4 de la convention à propos de l'action culturelle :

Article 4.4

La programmation en VOST devra représenter au moins 25% des séances (...) garantissant une représentation équilibrée dans la grille des horaires hebdomadaire, notamment en soirée et les samedi et dimanche.

- L'article fait mention d'une demande de 25% de séance en VO. Il n'est pas précisé s'il s'agit de 25% des séances sur l'ensemble des films étrangers ou uniquement pour les films Art et Essai étrangers

- Ce calcul est complexe car il nécessite de distinguer les films français des films étrangers, données que nos caisses informatiques ne précisent pas. En l'état, nous ne sommes pas en mesure de donner le taux précis des séances en VO mais nous apporterons un complément à ce bilan dès que possible
- Il convient de souligner que :
 - Nous programmons exclusivement en VO les films étrangers AE
 - Nous proposons ponctuellement des VO sur les films non AE
 - Le taux de 25% de VO sur l'ensemble des films étrangers est ambitieux, en raison des exigences des distributeurs sur les sorties nationales

COMMENTAIRES À PROPOS DE L'ACTION CULTURELLE

Ces six mois d'activité ont été marquée par la prise du cinéma et la volonté de se familiariser avec le territoire et les partenaires.

De nombreuses perspectives apparaissent et plusieurs actions sont en cours d'élaboration. Le cinéma et la ville ont tous les atouts pour développer l'attractivité du cinéma.

Cela correspond totalement dans la philosophie de GPCI et de son attachement aux rayonnements des cinémas qu'il a en délégation.



Soirée : Penny Allen (réalisatrice américaine)

ACTIONS DE COMMUNICATION

Création, par un graphiste, d'un logo propre au cinéma :



Programme papier :

- Création d'un nouveau programme sur papier
- Depuis septembre, la programmation couvre 2 semaines
- Chercher d'une identité visuelle et d'une bonne visibilité des informations
- Diffusion dans plusieurs lieux en ville (Théâtre, Musée, Médiathèque, MJC, librairies...)
- Quantité selon les programmes : 800 à 1000
- Mise en place d'une imprimante spécifique avec finition (pliage) pour gérer en temps réel les besoins (nous avons aussi acheté une massicoteuse et une plastifieuse pour obtenir des documents de qualité)

Outils de communication pour les temps forts et événements au cinéma :

- Affiche
- Flyers (selon les événements et distribué en ville)
- Carton de projection (ce sont des teasers que nous projetons en salle avant les films)

Réseaux sociaux :

- Facebook, Instagram
- Adhésion à une plateforme spécialisée dans les réseaux sociaux qui fournit des postes clés en main et des systèmes de planification efficaces

Site internet :

- Lié à la caisse informatique (mise à jour en temps réel)
- Gestion des newsletters
- Mise en valeur des animations
- Mise en place de la VAD (Vente à distance pour l'achat des places sur internet, rattaché à des sites de cinéma dont AlloCiné)

Information sur les films :

- Développons l'affichage des films au sein du cinéma
- Soins particuliers sur le choix des bandes annonces avant les films

MILLAU

Parking La Capelle



Auteur : Olivier Andrieu/ Yannick Julié

Date : 15 avril 2022

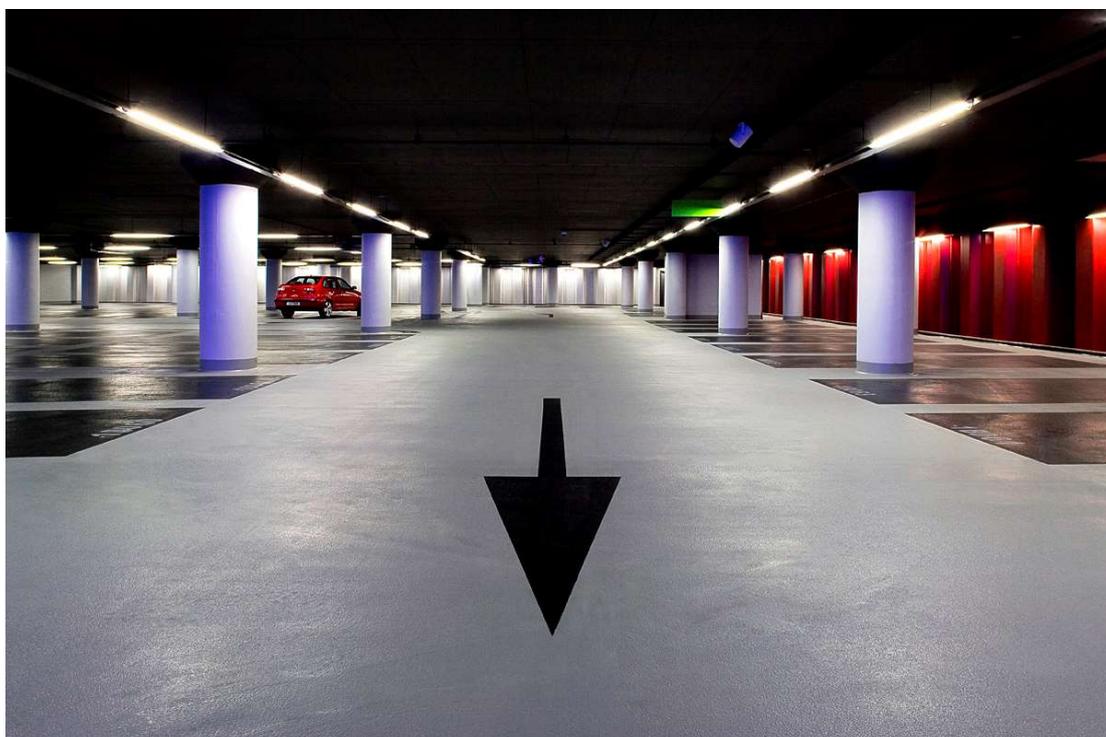
Table des matières

Préambule	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes.....	6
1.3.1 Equipe d'exploitation.....	7
1.3.2 Organisation.....	8
1.3.3 Formation.....	9
2 Compte-rendu clients-services	10
2.1 Enquête de satisfaction.....	10
2.1.1 Satisfaction globale.....	11
2.1.2 Satisfaction sécurité.....	13
2.1.3 Satisfaction Contacts avec le personnel.....	14
2.2 Démarche QSE.....	16
2.3 Communication & actions commerciales 2021.....	18
2.3.1 Q-Park France 2021 en bref.....	18
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	22
2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale.....	26
2.3.4 Les partenariats.....	27
2.3.5 Marketing et communication loca.....	28
2.4 Services Q-Park Parking La Capelle.....	29
2.5 Gestion des réclamations.....	30
3 Compte-rendu technique	31
3.1 Equipements.....	31
3.2 Travaux & entretiens.....	32
3.3 Maintenance générale.....	33
4 Compte-rendu financier	34
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	34
4.1.1 Parc La Capelle.....	34
4.2 Fréquentation & recettes.....	35
4.2.1 Analyse globale.....	35
4.2.2 Analyse détaillée des recettes parking La Capelle.....	36
4.3 Compte de résultats.....	43
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	46
5 Annexes	47

Préambule

A Suite de la délibération du Conseil Municipal du 28 Mai 2015, La Ville de Millau a confié à la Société Q-Park France la gestion et l'exploitation du parking Capelle dans le cadre d'un contrat de délégation de service public d'une durée de 10 ans à compter de la mise en exploitation du parking.

Ce contrat fait l'objet d'une convention entre le Centre Commercial « La Capelle » et la Ville afin de bénéficier d'heures de stationnement au sein du parking dans le cadre du permis de construire lié au centre commercial.



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : 316 Places

Durée du contrat : 10 ans

Caractéristiques des parcs (type, nb de places, nb de niveaux, utilisation, date mise en service)

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
La Capelle	E	316	1	Mixte	2015

(* E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

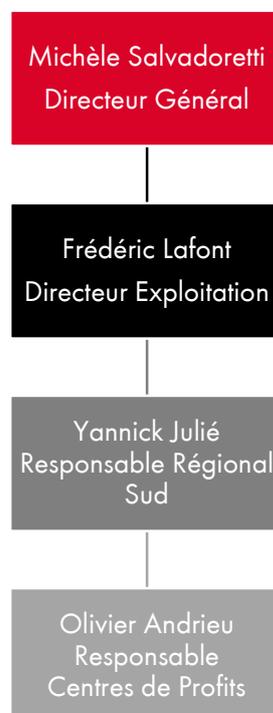
Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
La Capelle	24h-24 7j-7	Tous les jours	Boulevard des Gantières

1.2 Faits marquants de l'exercice

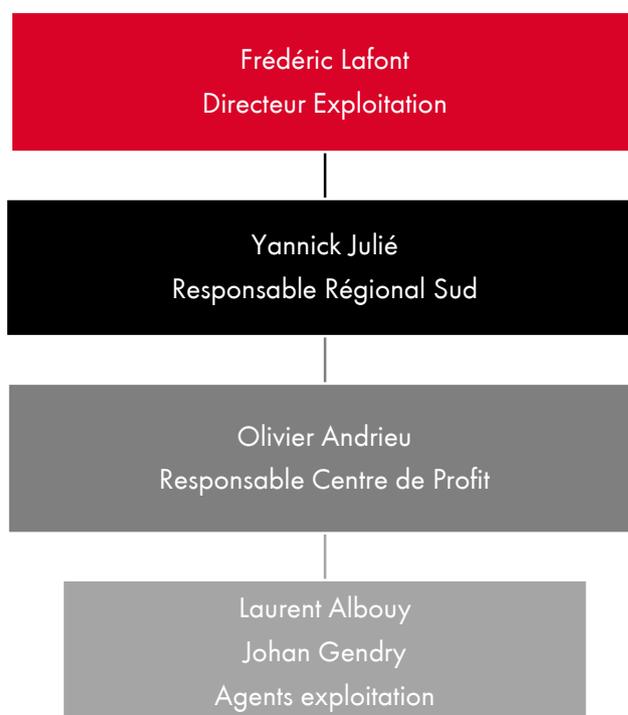
- Crise sanitaire COVID 19 encore en vigueur jusqu'aux mois de juin 2021 avec des périodes de couvre-feux et fermeture de commerce non essentiel.
- Augmentaton des actes d'incivilités tels que les squats et les dégradations qui en découlent (Flocage, Extincteurs et portes accès détériorés).

1.3 Composition des équipes

Organigramme



1.3.1 Equipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable de Centre de Profits et de deux Agents d'Exploitation.

Une présence humaine est assurée de 7h00 à 20h00 le Lundi, Mercredi, Jeudi et Vendredi, De 7h à 17h le Mardi et de 08h à 12h et de 14h à 17h le Samedi.

En dehors des heures de présence, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique nationale de Valence (QCR) qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

- Orienter et informer la clientèle de nos parcs
- Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)
- Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance
- Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
- Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, le parking et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe de neuf personnes formées pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement :

- Habilitation électrique (H0/B0)
- Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T)
- S.S.I.A.P de Niveau 1 et 2 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).

1.3.3 Formation

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
HOBO	14h	Juin 2021	Laurent Albouy
Recyclage SSIAP1	14h	Juin 2021	Olivier Andrieu
SST	14h	Mars 2021	Laurent Albouy Johan Gendry
Recyclage SST	7h	Mars 2021	Olivier Andrieu
Geste et Posture	7h	Juin 2021	Laurent Albouy Olivier Andrieu



2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés, horaires et réservation répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

Cette année l'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne grâce à un jeu concours. Ainsi tous les clients qui répondaient intégralement au questionnaire étaient automatiquement inscrits pour le tirage au sort. Les lots proposés étaient orientés autour du thème de la mobilité et du bien-être : vélos et trottinettes électriques, vélos classiques, cartes essence, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, bon d'achat Décathlon, box découverte....

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juin 2021 - Février 2022
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	15

Votre avis peut vous faire gagner

4^{ÈME} LOT
2^{ÈME} LOT
3^{ÈME} LOT
5^{ÈME} LOT
6^{ÈME} LOT
1^{ÈR} LOT
ET MAUCOUP D'AUTRES LOTS

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?
 | Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.
 | Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 21/06 au 03/09/2021, accessible sur www.q-park.fr/enquete-satisfaction, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/09/2021 par l'intermédiaire de Justice. Société organisée: Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lortieq 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°16895. L'énergie est notre avenir, économisons-la !

www.q-park.fr Quality in parking

Votre avis peut encore vous faire gagner

1^{ER} LOT
2^{ÈME} LOT
3^{ÈME} LOT
5^{ÈME} LOT
6^{ÈME} LOT
7^{ÈME} LOT
4^{ÈME} LOT
1^{ER} LOT
ET MAUCOUP D'AUTRES LOTS

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

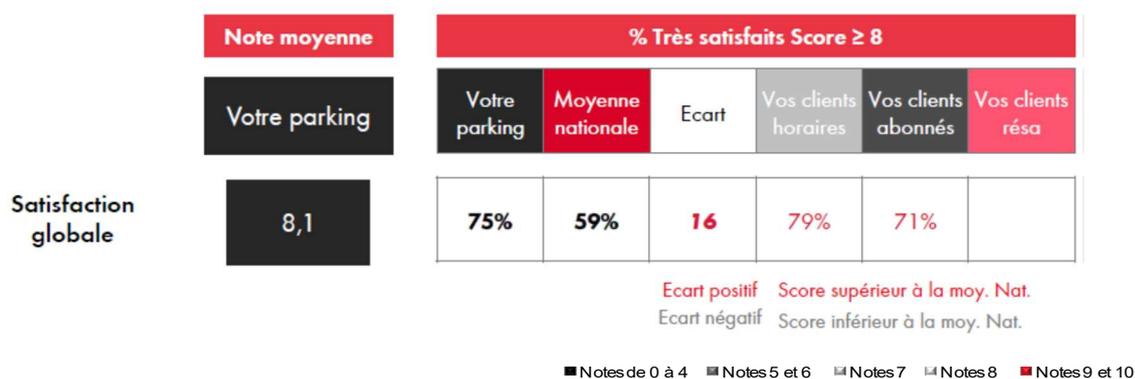
Comment participer ?
 | Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.
 | Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 04/09 au 31/12/2021, accessible sur www.q-park.fr/enquete-satisfaction, ouvert aux clients Q-Park France selon les modalités de Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/01/2022 par l'intermédiaire de Justice. Société organisée: Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lortieq 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°16895. L'énergie est notre avenir, économisons-la !

www.q-park.fr Quality in parking

2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8.1/10**.



Lecture des résultats

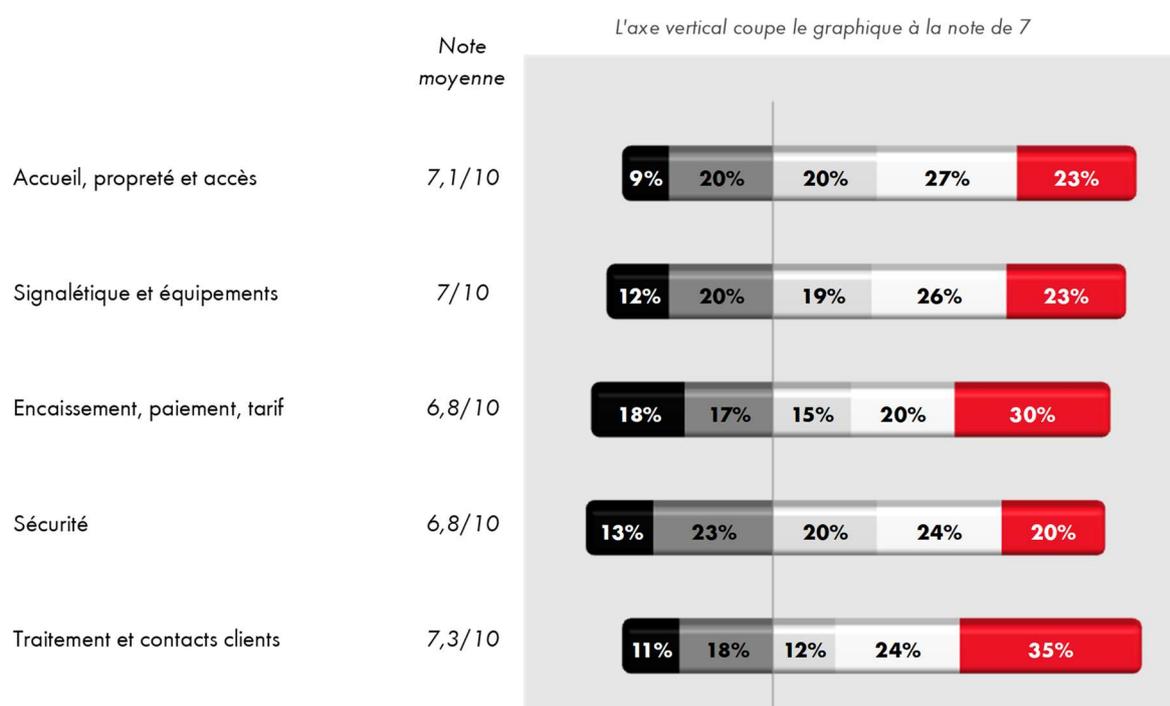
En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 8.1/10. 75% donnent une note de 8 ou plus.

79% des clients horaires donnent une note de 8 ou plus.

71% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.

0% des clients résa donnent une note de 8 ou plus.

I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes



Satisfaction accueil, informations & signalétique

Ambiance du parking



Globalement les clients se sentent en sécurité au sein de l'ouvrage, malgré les actes d'incivilités, nous ne déplorons pas de dégradation sur les véhicules.

Par contre les squats font baisser la prestation au niveau des accès piétons, les accès étant souvent utilisés comme sanitaire ce qui crée automatiquement une gêne auprès de nos clients.

2.1.2 Satisfaction sécurité

	Note moyenne	% Très satisfaits Score \geq 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients horaires	Vos clients abonnés	Vos clients résa
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8	64%	62%	2	75%	54%	
Des espaces bien éclairés	7,7	55%	67%	-12	71%	39%	
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,7	56%	59%	-3	70%	43%	

Sur cet item nous sommes bien notés en terme de sentiment de sécurité au sein du parking, la vidéo surveillance présente rassurant la clientèle, nous notons une baisse au niveau des sas piétons.

2.1.3 Satisfaction Contacts avec le personnel

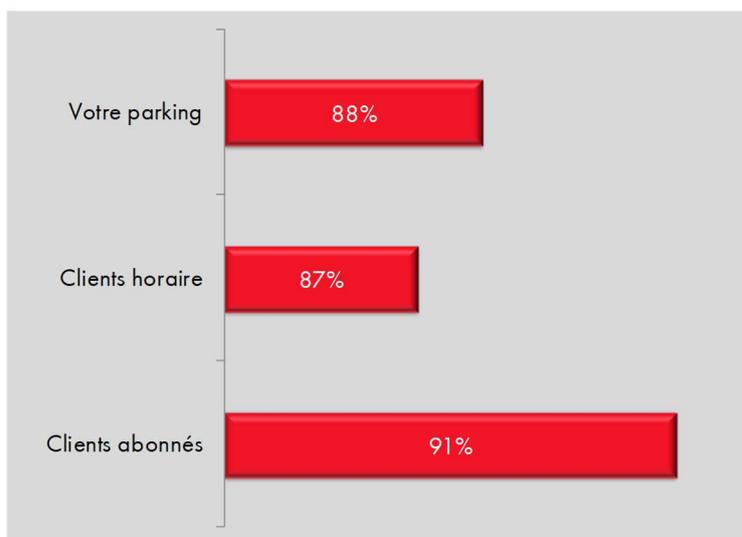


Les clients apprécient le professionnalisme et l'investissement sans faille de notre équipe d'exploitation.



Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking La Capelle est satisfaisant. 96% des personnes interrogées recommandent leur parking.



2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

- | Le siège de Q-Park France
- | Le centre de télé-opération QCR
- | L'ensemble des parkings en exploitation

Pour y parvenir, Q-Park a mis en place un système de management intégré QSE, dans le cadre d'une approche processus structurée. Il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègre :

- | Le suivi de la performance
- | L'analyse des risques

L'AFNOR a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, en 2022 confirmer cette certification lors d'audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre la volonté de Q-Park pour la prise en compte des enjeux QSE dans ces modes de fonctionnement et renforce sa volonté de travailler selon les principes de l'amélioration continue.

¹ Et à ce jour toujours le seul

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

La politique QSE certifiée de l'ensemble de Q-Park France, est une véritable valeur ajoutée de l'organisation à l'échelle du groupe. Elle nous permet d'intégrer dans la démarche QSE chaque nouveau parking dès sa reprise en exploitation



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients de Q-Park.



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park.



Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

2.3 Communication & actions commerciales 2021

2.3.1 Q-Park France 2021 en bref

I Nouveauté digitale sur Q-Park.fr

- I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

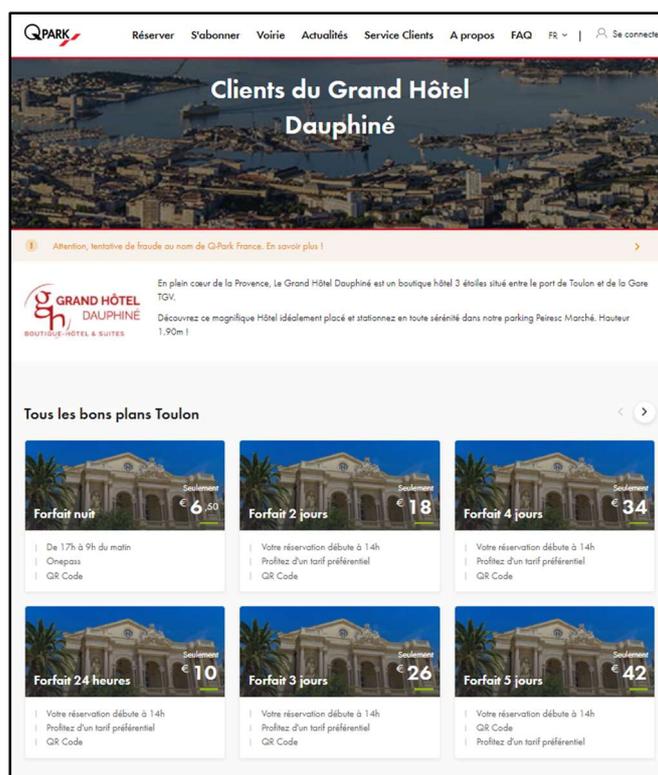


Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 58 sites bénéficient actuellement de cette technologie. Le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode.

I Les services digitaux en développement constant

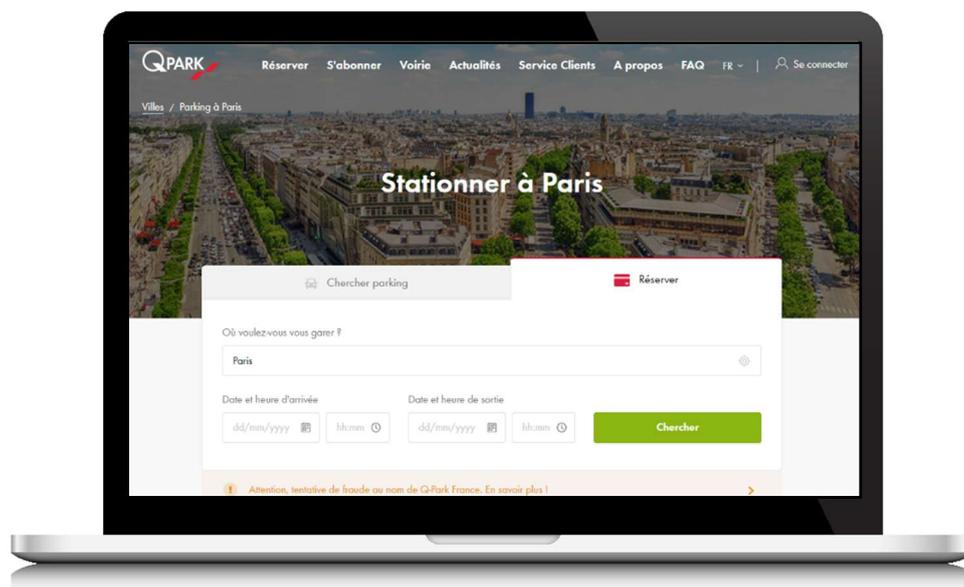
- I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux

Dans une optique de satisfaction client, nous mettons en place avec nos partenaires locaux, des pages dédiées. Ces pages permettent aux partenaires de présenter à leurs clients le service de réservation de place de stationnement tout en proposant à leurs clients le meilleur tarif.



I Optimisations Q-Park.fr

Plusieurs projets d'amélioration de l'expérience utilisateur ont été développés pendant l'année 2021. Le parcours client sur le site internet a été simplifié, les pages de présentation des villes et des parkings ont été revues. Le contenu est plus adapté et l'objectif du client clair. Des développements d'optimisation de la performance du site internet ont été mis en ligne, permettant ainsi d'améliorer la vitesse du site et les temps de réponses.



I Le site internet fait des heureux

I Offres tarifaires

Toujours dans un optique de satisfaction client, un module de prix a été développé pour que le client se voit toujours proposer le meilleur tarif quelque soit sa recherche. Ce nouveau module permet aussi au client de voir les différentes offres s'approchant de sa recherche et de sélectionner la durée qui correspond le mieux à son besoin. Le client identifie mieux les économies qu'il peut faire en choisissant les tarifs de réservations.

I Q-Park a connu un développement important en 2021 avec des projets qui ont débuté dès 2021. Des nouvelles ouvertures :

A Reims, nous avons mis en service l'exploitation de 3 parcs de stationnement pour les 3 cliniques du **Groupe Courlancy** auparavant gérés en interne. Cette externalisation a permis de professionnaliser l'exploitation, développer les recettes et mettre en place de nouveaux outils tels que la réservation, tant pour les visiteurs de la clinique, que pour les visiteurs des générateurs autour des sites. **A Nice**, le CHU a fait confiance à Q-Park pour la gestion de son **parking Pasteur**, de près de 1000 places. Cette implantation vient renforcer la place de Q-Park dans la gestion des parcs d'hôpitaux.

A Marseille, Q-Park poursuit son développement avec la reprise du **parking Blancarde**, c'est le 17^{ème} parking que nous gérons sur la Ville. Ce nouveau succès renforce ainsi notre place de leader sur ce marché. Ce parking à proximité de la gare du même nom et du métro, est situé en entrée de ville, c'est un véritable hub de mobilité où Q-Park va proposer de nouveaux services tels que des parcs à vélos sécurisés. Ce contrat est aussi associé au renouvellement de la confiance de la Métropole Aix Marseille pour les parking Timone, Les Docks et Espercieux. **A Chambéry**, 2 nouveaux parcs ont été mis en service **Ravet et Cassine** dans la cadre de la DSP globale que nous gérons pour l'ensemble de la Ville. Outre les qualités en matière de développement durable, ces deux parcs sont une formidable porte d'entrée pour un développement apaisé de l'activité en centre-ville avec moins de véhicules en surface.

Enfin, 2021 a été marqué par le succès sur la **DSP des 14 parkings de la Défense**, plus gros contrat de stationnement en Europe avec plus de 20.000 places à gérer. Encore un très beau challenge pour les équipes de Q-Park avec un démarrage de l'exploitation au 1^{er} janvier 2022.



I Travaux de parkings en cours

A **Chambéry**, malgré les restrictions sanitaires et les confinements successifs de 2020 & 2021, les 2 chantiers de construction des parkings **Cassine Gare** et **Ravet** se sont naturellement poursuivis et achevés. Ces parkings en élévation présentent des qualités architecturales, artistiques et environnementales fortes. Véritable « Hubs de Mobilité » directement connectés à la gare routière et à la gare SNCF. Idéalement situés en entrée de ville, ils captent les flux en amont et permettent ainsi une meilleure fluidité de la circulation. En terme de développement durable, tous les deux sont de véritables ouvrages vertueux : construction en structure métallique avec 75% d'acier recyclé, ventilation naturelle, éclairage Led, places avec bornes de recharge électrique.

Pour le futur **parking du pôle Gare de Chartres**, la première pierre a été déposée en novembre 2021. Ce nouveau parking proposera 1086 places de stationnement supplémentaires réparties sur 2 niveaux, et idéalement situé en entrée de ville lui-aussi. Le parking desservira la gare SNCF de Chartres ainsi que la future gare routière. Puis, au-delà de sa praticité, l'esthétique de l'ouvrage a été particulièrement soignée par notre cabinet d'architecture Jacques Azema, avec une façade exceptionnelle dont la modénature évoquera les vitraux de la cathédrale de Chartres.



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Deux dernières années sans précédent

Les années 2020 et 2021 ont été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, des périodes particulièrement mouvementées. Nous avons dû revoir notre manière de communiquer et trouver des alternatives pour que nos clients puissent bénéficier d'offres adaptées à la situation inédite que vous vivons tous.

Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

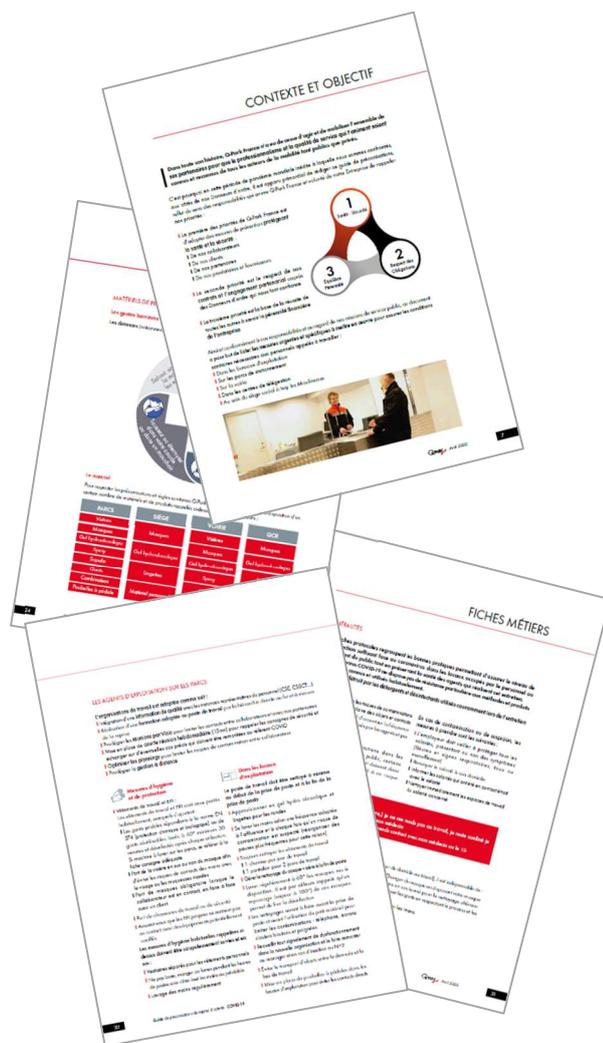
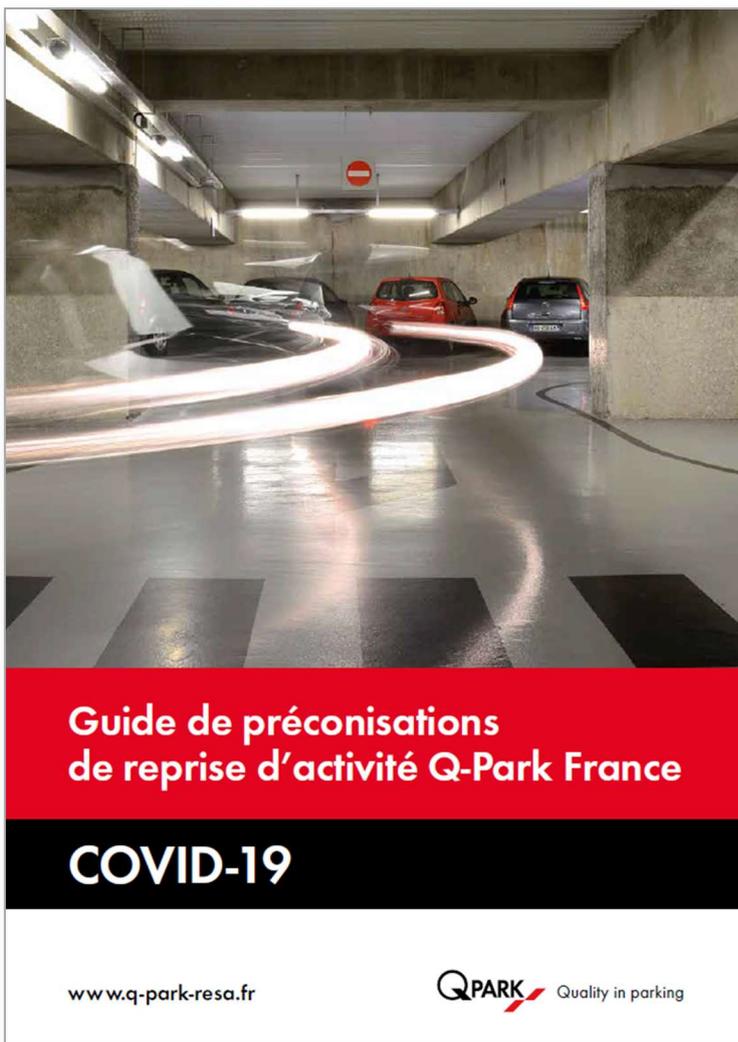
Une campagne de 5 affiches aux formats A1 et A4 sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

- I Rappeler à la clientèle et aux collaborateurs les règles sanitaires à respecter
- I Souhaiter la bienvenue à la clientèle et informer sur les procédures sanitaires renforcées
- I Informer le public sur le renfort du nettoyage dans les parcs
- I Proposer des solutions de paiement sans risque et sans contact direct à la clientèle

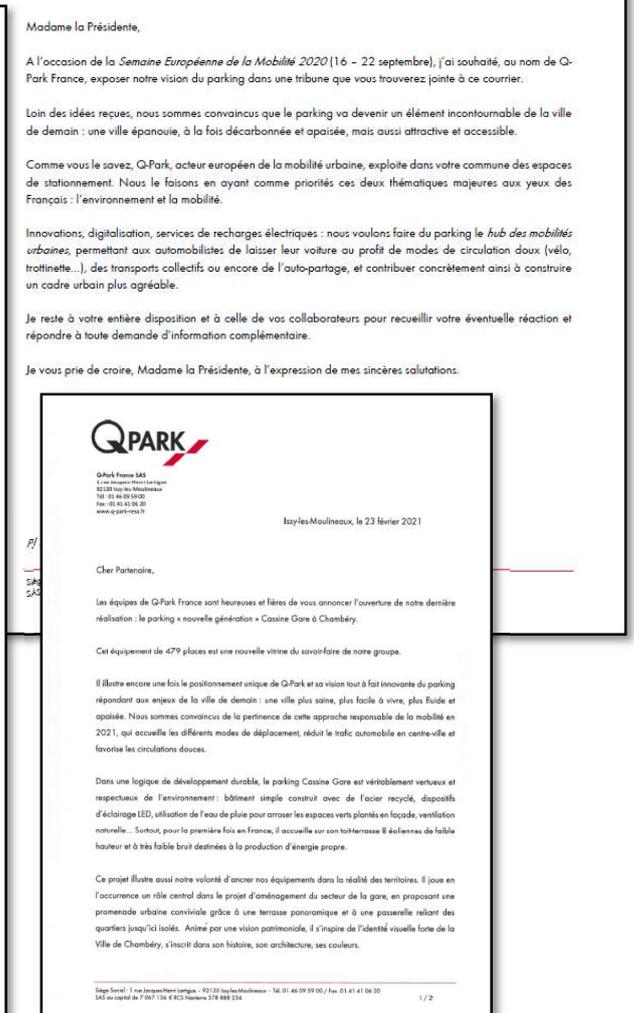


I La protection des collaborateurs Q-Park pendant la crise sanitaire

Le guide de préconisations de reprise d'activité de 44 pages a été réalisé durant le 1^{er} confinement et a été distribué à tous les collaborateurs Q-Park pour rappeler les règles sanitaires à respecter.



- I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.
- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2021. Ces derniers ont complétés les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.



I Participation au Salon des Maires 2021

Q-Park était présent au Salon des Maires du 16 au 18 novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de service aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Le constat est sans appel, la préoccupation de toutes les entreprises est d'offrir des solutions plus durables et plus respectueuses de l'environnement.

I Un partenariat d'envergure entre Q-Park & IZIVIA

Q-Park a sélectionné pour une durée de 3 ans IZIVIA, filiale d'EDF dédiée à la mobilité électrique. Ce contrat permettra de déployer plus de 4000 nouvelles bornes de charges semi rapides (7/22 kW) en centre-ville sur l'ensemble des 70 villes où Q-Park est présent. Un déploiement unique axé sur le service client, qui permettra à Q-Park de disposer d'un des plus grands parcs de bornes installées en France à ce jour dans les parkings en cœur de ville, équipement aujourd'hui plus qu'attendu en centre-ville.

Le planning prévisionnel prévoit l'équipement de 1000 bornes dès 2022, puis une accélération du déploiement avec 1500 bornes en 2023 et 2024. La première phase du projet vise prioritairement à répondre aux besoins de la clientèle évalués sur la base de la demande. La seconde phase quant à elle permettra d'atteindre rapidement les objectifs fixés par la Loi d'Orientation des Mobilités (« LOM »). Grâce à ce partenariat ambitieux, Q-Park se positionne comme un acteur essentiel dans le service de la charge des véhicules électriques. En 2021 et pour les années à venir, nous confirmons ainsi nos engagements d'acteur de la mobilité décarbonée, au service de la ville de demain.



2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne
- I Campagne emailing envoyée en octobre à **102 882** clients dans toute la France



I Jeu-Concours

- I De juin 2021 à début 2022, Q-Park a sondé ses clients & abonnés dans le cadre d'une enquête qualitative. Le but, répondre à notre enquête tout en tentant de gagner de beaux lots : Trottinettes électriques ; vélo etc.



2.3.4 Les partenariats



I Waze

Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.



I Europcar

Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.

Le partenariat a pour objectif concret de :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des agences dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale Ubeejo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- I Réaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.



I Joko

En s'associant à Joko, le réseau de parkings Q-Park, le second en Europe, permet à ses clients de cumuler des points lorsqu'ils utilisent ses services – pour une heure, une journée ou une semaine, en payant sur place ou en réservant à l'avance. Ainsi, pour chaque euro dépensé en stationnement, nos clients engrangent des points sur l'application Joko et peuvent bénéficier de belles récompenses. Une alliance gagnante au profit des automobilistes.

I VIA Michelin

Via Michelin donne accès à plusieurs outils pour faciliter et optimiser vos déplacements.

Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

2.3.5 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Club des supporters du Rugby	12 Rue du Rajol 12100 MILLAU	Chèques parking 6h
Hotel La Capelle	7 Place de la Capelle 12100 MILLAU	Pass Hôtel

2.4 Services Q-Park Parking La Capelle



- Ascenseurs,
- Vidéo Surveillance
- Borne IRVE pour recharge des véhicules électriques
- Espace deux roues
- Place PMR et accessibilité du parking pour les personnes à mobilité réduite,

2.5 Gestion des réclamations

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients ; et en fonction des problèmes exprimés, les aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées:

- | Par téléphone: 09 86 86 86 90 (n° gratuit) du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Q-Park France Services - Service Clients - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : www.q-park.fr

A tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Porte-les-Valence) actif 24/7 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



3 Compte-rendu technique



3.1 Equipements

<u>MATERIEL DE PEAGE</u>	<u>SECURITE INCENDIE</u>	<u>VIDEO SURVEILLANCE</u>
2 Borne d'entrée 2 Borne de sortie 2 Caisses automatiques 1 Caisse manuelle 1 Accès 24h/24 Piétons 1 Accès 24h/24 V.L. Marque : Scheidt and Bachman	1 Centrale Incendie de type 1 157 Détecteur Optique 12 Déclencheurs manuel 29 Extincteurs 5 Bac à Sable Portes Coupes feux	31 Caméras 1 Ecrans LCD 1 Enregistreurs
<u>AUTRES INSTALLATIONS TECHNIQUES ET ELECTRIQUES</u>		
Electricité générale		
Détection CO/NO		
2 Portails automatiques		
2 Portes automatiques		
2 Pompes de relevage		

3.2 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Contrôle d'accès	Sheidt and bachmann	14/01 Vérification et contrôle 06/10 Vérification et contrôle 09/11 Travaux - Changement serveur de gestion
Extincteurs	ROT	02/09 Rechargement 2 extincteurs suite à vandalisme 21/12 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis	12/08 Vérification et contrôle 07/10 Vidange Bac hydrocarbure 23/11 Vérification et contrôle
Contrôle et vérifications des installations électriques	Ampéris	20/01 Vérification et contrôle 23/11 Vérification et contrôle 25/11 Travaux - Remplacement disjoncteur SSI
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	21/12 Vérification des installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	Amperis	20/01 Vérification et contrôle
Portails automatiques	Copas Systeme	23/02 Vérification et contrôle 28/07 Vérification et contrôle
Portes coupe feu	Kone	18/01 Travaux - Remplacement contact PCF 13/10 Vérification et contrôle
Système contrôle CO/NO	ADS	28/10 Vérification et contrôle 28/10 Travaux - Remplacement cellule CO
Système de Sécurité Incendie	Amperis	07/01 Vérification et contrôle 19/05 Vérification et contrôle 18/10 Vérification et contrôle

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Portails automatiques	Copas Systeme
Contrôle d'accès	Scheidt and Bachmann
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris
Controlé et verifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/CN Controlé de gaz	Analyse Détection Sécurité
Système de Sécurité Incendie	Ampéris



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc La Capelle

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Basse Saison *	Haute Saison *	Tarifs abonnés	Prix
1 heure	1,20 €	1,50 €	7x24 Mensuel Moto	30,40 €
2 heures	2,50 €	3,10 €	7x24 Mensuel	59,50 €
3 heures	3,70 €	4,40 €	Bureau L - S Mensuel	43.50 €
24 heures	10,40 €	12,50 €	Bureau L - D Mensuel	47.90 €
Ticket perdu	10,40 €	12,50 €		

*Basse saison : Du 1^{er} Janvier au 31 Mars et du 1^{er} octobre au 31 Décembre

*Haute saison : Du 1^{er} Avril au 30 Septembre

I Forfaits & cartes pré-payées (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix	Tarifs cartes pré-payées	Prix
2 jours	12 €	24 heures	28,80 €
3 jours	16.50 €	48 heures	57,60 €
4 jours	22 €	72 heures	86,40 €
7 jours	34 €	96 heures	115,20 €
15 jours	55 €		
1 mois	66 €		

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2020	2021	Evolution
Recettes horaires & assimilées	210.2	225.9	7%
Recettes abonnés	34.4	40,5	18%
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0	0%
Autres Recettes	0.1	0.1	-49%
Total Chiffre d'affaires	244.7	266,5	9%

L'année 2021 a connu une reprise économique qui reste encore perturbée par rapport à l'activité de l'année 2019 si nous comparons les chiffres sur une période sans mesure de restrictions sanitaires liés au covid.

A partir de l'été 2021, les manifestations ont repris progressivement jusqu'à la fin de l'année.

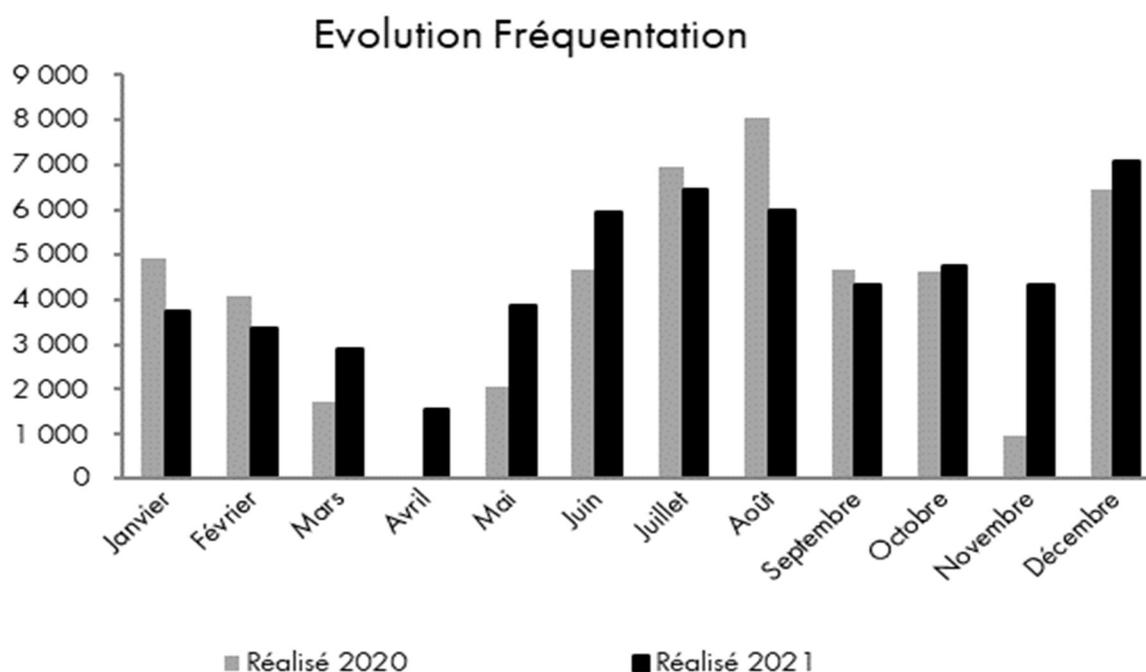
Nous pouvons constater au titre de l'année 2021, que le chiffre d'affaire d'affaire progresse de 9% par rapport à 2020.

Cette progression s'articule entre les recettes horaires et assimilées en évolution de 7% et recettes des produits abonnés en évolution de 18%.

4.2.2 Analyse détaillée des recettes parking La Capelle

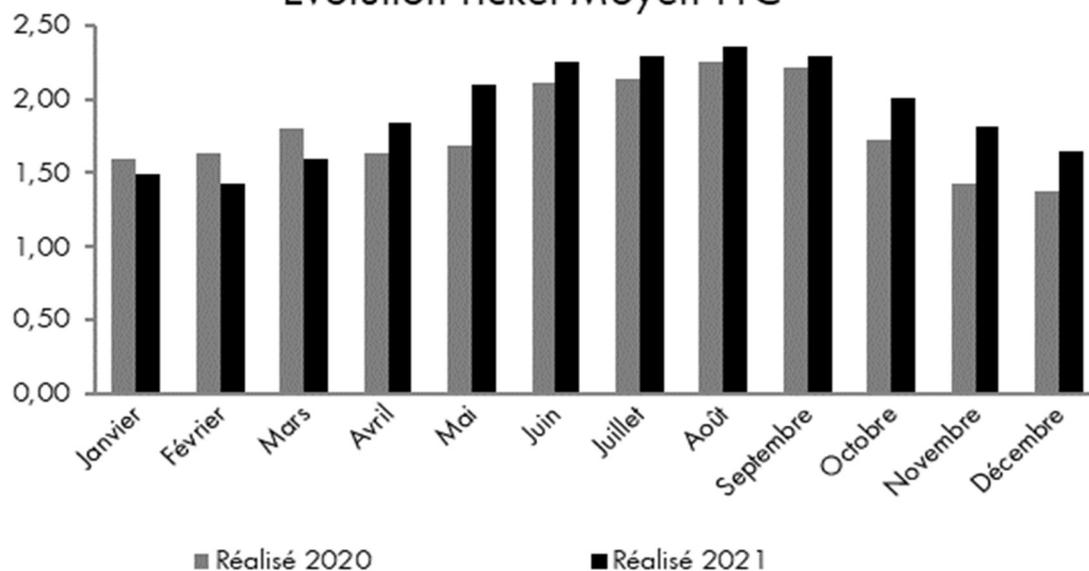
I Recettes horaires Parc

Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	4 911	3 735	-1 176
Février	4 063	3 339	-724
Mars	1 716	2 910	1 194
Avril	45	1 549	1 504
Mai	2 038	3 858	1 820
Juin	4 663	5 956	1 293
Juillet	6 943	6 448	-495
Août	8 058	5 994	-2 064
Septembre	4 637	4 327	-310
Octobre	4 627	4 724	97
Novembre	962	4 318	3 356
Décembre	6 437	7 102	665
Total	49 100	54 260	5 160

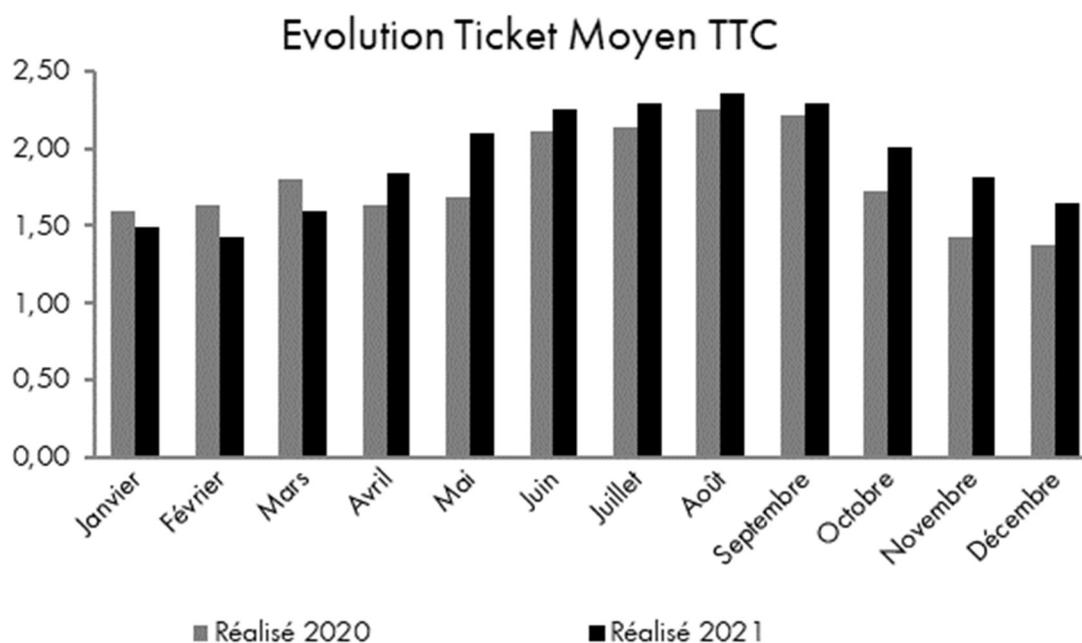


Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	7 866	5 575	-2 291
Février	6 662	4 778	-1 884
Mars	3 099	4 660	1 561
Avril	74	2 848	2 774
Mai	3 436	8 104	4 668
Juin	9 865	13 383	3 518
Juillet	14 831	14 751	-81
Août	18 201	14 154	-4 047
Septembre	10 238	9 933	-304
Octobre	7 954	9 496	1 542
Novembre	1 372	7 811	6 438
Décembre	8 828	11 720	2 892
Total	92 427	107 213	14 786

Evolution Ticket Moyen TTC



Ticket moyen TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	1.60	1.49	-0.11
Février	1.64	1.43	-0.21
Mars	1.81	1.60	-0.20
Avril	1.64	1.84	0.20
Mai	1.69	2.10	0.41
Juin	2.12	2.25	0.13
Juillet	2.14	2.29	0.15
Août	2.26	2.36	0.10
Septembre	2.21	2.30	0.09
Octobre	1.72	2.01	0.29
Novembre	1.43	1.81	0.38
Décembre	1.37	1.65	0.28
Total	1.88	1.98	0.09



	2020	2021	Evolution
Fréquentation	49 100	54 260	11%
Ticket moyen TTC en €	1.88	1.98	5%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	92 427	107 213	16%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	159 807	163 866	3%
Total CA horaires et assimilés	252 233	271 079	7%

La fréquentation horaire est en évolution de 11% par rapport à 2020, avec 5 160 tickets en plus.

Cette hausse est principalement liée à la reprise progressive de l'activité économique, de la réouverture des restaurants et terrasses au mois de juin et les différentes animations de la ville.

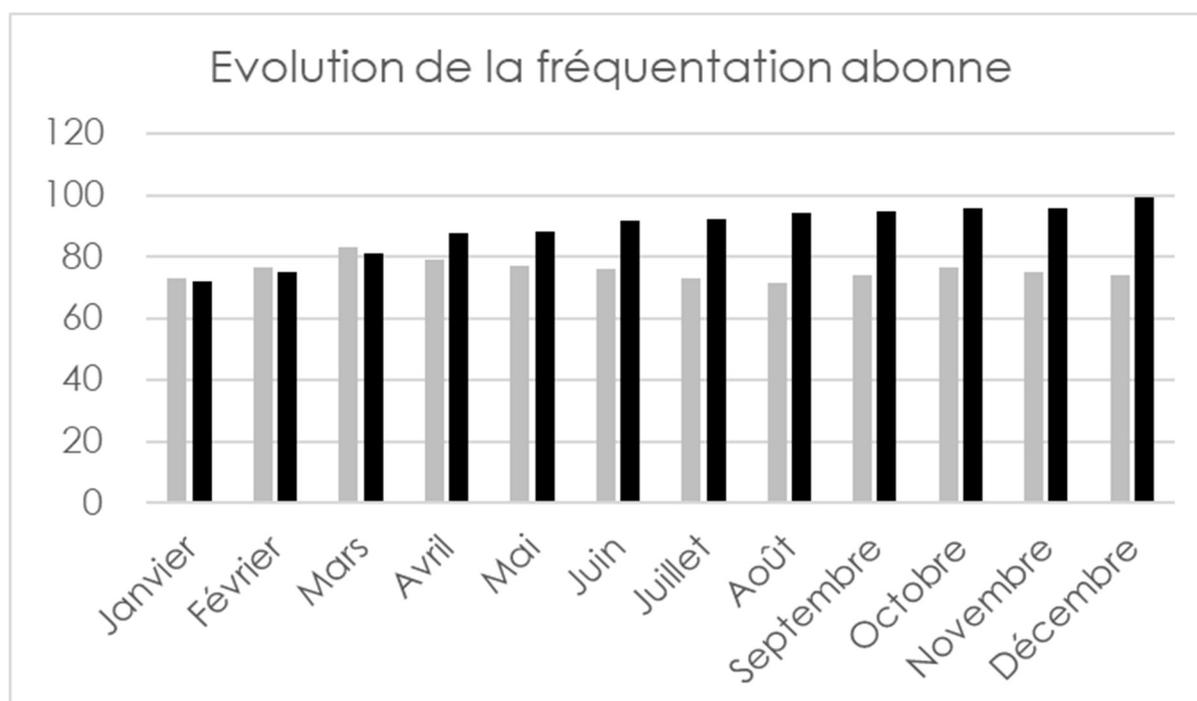
Nous pouvons constater une baisse de l'activité sur la période de Juillet à Septembre qui peut être lié à la modification de l'accessibilité du parking suite à la fermeture de la circulation sur la place de la Capelle, laissant uniquement l'accès par l'avenue Gambetta, mais aussi par la réouverture des différents commerces en 2020 durant la période estivale ou le confinement précédent sur le premier semestre 2020 avait poussé les gens à sortir et à privilégier les vacances en France, les conditions de voyage à l'étranger étant plus restreinte durant la pandémie.

Le chiffre d'affaire horaires est en hausse de 16% par rapport à 2020, et le chiffre affaire assimilés en évolution de 3% vu qu'il est lié aux ventes auprès de nos partenaires (Hôtel, commerces).

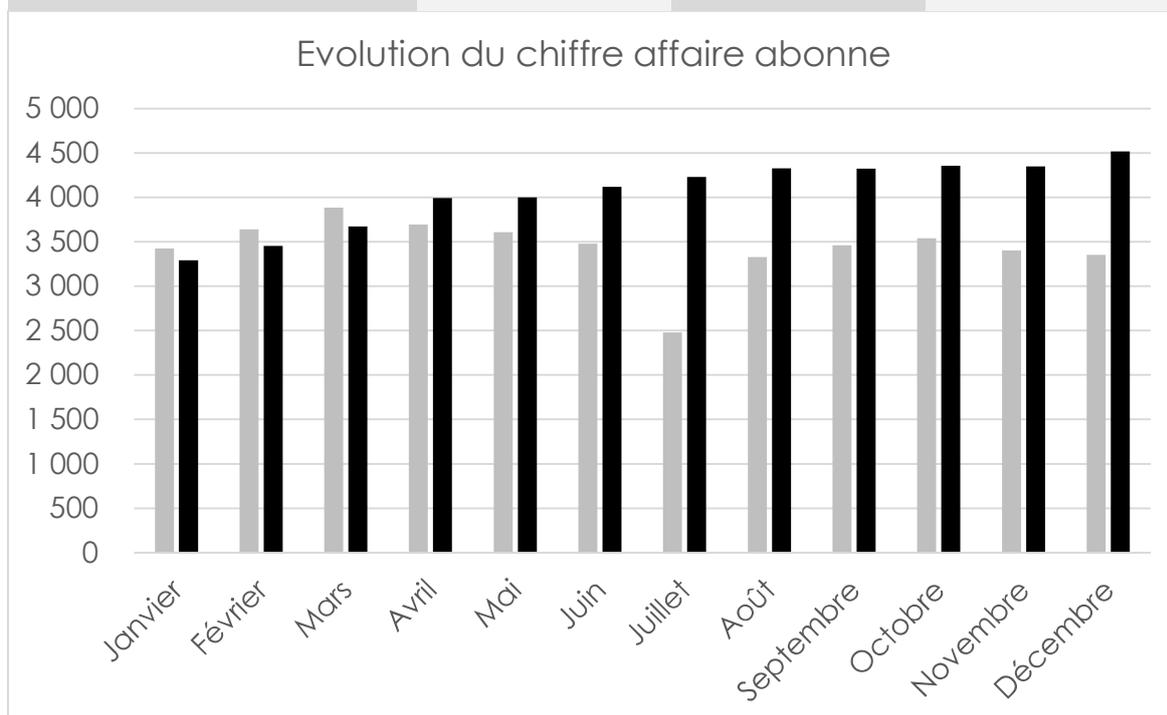
La durée de stationnement est en augmentation de 3% par rapport à celui de 2020.

I Recettes abonnés Parc

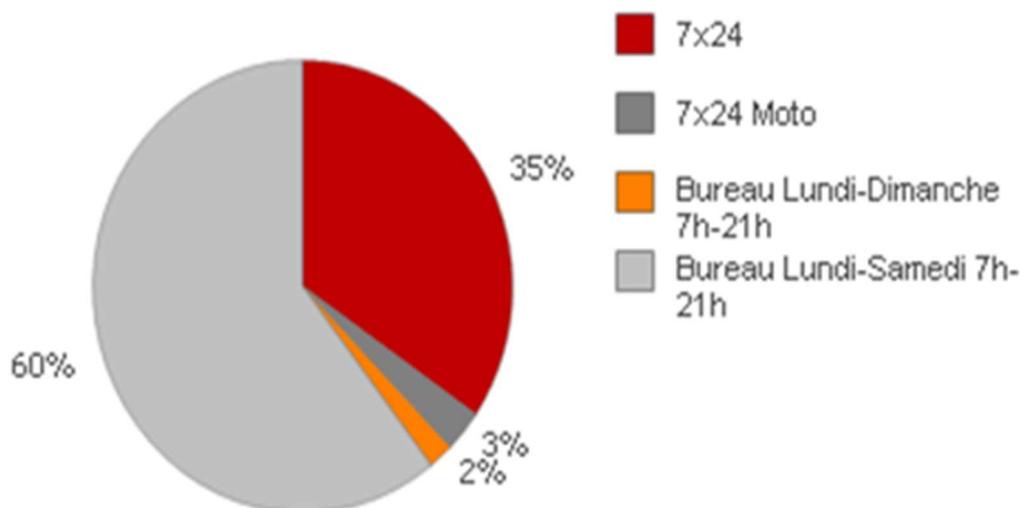
Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	73	72	-1
Février	77	75	-1
Mars	83	81	-2
Avril	79	88	9
Mai	77	88	11
Juin	76	92	16
Juillet	73	92	20
Août	71	94	23
Septembre	74	95	21
Octobre	76	96	19
Novembre	75	96	21
Décembre	74	99	25
Total	909	1 068	159



Chiffre d'affaires abonne TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	3 424	3 292	-132
Février	3 639	3 452	-188
Mars	3 885	3 671	-214
Avril	3 695	3 991	297
Mai	3 609	4 001	393
Juin	3 480	4 117	638
Juillet	2 479	4 229	1 749
Août	3 327	4 325	999
Septembre	3 460	4 324	865
Octobre	3 538	4 354	816
Novembre	3 402	4 347	946
Décembre	3 352	4 517	1 165
Total	41 288	48 622	7 353



	2020	2021	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	74	99	34%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	41 288	48 622	18%



Le nombre d'abonnés et le chiffre affaire sont en évolution par rapport à 2020.

A fin décembre le nombre d'abonnement est en progression de 34% et le chiffre affaire de 18%.

Nous pouvons nous appercevoir par le graphique des répartitions des types d'abonnement que le parking est principalement utilisé pour du stationnement de type bureau (7h-21h) à hauteur de 62% et de 38% de type résident (24h-24 7j/7).

4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:

Millau Parc Capelle

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	225,9	210,2	15,7	7,5%
Recettes abonnés	40,5	34,4	6,1	17,8%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	0,0		0,0	
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	266,4	244,6	21,8	8,9%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-43,5	-41,0	-2,5	6,2%
Personnel intérimaire				
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-3,6	-3,9	0,3	-8,0%
Coût main d'œuvre directe	-47,1	-44,9	-2,2	5,0%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-7,0	-8,0	1,0	-12,4%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,3	-0,3	-0,0	11,7%
Autres taxes diverses				
Impôts et Taxes	-7,3	-8,3	1,0	-11,5%
Eau & énergie	-9,5	-8,9	-0,6	7,2%
Fournitures de parking/voirie	-1,8	-1,6	-0,2	10,5%
Entretien de l'ouvrage	-2,9	-2,1	-0,8	37,6%
Maintenance des équipements de parking	-19,1	-18,4	-0,8	4,1%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,7	-2,0	-0,7	33,5%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-8,2	-8,2		0,0%
Assurance parking	-2,3	-1,5	-0,8	54,4%
Coût de la gestion de l'argent	-1,4	-0,5	-0,8	152,5%
Coût du marketing opérationnel	-0,3	-0,5	0,2	-35,8%
Coût des véhicules d'exploitation				
Frais de voyages & mission/réception				
Charges administratives d'exploitation	-2,2	-2,5	0,3	-11,9%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-10,7	-9,5	-1,2	13,1%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,6	-1,0	0,4	-41,2%
Total charges directes de production	-116,0	-109,7	-6,3	5,8%

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-20,6	-30,0	9,4	-31,3%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances	-20,6	-30,0	9,4	-31,3%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-0,3	-1,0	0,8	-72,6%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-16,1	-17,8	1,7	-9,7%
Total charges indirectes	-37,0	-48,9	11,9	-24,2%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-153,1	-158,6	5,5	-3,5%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	113,4	86,0	27,4	31,8%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-36,5	-41,2	4,7	-11,3%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-36,5	-41,2	4,7	-11,3%
RESULTAT D'EXPLOITATION	76,9	44,8	32,0	71,5%
Produits financiers				
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER				
Produits exceptionnels		2,1	-2,1	-100,0%
Charges exceptionnels		-0,4	0,4	-100,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL		1,8	-1,8	-100,0%
Impôts sur les sociétés	-20,4	-13,0	-7,3	56,2%
RESULTAT NET COMPTABLE	56,5	33,5	23,0	68,5%

En 2021, le chiffre d'affaire est en évolution de 8,9% avec une hausse de 17,8% des recettes des produits abonnés, et 7,5% des recettes horaires.

Cette évolution représente 21,8K€ par rapport à l'année 2020.

Au niveau des charges d'exploitations, les coûts de personnel évolue car en 2021 nous n'avons pas eu recours au dispositif de chômage partiel au vu de la taille de l'équipe d'exploitation du site.

Les charges directes de production évoluent de 5,8% liée à la reprise de l'activité pour une hausse de 6,3K€.

La redevance fixe au titre des mesures d'accompagnement mise en place par la ville diminue de 10K€ pour représenter un montant de 20K€ en 2021.

Au final le résultat net du contrat représente 56K€ soit une hausse de 23K€ par rapport à 2020.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Vous trouverez dans le tableau joint ci-dessous les investissements portés en 2021 :

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements												
Étiquettes de lianes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest.				Somme de Invest. Cumulés		Somme de Amort. cumulés		Somme de Amort. Immos		Somme de Amort. Cumulés au	
			01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	31/12	01/01	Amort. Période	Amort. sorties	31/12	VNC 01/01	VNC 31/12	
	Biens de retour	Millau - Capelle	328 589	13 081	0	0	341 670	-176 249	-34 869	0	-211 119	152 340	130 551	
	Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	0	0	13 236	-8 433	-1 655	0	-10 088	4 803	3 148	
Total QPFS Q-Park France Services			341 825	13 081	0	0	354 906	-184 683	-36 524	0	-221 207	157 142	133 699	
Total général			341 825	13 081	0	0	354 906	-184 683	-36 524	0	-221 207	157 142	133 699	

Au titre de l'année 2021, nous avons investi 13K€

- 8K€ pour les mises aux normes bancaires sur le système de péage au bénéfice de la société SB.
- 3,3K€ sur le système CO du parking
- 1,5K€ pour les ascenseurs et le remplacement du système de télé alarme
- 1,3K€ au bénéfice de la société Amperis pour les levées de réserves émises par les bureaux de contrôles dans le cadre de leurs contrôles réglementaires.

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

Annexe C : Description du Service Clients

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de

Direction et Assistance

Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France

Annexe I : Engagement de la Direction en matière QSE

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Annexe L : La presse en parle

Annexe A : Fiche descriptive du parc n° 1

Caractéristiques du parc	
Nom	La Capelle
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	1
Adresse	Boulevard des Gantières
Entrée(s) voitures (adresse)	Boulevard des Gantières
Sortie(s) adresse(s)	Rue du Rajol
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Centre commercial « La Capelle »
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31 - exploitation.millau@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Centre commercial et Commerces
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	316
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	4
Nombre de places deux roues	4
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	0
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

I Horaires

Horaires	Prix Basse saison	Prix Haute saison
Période	du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	du 01/04 au 30/09
15 mn	0,60 €	0,80 €
30 mn	0,80 €	1,00 €
45 mn	1,00 €	1,20 €
1 h	1,20 €	1,50 €
2 h	2,50 €	3,10 €
3 h	3,70 €	4,40 €
4 h	5,00 €	5,60 €
5 h	6,20 €	6,80 €
6 h	7,50 €	8,10 €
7 h	8,70 €	9,30 €
8 h	10,00 €	10,60 €
9 h	10,40 €	11,80 €
10 h	10,40 €	12,50 €
24 h	10,40 €	12,50 €

I Formule (Multipass /Pass : entrées et sorties multiples)

Multipass	Prix
2 jours	12 €
3 jours	16,50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
31 jours	66 €

Multipass partenaire	Prix
hotel 17h	5 €
hotel 1 jour	7 €
hotel 2 jour	12 €
hotel 3 jour	15 €

I Cartes pré-payées

Cartes pré-payées	
Période	Prix
24 heure	28,80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
96 heures	115,20€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	30,40 €	91,20 €	167,70 €	323,40 €
7x24 Résident	59,50 €	178,50 €	326,50 €	644,90 €
Bureau L - S	43,50 €	130,50 €	250,00 €	440,50 €
Bureau L - D	47,90 €	143,70 €	255,40 €	513,80 €

Annexe C1 : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro gratuit : 09 86 86 86 90 Sur le site www.q-park.fr , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : service.clients@q-park.fr Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations... Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 09 86 86 86 90 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>H0.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Joint sur support USB

Nom Contrat		Millau Parc Capelle																					
Société	Code contrat	Désignation	Description	Code classe immo.	Code sous-classe immo	Groupe comp	Code parking	Nom Parking	Bien de retour	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/0	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. a	Amort. P	Amort. In	Amort. C	VNC 01/	VNC 31/12	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	S8 Mise en place paiements contact bdc L20.2102	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	4 942	-4 942	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	KONE Contact telemechaniques ptes CF bdc L20.1932	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 551	-1 551	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	Prov AMPERIS Levées réserves bdc L20.1933	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	1 365	0	0	0	1 365	0	0	0	0	0	1 365	1 365
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	Prov AMPERIS Levées réserves bdc L20.1933	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-1 365	0	0	-1 365	0	0	0	0	0	0	-1 365
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	ADS Cellules pr OICT bdc L21.2692	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	3 308	-3 308	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	CAPEX 2020 Regular Maintenance	AMPERIS Levées réserves bdc L20.1933	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 365	-1 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	PMS security (upgrade/renewal)	SCHEDT Paramétrage loi finances bdc L20.1889	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	2 300	-2 300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	PMS security (upgrade/renewal)	SCHEDT Pose équerme lisse articulée bdc L21.3021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	980	-980	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QPFS Q-Park France Services	PCE219	RADIO SERVICE + RADIO PTI	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	12009	Millau - Capelle	Immobilisations matérielles	Biens de retour	14/10/2015	6 190	0	0	0	6 190	-4 611	-884	0	-5 495	1 579	695	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	PARIS SIGNALISAT SIGNALIETIQUE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	24/09/2015	10 959	0	0	0	10 959	-5 775	-1 096	0	-6 871	5 184	4 088	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	VM COUNSEIE CABLAGE ELECTRIQUE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	24/09/2015	8 566	0	0	0	8 566	-5 642	-1 071	0	-6 713	2 924	1 853	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	NETCELER IPVARK MILLAU CAPELLE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/10/2015	11 109	0	0	0	11 109	-5 801	-1 122	0	-6 923	5 309	4 186	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	NETCELER IPVARK MILLAU CAPELLE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/09/2015	14 830	0	0	0	14 830	-7 813	-1 483	0	-9 296	7 018	5 534	
QPFS Q-Park France Services	PCE219	VM COUNSEIE VIDEO SURVEILLANCE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	25 794	0	0	0	25 794	-25 794	0	0	-25 794	0	0	

Rapport d'activité



QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VM COUNSBIE SYSTEME SONORISATI	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	8 000	0	0	0	8 000	-8 000	0	-8 000	0	0		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VM COUNSEIE CABIAGE SYST FEAGE	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/09/2015	15 011	0	0	0	15 011	-7 898	-1 504	-9 402	7 113	5 609		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	VILLE MILLAU DETECT INCENDIE	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	31 840	0	0	0	31 840	-16 361	-3 272	-19 633	15 479	12 207		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	SO SIGNALISAT PANNEAU DIRECT	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225190	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/01/2016	2 243	0	0	0	2 243	-1 383	-280	-1 664	860	579		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	NTECECR CRIT VPARK	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225120	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	29/02/2016	1 365	0	0	0	1 365	-826	-171	-996	540	369		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	S&B MATERIEL FEAGE	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	100 000	0	0	0	100 000	-51 385	-10 277	-61 662	48 615	38 338		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	S&B MATERIEL INTERPHONE	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	10 710	0	0	0	10 710	-10 710	0	-10 710	0	0		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	INSE MISSION COORDINATION SSI	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	3 500	0	0	0	3 500	-1 798	-360	-2 158	1 702	1 342		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	QFF COUTS CAPITALISES 2015	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2016	14 080	0	0	0	14 080	-7 235	-1 447	-8 682	6 845	5 398		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	ASSURANCE RC 07/15 A 06/16	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/07/2016	1 290	0	0	0	1 290	-629	-140	-769	661	521		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	FES LIGHTING LED	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	20/07/2018	750	0	0	0	750	-612	-138	-750	138	0		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY leds	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	16/04/2019	45 333	0	0	0	45 333	-12 027	-7 040	-19 068	33 305	26 265		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	SNEF Conformit instal elect bdc 19-015467	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	2 514	0	0	0	2 514	-439	-439	-877	2 075	1 636		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY Cpt leds	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	4 898	0	0	0	4 898	-855	-855	-1 710	4 043	3 189		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	FUTURE ENERGY leds	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225200	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	10/03/2020	2 785	0	0	0	2 785	-407	-503	-909	2 379	1 876		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	KONE Tvx ptes CF	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225270	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	20/05/2020	1 200	0	0	0	1 200	-138	-225	-362	1 062	838		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	ADS Cellules NO bdc L20.837	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	06/11/2020	3 285	0	0	0	3 285	-103	-673	-776	3 182	2 510		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	AMPERIS Module diffusion message bdc L20.1775	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225170	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	14/12/2020	970	0	0	0	970	-10	-203	-213	961	758		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	AMPERIS levées réserves bdc L20.1933	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2021	0	0	1 365	0	1 365	0	-289	-289	0	1 076		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	KONE Contact telemeccaniques ptes CF bdc L20.1932	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225210	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/01/2021	0	0	1 551	0	1 551	0	-308	-308	0	1 243		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	SB Mise en place paiement ss contact bdc L20.2102	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	31/03/2021	0	0	4 942	0	4 942	0	-830	-830	0	4 112		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	SCHBDT Paramétrage loi finances bdc L20.1889	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	29/10/2021	0	0	2 300	0	2 300	0	-101	-101	0	2 199		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	ADS Cellules pr OLCT bdc L21.2692	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	225140	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	03/11/2021	0	0	3 308	0	3 308	0	-137	-137	0	3 171		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	SCHBDT Pose équerre lises optique bdc L21.3021	-	Intangible fixed assets	Cessions, permits and intellectual property rights	228100	12009	Millau - Capelle	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/11/2021	0	0	980	0	980	0	-22	-22	0	958		
QFFS Q-Park France Services	PC-E219	LABOR AUTO/LAVEUSE	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	12009	Millau - Capelle	Immobilisations matérielles	Biens de reprise	26/11/2015	13 236	0	0	0	13 236	-8 433	-1 655	-10 088	4 803	3 148		
												TOTAL	341 825	13 081	0	0	354 906	-184 683	-36 524	0	-221 207	157 142	133 699

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
		Somme de Invest. Cumulés				Somme de Invest. Amort. cumulés				Somme de Amort. Immos Cumulés au			
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	31/12	01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. sorties	31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
≡ QPFS Q-Park France	≡ Biens de retour	Millau - Capelle	328 589	13 081	0	0	341 670	- 176 249	- 34 869	0	- 211 119	152 340	130 551
	≡ Biens de reprise	Millau - Capelle	13 236	0	0	0	13 236	- 8 433	- 1 655	0	- 10 088	4 803	3 148
Total QPFS Q-Park France Services			341 825	13 081	0	0	354 906	- 184 683	- 36 524	0	- 221 207	157 142	133 699
Total général			341 825	13 081	0	0	354 906	- 184 683	- 36 524	0	- 221 207	157 142	133 699

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance

Nom Contrat : Millau Parc Capelle 0					
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 110 936
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 362 038
Total des dépenses Supports informatiques				C	4 071 453
					11 544 427
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	100 984 272
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	266 438
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	16 123
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	3 594
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	10 742

Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

I Le Groupe Q-Park

Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux.

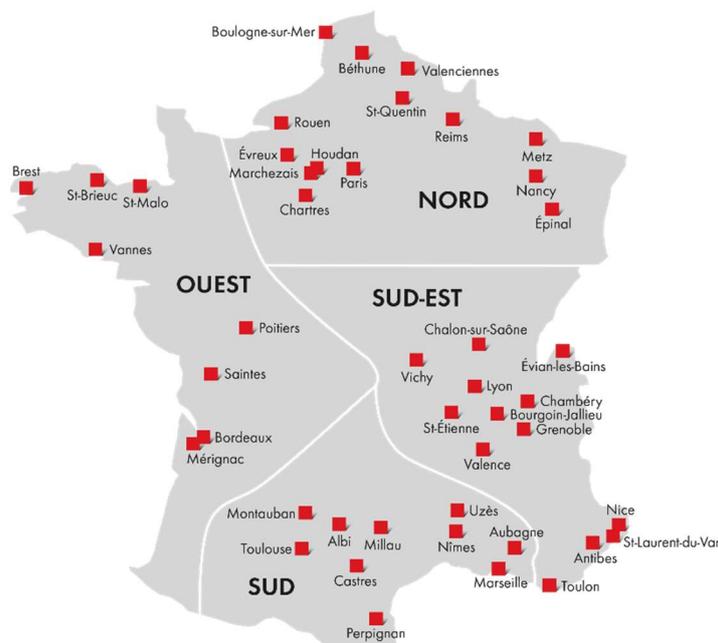
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, Q-Park est une entreprise européenne spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, et également à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux. Acteur majeur du marché du stationnement, Q-Park France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

- I Présence dans 70 villes
- I 240 parkings
- I 125 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 380 collaborateurs (au siège et en régions)



Annexe I : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

« Réinventer notre métier pour créer de la valeur ajoutée sur le marché du stationnement.

Challengeur du marché, Q-Park France met toute son énergie pour réinventer son métier, bâtir une croissance durable et s'engager toujours plus auprès de ses donneurs d'ordre d'une part, et des utilisateurs finaux d'autre part.

Dans le cadre de cette démarche pour atteindre ce résultat, nous cherchons à créer de la valeur dans une optique socialement responsable. Ainsi :

- I Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;
- I Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
- I Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

Avec cette stratégie, Q-Park s'inscrit dans une dynamique fondamentale de croissance et de création de valeur. Notre ambition est de réinventer le métier du stationnement et l'inscrire dans la société actuelle ».

Pour assurer l'efficacité de cette stratégie et atteindre ses objectifs, Q-Park a pris l'engagement de mettre en œuvre et de déployer un système de management intégrant les exigences des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

C'est avec l'implication et la contribution de tous les Q-Parkers que nous réaliserons ce projet.

Ce management renforcé sur la performance et notre anticipation des besoins à venir nous permettra de réussir sur la voie d'un développement durable et efficace.

La Direction Générale charge le Responsable QSE du pilotage de cette démarche.



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux, le 1^{er} janvier 2022

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
 - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
 - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
 - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
 - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
 - I Harmonisant nos pratiques.
- I Intégrer la dimension environnementale, en :
 - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
 - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
 - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
 - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
 - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
 - I Assurant la veille réglementaire
- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
 - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
 - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
 - I Travaillant avec un système d'information commun
 - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
 - I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
 - I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.
- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
 - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
 - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
 - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
 - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
 - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire
- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
 - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
 - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
 - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation
- I Assurer la sécurisation des informations en :
 - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
 - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
 - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...

- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
 - I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
 - I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
 - I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
 - I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

- I Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.

- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.

- I Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.

- I Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).

- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybrides, pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

I Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2021, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommations d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximité.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.



Le Sévrien

Pays : FR
Périodicité : Mensuel

Date : Janvier 2021
Page de l'article : p.11

Page 1/1

Vivre à Sèvres

Stationnement Le parking Gallardon s'agrandit

Pour mieux répondre aux besoins de stationnement des automobilistes et favoriser l'activité commerciale du centre-ville, de nouvelles places ont été créées dans le parking Gallardon.



Trente-quatre places de stationnement supplémentaires ont été créées.

Situé à proximité immédiate du centre-ville de Sèvres et de ses nombreux commerces, sa fréquentation soutenue peut ponctuellement aller jusqu'à la saturation. Grand Paris Seine Ouest et la Ville de Sèvres ont décidé de rénover et d'ouvrir au public un niveau du parking, jusqu'à présent inexploité. À l'issue des travaux de rénovation, 34 places supplémentaires seront mises à disposition des usagers, soit une augmentation de 54 %.

Informations pratiques
📍 Parking Gallardon
8, place Gabriel Péri

€ Tarifs inchangés :
o 1,40 € la première heure (moins cher que le stationnement sur voirie)
o Forfait mensuel : 75 €.
o Forfait mensuel en cas de stationnement uniquement de nuit (19 h-9 h) et le week-end : 45 €
📞 Pour en savoir plus sur les tarifs et souscrire à un forfait, rendez-vous sur q-park-resa.fr

Janvier 2021 | Chambéry

Les grands chantiers de l'année à Chambéry

Il y a les grands chantiers qui vont se terminer cette année, ceux qui sont partis pour durer et ceux qui n'ont pas encore démarré. Petit tour d'horizon du calendrier de 2021, et des réalisations prévues à Chambéry, tout au long de cette nouvelle année.

Les travaux d'aménagement de voiries de "centre-nord", démarrés en 2019, vont continuer jusqu'en 2023. Ce sont, au total, 15 millions d'euros qui sont investis pour améliorer la circulation à l'entrée "centre-nord" de Chambéry, qui est saturée chaque matin, avec des files de voitures qui remontent sur la voie rapide urbaine, et chaque soir, avec des bouchons dans le secteur du nouvel écoquartier Vetrotex.

Ce printemps, les travaux vont entrer dans une nouvelle phase spectaculaire, avec la construction d'un nouveau pont au-dessus de la Leysse, entre l'écoquartier Vetrotex et l'avenue de la Boisse, qui devrait être livré à l'automne. Ce pont, dont le coût avoisine les 3,4 millions d'euros, a pour objectif de dégager les flux automobiles. Quand il sera livré, la circulation dans ce secteur fonctionnera en sens unique, avec une boucle et un sens unique entrant de la VRU (voie rapide urbaine) vers la zone de Leclerc, et un sens sortant vers l'avenue de La Boisse, via le nouveau pont.

Elle a fermé ses portes pour être rénovée quand la piscine aqualudique du stade a ouvert. La piscine de Buisson rond, qui date de 1970, est encore en plein chantier, et devrait rouvrir, a priori, à la rentrée de septembre 2021. Grand Chambéry a investi trois millions d'euros pour changer les baies vitrées, réorganiser le hall, refaire le plafond. Le système de traitement de l'air est, lui aussi, changé, mais les bassins ne seront pas modifiés.

L'école Vert bois, au nord des Combes, à Chambéry-le-Haut, va être démolie et reconstruite au même endroit. Le bâtiment, en mauvais état, présente des problèmes d'isolation et d'amiante. Un groupe scolaire de 3 500 m² va être reconstruit d'ici 2023, mais en attendant, ce sont une vingtaine de structures modulaires qui vont être installées dans la cour de l'école pour accueillir les élèves. Un chantier de 15,8 millions d'euros.

Cette année, les familles chambériennes devraient voir aussi du changement dans les cours d'école, puisque la Ville va démarrer la végétalisation et « la désimperméabilisation des sols ».

Il devait être terminé à l'automne 2020, ce sera finalement pour le printemps 2021. La construction, par Q-Park, d'un parking en étages de 500 places a été lancée en septembre 2019. Ce parking est relié à la passerelle qui surplombe les voies de chemin de fer. Il va permettre aux automobilistes d'accéder plus facilement au quartier de la gare sans stationner du côté du centre-ville. Par ailleurs, le parking est également relié, au dernier étage, de l'autre côté, au faubourg Reclus, par une passerelle. Il doit permettre aux piétons, également, de rejoindre plus facilement le quartier de la gare depuis le faubourg, sur les hauteurs de Chambéry.

Le permis de construire a été délivré cet été. Les travaux de réhabilitation du bâtiment Jacques Dorstter - 8 000 m² sur cinq niveaux, pour 24 millions d'euros - devraient commencer mi-2021.

La première phase (2021-2023) concerne le rez-de-chaussée et le premier étage. Ils accueilleront le laboratoire d'analyses, l'espace de santé publique (vaccination, suivi des maladies infectieuses...), la permanence d'accès aux soins de santé (pour les personnes sans droit et/ou fragilisées) ainsi que des services administratifs.

ledauphine.com

www.ledauphine.com

Pays : France

Dynamisme : 448



Page 2/2

[Visualiser l'article](#)

Les abords seront aménagés, une centaine de places de parking en surface seront rajoutées et le grand changement, c'est qu'on pourra marcher sur le toit du bâtiment, en partie végétalisée. Une manière de pallier la grande pente, difficile à emprunter pour les personnes à mobilité réduite. Plusieurs ascenseurs permettront de rejoindre le rond-point Biset.

La seconde phase (2023-2025) consiste à rénover les sous-sols qui communiquent avec ceux de la maternité. L'unité de stérilisation déménagera de l'Éveillon à Dorstter, ce qui permettra d'étendre le bloc opératoire de la maternité.

Les travaux du parking Ravet ont démarré en février 2018 et devaient durer... un an! Trois ans plus tard, le chantier est toujours à l'arrêt. Mais selon la Ville, les travaux devraient reprendre au mois de janvier, pour une livraison prévue à l'automne 2021. Une fois qu'il sera en service, avec ses 480 places, la Ville entend améliorer la circulation sur l'avenue des Ducs, avec une piste cyclable, des voies de bus dans les deux sens, des trottoirs élargis, et de la végétalisation. La place de la Libération sera réaménagée. Aux abords du parking Ravet, le segment entre le boulevard de Lémenc et le Pont des amours sera réaménagé, avec la création d'une piste cyclable dans le sens montant, si possible, et l'élargissement du trottoir. Des places de stationnement en surface seront supprimées avenue des Ducs, mais aussi une partie quai Ravet, et dans le centre-ancien. Coût du parking de Q-Park: 12 millions d'euros et 2,4 millions d'euros de surcoût lié à l'arrêt et aux modifications du projet.

Février 2021 | + 283% du paiement sans contact

LaGazette.be Journaliste : M.P.
lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174
Page 1/2
[Visualiser l'article](#)

Plus 283% par rapport à 2019: 2020, c'est l'année du paiement sans contact



Les paiements mobiles et sans contact ont explosé en 2020, selon les résultats annuels de Bancontact Payconiq Company. En ligne, nous réglons déjà 68 % de nos transactions avec notre smartphone. Et 42 % de tous les paiements effectués avec la carte Bancontact se font désormais sans contact.

1,65 milliard : c'est le nombre total de paiements effectués l'an passé avec la carte Bancontact et l'appli Payconiq by Bancontact. Soit une hausse de 10 % en un an. C'est surtout la part des paiements mobiles et sans contact qui a fortement progressé au cours de l'année 2020. Au total, les Belges ont utilisé leur smartphone 125 millions de fois pour payer de façon mobile avec l'appli. Ce qui représente une hausse de 88 % par rapport à 2019. Un système qui séduit les jeunes de moins de 35 ans (83 %) mais aussi des personnes de plus de 55 ans (55 %).

Quant aux paiements en ligne, une tendance claire se dessine. Pour nos achats en ligne, en décembre, dans 68 % des cas, nous avons privilégié le paiement au moyen du smartphone plutôt que la carte et le lecteur de carte. En décembre 2019, la part du mobile n'était encore que de 58 %. À croire que le lecteur de carte s'apparentera bientôt à une relique du passé.

L'utilisation des applis explose
On a aussi constaté, selon le rapport, une hausse des paiements sans contact avec la carte. En 2020, on en a enregistré 442 millions, soit une augmentation de pas moins de 283 % par rapport à 2019. La crise du coronavirus n'est bien entendu pas étrangère à cette augmentation : les paiements en liquide sont délaissés. Bancontact Payconiq Compagny a d'ailleurs remarqué que le nombre de retraits a baissé de 34 % par rapport à 2019.

LaGazette.be Journaliste : M.P.
lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174
Page 2/2
Heure : 22.04.42
[Visualiser l'article](#)

L'appli Payconiq by Bancontact fête son 2e anniversaire et on peut dire que c'est un vrai succès. Les Belges aiment ce système puisqu'ils étaient 4,9 millions d'utilisateurs en 2020. Pourquoi cela plaît-il ? On peut rembourser un ami très facilement, acheter des tickets de trains ou de bus, participer à l'achat d'un cadeau de groupe, etc.

Malgré ce beau bilan, Bancontact Payconiq Company ne compte pas se reposer sur ses lauriers. Cette année, vous pourrez enregistrer votre carte Bancontact dans l'appli d'un commerçant.

Après vous être identifié une première fois via votre lecteur de carte ou votre appli de paiement, vous pourrez effectuer automatiquement les paiements suivants sans devoir recourir à votre lecteur de carte ou votre appli de paiement.

Le système est déjà fonctionnel pour Uber Eats et pour Q-park.

Février 2021 | Chambéry Ouverture Gare – Extrait (7 pages)

Journaliste : Valentine Lefesse

www.francebleu.fr
Pays : France
Dynamisme : 307

Page 1/7

[Visualiser l'article](#)

PHOTOS - Découvrez le nouveau parking "vertueux" de la gare de Chambéry

En Images, découvrez le nouveau parking de la gare de Chambéry en Savoie. Un ouvrage à 10 millions d'euros de l'entreprise **Q-Park** France de 480 places, faisant également la liaison entre plusieurs quartiers de la ville grâce à des passerelles.



Le nouveau parking "Cassine Gare" de Chambéry. - **Q-Park** France

C'est un ouvrage à 10 millions d'euros et son ouverture met un terme à la rénovation du quartier de la gare de Chambéry. Le parking Cassine gare, construit par l'entreprise **Q-Park**, est désormais accessible aux habitants et aux voyageurs. Un bâtiment vertueux sur plusieurs aspects qui fait également la liaison entre plusieurs quartiers de Chambéry grâce à l'installation d'une passerelle et d'une promenade sur le toit-terrasse de l'ouvrage.

"Plus qu'un parking, c'est une vraie solution urbaine de mobilité" - Michèle Salvadoretti, la Directrice Générale **Q-Park** France

Le bâtiment fait également le lien piéton, entre plusieurs quartiers de Chambéry. " Les habitants du Faubourg Reclus, et même ceux du boulevard de Lemenc qui sont dans les quartiers hauts de la ville peuvent transférer via la passerelle métallique qui relie ces faubourgs à notre promenade urbaine sur le toit-terrasse du parc de

Février 2021 | Reims

Courlancy confie ses parkings à Qpark

Un partenariat vient d'être signé pour 7 ans concernant la gestion des parkings des cliniques Bleuët, Courlancy pour Reims et Bezannes (soit 4 parkings représentant plus de 1 000 places), avec Qpark, acteur de premier plan du stationnement en Europe.

Mars 2021 | Evolution de la demande – Vélos

Pays : FR
Périodicité : Quotidien
OJD : 305701

Date : 03 mars 2021
Page de l'article : p.11
Journaliste : EMMANUEL EGLOFF

Page 1/1

L'ÉVÉNEMENT

Les opérateurs de parkings prêts à s'adapter

EMMANUEL EGLOFF @eejoff

L'image est marquante. Depuis plusieurs mois, la rue de Rivoli, à Paris, qui relie la place de la Bastille à la Concorde, est très largement réservée aux vélos. Une seule - malgre - voie reste dévolue aux taxis et véhicules de livraisons. Dans la capitale et la plupart des grandes métropoles, la place de la voiture diminue fortement. Ce qui a des conséquences pour certains acteurs très liés à ce monde motorisé : les exploitants de parking. « Entre 2015 et 2019, nous avons enregistré une baisse de 26 % de la fréquentation dans nos parkings parisiens », reconnaît Jean Gadrat, directeur général d'Indigo Weel, filiale du géant des parkings Indigo en charge des mobilités propres. Cet impact n'est toutefois pas généralisé. Présent en majorité dans des villes de taille moyenne, Q-Park, le numéro trois du secteur en France, n'est pas touché de la même manière. En revanche, « toutes les villes, quelle que soit leur taille, s'intéressent à la place de la voiture et aux mobilités douces », explique Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park France.

Les acteurs du parking s'intéressent également à ces mobilités douces. Indigo a lancé des services de vélo en libre-service dans plusieurs villes en France. Mais l'équilibre économique est difficile à trouver. Et la plupart de ces services ont été fermés. L'offre la plus naturelle consiste à proposer des places de parking vélo. C'est une vraie demande des municipalités. « Nous pouvons proposer des lieux sécurisés, en équipant nos parkings de places de vélo », explique Michèle Salvadoretti. Q-Park France propose ainsi des places sécurisées avec badge d'accès dans ses parkings de Lyon, Metz et Toulon.

Utilisations alternatives

La démarche est identique pour Indigo. Avec des ambitions très importantes, notamment à Paris. « Nous comptons équiper vingt de nos parkings parisiens d'un espace vélo d'ici à 2022, précise Jean Gadrat. Il pourrait y avoir entre 100 et 150 places de vélo par parking. » Indigo a fait un pas de plus, avec l'ouverture d'un parking 100 % vélo de 385 places à la gare Montparnasse. Et d'autres acteurs suivent. Dans le projet de rénovation de la gare du Nord, la société Effia devrait gérer un parking spécial vélo de 1000 places.

Les opérateurs de parking veulent aller plus loin et offrir encore plus de services. Il est ainsi possible de faire du parking un « hub » de mobilité en permettant de le connecter avec le réseau de transport public. Pour les parkings de centre-ville, la réflexion porte sur des utilisations alternatives. En accueillant les nouveaux acteurs de la location de voiture, qui se passent d'agence physique, par exemple. Indigo a même créé une plateforme logistique en plein cœur de Paris pour permettre la livraison de produits frais, en créant une zone de stockage, une chambre froide et une zone de réception dans un de ses parkings. ■

Mars 2021 | Béthune

l'Avenir de l'Artois

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 10872



Date : 17 mars 2021
Page de l'article : p.9



Page 1/2

STATIONNEMENT

La zone bleue s'étend dans une dizaine de rues

Le stationnement dans plusieurs rues du quartier de la Gare va devenir limité dans le temps, la fameuse zone bleue. Un dispositif mis en place à la suite d'un sondage auprès des riverains. Certains sont satisfaits et espèrent ainsi pouvoir se garer plus facilement.

STÉPHANIE HAMEAUX

Des véhicules qui arrivent tôt le matin et qui repartent tard le soir. Pour les nommer, ceux conduits par les usagers du train... Autant de places de stationnement en moins pour les riverains de certaines rues de Béthune. Une problématique notamment constatée dans les rues à proximité de la gare.

La mise en place de stationnement en zone bleue (possible durant deux heures maximum) est annoncée opérationnelle à la mi-

17

17 rues sont concernées par un passage du stationnement en zone bleue, c'est-à-dire limité dans le temps (deux heures, du lundi au vendredi, de 9h à 18h).

avril dans de nombreuses rues du quartier de la gare. Les riverains interrogés sont plutôt satisfaits de ce dispositif à venir. Avenue du

Maréchal-Juin, une partie de la rue va donc passer en zone bleue. « C'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de places pour stationner. Il y a le PMU, une école derrière, un médecin. À certaines heures, c'est compliqué », explique Jean-Marie. Lui a un garage sur l'arrière de son habitation, mais sa femme se gare dans la rue et parfois, il faut tourner un peu pour trouver son bonheur.

À l'autre extrémité de la gare, avenue de Lens et dans son prolongement, rue Michelet, le problème est identique. « C'est limite impos-

EN DATES

- **2014** : les premières zones bleues font leur apparition, en hyper centre.
- **2019** : un sondage est lancé auprès des riverains de certaines rues du quartier de la gare, avec pour question : êtes-vous pour ou contre un passage en zone bleue ?
- **Mars 2021** : 17 rues ont été retenues et une information est faite auprès des riverains concernés, tout comme l'installation des premiers affichages.
- **Mi-avril** : les nouvelles zones bleues devraient être opérationnelles.

Mars 2021 | Bourgain-Jallieu

BOURGOIN-JALLIEU

BOURGOIN-JALLIEU

La Ville perd plus de 400 places de parking gratuites

En 2021, le début des travaux du conservatoire, sur le parking Frédéric-Dard et l'installation du tribunal provisoire, sur le parking Diederichs va drastiquement limiter le nombre de places gratuites.

Il va falloir jouer du coude pour trouver des places de stationnement gratuites proches du centre-ville. À partir du mardi 6 avril, le terrain du parking Diederichs, situé derrière le commissariat, sera occupé par des travaux. « Le ministère de la Justice va occuper ce terrain qui leur appartient pour construire un tribunal provisoire. En parallèle, il va bâtir un nouveau tribunal à la place de l'actuel, mais ne peut pas le faire en site occupé, justifie Vincent Chriqui, maire. On perd 200 places gratuites du centre-ville », regrette-t-il. Et cela, pendant trois ans.

Ça ne s'arrête pas là, puisqu'à une minute à pied, sur l'immense parking Frédéric-Dard de

413 places, situé à côté de la Maison du Département, plus de 200 autres places seront aussi perdues avec le début des travaux du conservatoire, d'ici la fin de l'année. Soit au total, plus de 400 places en moins.

Un partenariat avec le parking privé de la Folatière

Mieux vaut prévenir que guérir. Anticipant les critiques, le maire avait invité la presse, ce jeudi 25 mars, pour annoncer la (mauvaise) nouvelle et discuter des alternatives. « Il y a toujours des solutions d'abonnement dans tous les parkings de la Ville, autour d'un euro par jour. 1 275 places, gratuites ou payantes, sont disponibles à moins de trois minutes du parking Diederichs, tempère-t-il. Mais il est vrai qu'il risque de manquer des places de stationnement de longue durée, notamment pendulaire. » Et pour cela, la Ville a noué un partenariat avec Q-Park, troisième entre-



Vincent Chriqui, maire, entouré de Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière de Q-Park, sur le parking Frédéric-Dard où les travaux du conservatoire vont débuter à la fin de l'année. Photo Le DL/J.B.

prise en France en termes de nombre de places de stationnement, qui gère le parking de la Folatière, équipé de 460 places.

Et ça tombe bien, car Vincent Chriqui n'est pas venu seul. Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière,

ont présenté les nouveaux tarifs de ce parking. « Nous avons créé un abonnement à 35 euros par mois, pour se garer du lundi au vendredi, et abaissé de 5 € nos deux autres abonnements (45 euros pour six jours par semaine et 50 euros pour 7j/7), détaillent-ils. Et nous mettons en place une offre

valable du 1^{er} avril au 30 septembre, à savoir trois mois d'abonnement à -20 %.

Un partenariat intéressant pour l'entreprise, puisque le parking de la Folatière, ouvert en septembre 2017 avec l'hypermarché Cora, n'utilise qu'un quart de ses capacités.

Jules BOURGOIN

www.q-park.fr

Mars 2021 | Chambéry

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 13576

Date : Du 05 au 11 mars 2021
Page de l'article : p.20

VENDREDI 5 MARS 2021

SAVOIE

479 places supplémentaires avec le parking de la Cassine

CHAMBÉRY

Page 1/1

Depuis la mi-février, les usagers peuvent stationner leur voiture sur l'une des 479 places du nouveau parking de la Cassine.

Il manquait un parking à proximité de la gare, c'est désormais chose faite. Le parking La Cassine a nécessité plusieurs années de construction pour arriver à un bâtiment moderne et vertueux qui peut accueillir 479 places de stationnement, parmi lesquelles dix places PMR (Personne à mobilité réduite), dix places pour véhicule électrique, 15 places réservées pour les motos, dix places réservées pour les vélos et 24 places pour les véhicules famille.

UN OUVRAGE À 10 MILLIONS D'EUROS

Ce nouveau parking sur trois étages, construit par l'entreprise Q-Park, a nécessité un investissement de dix millions d'euros de la part du

Le nouveau parking La Cassine propose un design moderne et végétalisé, respectueux de l'environnement. Photo: Virginie Ludwiczak

En haut du parking se trouve un toit-terrasse pour profiter de la vue, pique-niquer ou attendre son train. Photo: Virginie Ludwiczak

constructeur pour permettre la création de plus de 400 places de stationnement, une passerelle qui fait office de liaison piétonne entre la gare et plusieurs quartiers de la ville, un toit-terrasse pour admirer la vue panoramique urbaine de la ville, sans oublier les 36 jardinières qui végétalisent le parking.

UN PARKING VERTUEUX

Plusieurs choix ont été pris dans la construction du parking pour le rendre le plus écoresponsable possible. Plus de 630 tonnes de métal parmi les 845 tonnes de métal utilisées proviennent d'acier recyclé. L'architecte qui a conçu le parking, Philippe Barbeyrer, a pensé à tout. Au-delà des 36 jardinières sur la façade et le toit-terrasse, il a également mis en place un système de récupération des eaux de pluie pour en assurer l'arrosage. Première en France, huit éoliennes ont été installées sur le toit-terrasse pour la production d'électricité. Pour aller encore plus loin, le parking a été pensé avec des matériaux modulables si toutefois un tel équipement venait à prendre une autre utilité d'ici plusieurs dizaines d'années.

Q-Park Cassine Gare

268 chemin de la Cassine - www.q-park.fr

Rapport d'activité 2021 - Millau - La Capelle Page 69 sur 78

Mars 2021 | Courlancy

Santé

Signature d'un partenariat entre le Groupe Courlancy-santé et Q-Park France

Le Groupe Courlancy-santé, connu à Reims pour ses 3 cliniques (Bezannes, Courlancy et Les Bleuets), vient de signer un partenariat pour 7 ans avec Q-Park, acteur de premier plan du stationnement en Europe. A compter du printemps 2021, Q-Park va investir et mettre au service du groupe de cliniques Rémoises, de ses professionnels, des patients et des visiteurs son expertise reconnue et sa vision du parking de demain. Il va ainsi s'assurer de la qualité de l'expérience client de 4 parkings représentant plus de 1 000 places.

D'ici l'été, Q-Park va débiter l'exploitation de 4 parkings de surface du groupe Courlancy-santé situés à Reims :

- Bezannes : 2 parcs (Nord et Sud) : 709 places au total (368 et 341 places)
- Courlancy : 195 places
- Les Bleuets : 185 places

Cette prestation de service s'étendra sur au moins 7 ans.

Les travaux d'investissements préalables nécessaires ont débuté.

Avril 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)

Chartres : après Miami et Moscou, Romain Froquet signe une fresque aux couleurs de la République et du Bleu de Chartres

Ce jeudi 29 avril 2021, Romain Froquet termine sa fresque dans le parking souterrain République de Chartres (Eure-et-Loir), il a tenu à y apporter une touche locale.



Romain Froquet signe une fresque dans le parking souterrain République à Chartres. (@IG / Actu Chartres)

Un bon moyen de sortir de la sinistrose. L'art continue à Chartres (Eure-et-Loir), malgré la crise sanitaire. Et ce n'est pas Romain Froquet qui dira le contraire. Il peaufine, ce jeudi 29 avril 2021, une commande de Q-Park, au niveau -1 du parking souterrain République de Chartres.

Depuis le début de la semaine, l'artiste, qui réside en région parisienne, s'affaire à créer des « liens » dans le souterrain, un chemin à suivre depuis le niveau 0 du parking, où sont suspendus trois arbres, quelques courbes bleues dans les escaliers, et enfin, la gigantesque fresque au -1.



Date : 11 juin 2021
Page de l'article : p. 10, 11, 12, 14
Journaliste : Laurent Miguet



Page 1/4

L'événement

Infrastructures

Les parkings se font déjà une place dans la ville de demain

Végétalisation, recharges électriques, espaces pour les vélos... Face aux mutations urbaines, le secteur du stationnement innove et se diversifie.

Quand deux parkings servent de vitrine à un quartier sans voiture, il devient urgent d'inventer de nouveaux mots pour les désigner : les « centrales de mobilité » de L'Île-Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) répondent à ce besoin. Du vélo à la recharge de véhicules électriques, de la réversibilité à la production photovoltaïque, en passant par les services logistiques ou l'autopartage, les deux ouvrages mettent en évidence une mutation : le stationnement de voitures individuelles est devenu un service parmi d'autres dans l'offre des constructeurs de parkings. Et le mouvement s'amplicifie. « L'expérience de notre première centrale de mobilité nous conduit à renforcer le stationnement sécurisé pour les vélos, et notamment les vélos cargos de plus en plus nombreux », signale Georges Oliveira, chargé de la programmation des espaces publics à Plaine Commune.

L'établissement public territorial a confié les opérations à l'aménageur Plaine Commune Développement. Chiffré à 5,7 millions d'euros HT et soutenu par le programme Investissements d'avenir, le second équipement entrera en service en 2024. Au débouché du pont sur la Seine, les sept niveaux et les façades

métalliques structurelles expriment la fonction de signal urbain, développée par l'architecte Martin Duplantier.

Objectif « 100 000 bornes ». Pour les infrastructures de recharge des véhicules électriques (rve), l'accélération résulte plus de l'impulsion politique que des utilisateurs : la loi d'orientation des mobilités (LOM) impose l'équipement de 5 % des places de stationnement en 2025. Posé par le plan France Relance, l'objectif de « 100 000 bornes en 2021 » accélère le tempo, au point de pousser la Fédération nationale des métiers du stationnement (FNMS) à réagir (lire p. 14).

Distributeurs d'électricité, les parkings deviennent aussi producteurs. Inauguré en février dernier par la communauté d'agglomération Porte de France Thionville (Moselle) après un investissement de 6,3 millions d'euros financé à 50 % par l'Etat du Luxembourg pour réduire le trafic transfrontalier, le nouveau parking-relais de surface de Thionville-Metzange pourrait ajouter 23 000 m² d'ombrières solaires à ses 764 places. Assistante au maître d'ouvrage, la Société d'équipement du bassin lorrain a lancé un appel à manifestation d'intérêt dans ce but. Mais la

A Chartres, la matrice souterraine d'une métamorphose en trois actes

Malgré la concurrence d'Effia, filiale de la SNCF, Q-Park a remporté la concession et la construction du parking de la gare de Chartres (Eure-et-Loir), dont la façade vitrée évoquera les vitraux de la cathédrale. Pièce maîtresse de l'opération de revitalisation du territoire inscrite au programme national Action cœur de ville, le chantier entamé en mars s'achèvera en 2024, après avoir mobilisé 21,6 millions d'euros HT de travaux et équipements. Réalisé par Bouygues Construction et dessiné par l'agence Jacques Azema, l'ouvrage matérialisera l'acte III d'une métamorphose urbaine entamée en 2001.

« J'ai remporté ma première élection sur l'idée de construire 3000 places en centre-ville. Avec la gare, nous y serons », se réjouit le maire Jean-Pierre Gogges. Au-dessus des 1100 places du parking Cœur de ville, le pari de l'attractivité s'est joué avec l'aménagement d'un « boulevard de culture », confié à Reichen & Robert. « Je me souviendrai toujours du chèque que nous avons remis solennellement au maire après l'année d'exploitation qui a suivi le chantier de 2004 et 2005, en paiement des premières redevances issues de cette exploitation », témoigne Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park.

Pour l'exploitant néerlandais qui a racheté Parcotrance à Bouygues Construction en 2002, Chartres symbolisait l'épreuve du feu sur le marché hexagonal. Pari gagné. Entre le premier investissement de 27 millions d'euros et le début du chantier de la gare, une réhabilitation lourde a offert l'opportunité de l'acte II, bouclé en septembre dernier sous la préfecture : « C'est le seul exemple de mise aux normes publiques d'un ancien parking privé », souligne la dirigeante de Q-Park. Forts de ce bilan, l'exploitant et le maire songent déjà à l'acte IV nécessaire par le boom immobilier post-Covid de la ville moyenne du bassin parisien.

Juin 2021 | Les nouveaux défis Q-Park France

Les nouveaux défis de la reine des parkings

INFRASTRUCTURE À la tête de Q-Park, troisième réseau de stationnement en France, Michèle Salvadoretti jongle avec les mobilités douces

Ne dites surtout pas à Michèle Salvadoretti que les parkings sont des infrastructures du passé. Même si de plus en plus d'élus rêvent de fermer l'accès dans leur centre-ville aux voitures et de laisser libre cours aux mobilités douces emmenées par des nuées de vélos. « *Cela fait trente ans que je dirige l'exploitation de parcs de stationnement et que je trouve ce métier passionnant parce qu'il évolue sans cesse* », livre la directrice générale de Q-Park France, numéro trois du secteur

dans l'Hexagone. La dirigeante qui vient de faire son entrée au Conseil économique social et environnemental (CESE) repasse le film d'une carrière passée entre des sous-sols, des chantiers et des bureaux d'édiles. Elle a connu l'époque où les groupes de BTP créaient des parkings pour couler du béton sans trop se soucier de l'accueil et de la sécurité des automobilistes. Aujourd'hui, leurs exploitants sont sommés de se positionner en opérateurs de mobilité urbaine.

Lorsqu'elle rejoint à la fin des années 1980 Bouygues Construction, Michèle Salvadoretti est une jeune ingénieure à mille lieues de cet univers. Jusqu'au jour où elle accepte de devenir « *la première salariée de la société de parcs de stationnement du groupe, qui s'appelait alors Parcofrance et qui n'existait que sur le papier* », précise-t-elle. En 2002, l'exploitant néerlandais Q-Park rachète ce qui n'est plus du



Michèle Salvadoretti, dirigeante de la filiale française de Q-Park, dans le parking de la Philharmonie de Paris. ERIC DESSONS/JDD

tout une feuille blanche. Michèle Salvadoretti engage dans la foulée sa première grande bataille commerciale à Chartres (Eure-et-Loir). Jean-Pierre Gorges, le nouveau maire, vient de gagner les élections en promettant de construire 3000 places de parking. Q-Park remporte le marché en investissant 27 millions d'euros dans la construction d'un parking de 1300 places qui serpente sous les quartiers centraux. « *Je voulais poser en cœur de ville tous les équipements culturels et pour cela il fallait que les automobiles trouvent une place en sous-sol* », éclaire le maire soucieux de

préserver un flux de visiteurs attirés par la cathédrale, classée au patrimoine mondial de l'Unesco.

Chartres : sa ville laboratoire

Depuis, la ville est devenue une sorte de laboratoire d'innovation pour le réseau au logo noir et rouge. Le groupe y a réhabilité un espace de 600 places sous la préfecture pour 3 millions d'euros. Un exploit financier. « *Le coût moyen d'une place de parking neuve est de 30 000 euros ; sur ce projet, nous avons réussi à livrer un parc aux normes avec un prix de 5 000 euros par place* », appuie-t-elle. Q-Park a aussi remporté la conces-

sion et la construction du parking de la gare SNCF. Démarré en mars, le chantier doit s'achever en 2024. Mais l'exploitant et l'édile réfléchissent déjà à l'après. « *J'ai besoin de 2 000 places dans l'hypercentre* », souffle Jean-Pierre Gorges, qui a vu arriver beaucoup de Parisiens depuis le premier confinement.

En vingt ans, la plus latine des filiales du groupe présent dans sept pays en Europe n'a pas chômé. Q-Park France fédère 220 parkings essaimés dans une centaine d'agglomérations et occupe 330 salariés. « *Nous sommes une société encore jeune en France,*

avec une belle présence dans les villes moyennes qui ont une plus forte résilience et sont moins touchées par la baisse de fréquentation qui frappe aujourd'hui Paris et les grandes métropoles », cadre Michèle Salvadoretti. Une baisse amplifiée par la crise sanitaire. En 2020, le groupe a subi un recul de 30 % de son chiffre d'affaires, de 135 millions d'euros pré-Covid. « *80 % de nos recettes viennent des clients horaires ; nous n'avons pas encore retrouvé les durées moyennes de stationnement et la fréquentation pré-crise* », reconnaît la dirigeante, bien décidée à promouvoir le parking du futur en s'inspirant notamment des pratiques développées dans les pays du nord de l'Europe par Q-Park.

« *Nous avons installé huit éoliennes à pales verticales sur la terrasse de notre nouveau parking Cassine à Chambéry* », indique-t-elle. À Toulon, le groupe a introduit des services de location de vélos et des box sécurisés, ainsi que des bornes de charge pour véhicules électriques. La logistique du dernier kilomètre ou l'installation des distributeurs de denrées alimentaires figurent parmi ses autres pistes de réflexion pour les parcs en surcapacité. « *Mais nous devons respecter des contraintes incendie très lourdes et très coûteuses et les quotas d'installation de bornes de recharge que nous impose la loi d'orientation des mobilités [LOM]* », ponctue-t-elle. En attendant, la reine des parkings poursuit son offensive hexagonale. Elle vient d'obtenir le renouvellement de la concession Vieux-Port à Marseille et va construire deux parkings pour le CHRU de Brest. ●

BRUNA BASINI

Juin 2021 | Marseille

BOUCHES-DU-RHÔNE

L'ACTU

13 / AUTOMOBILE : Q-Park à nouveau choisi pour la gestion du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville

La **METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE** / T : 04.42.11.16.16 a choisi à nouveau **Q-PARK FRANCE** / T : 08.10.07.72.75 (*siège social à Issy-les-Moulineaux/Hauts-de-Seine, CA 132 M€, 320 salariés*), expert du stationnement et de la nouvelle mobilité urbaine, pour l'exploitation du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville pour les 6 prochaines années. Pour cette nouvelle phase, Q-Park va investir près de 2 M€ pour la valorisation de l'équipement. www.ampmetropole.fr www.q-park.fr

Juin 2021 | Toulon (extrait – 2 pages)

Faites du vélo : des activités gratuites à savourer à vélo et en famille le 12 juin à Toulon



FAITES DU VÉLO !

Centre-ville de Toulon

Dans le cadre de la manifestation nationale "Faites du vélo", la ville de Toulon vous propose des animations gratuites toute la journée du 12 juin.

Le 12 juin, c'est la journée mondiale du vélo ! Pour cette occasion la maison de la mobilité TPM vous propose des animations gratuites et accessibles à tous. Vous souhaitez apprendre les bons gestes pour réparer votre vélo ? Découvrir votre ville sur deux roues ?

Pendant toute la journée, cet événement familial vous invite à participer à des ateliers en famille proposés gratuitement. Dégustez un jus de fruits frais bien issu des invendus du marché. Louez un vélo électrique et baladez-vous.

Appréciez en musique l'ambiance festive !

Au programme de la journée du 12 juin :
Vélo Village - Place des Savonnières

Octobre 2021 | Paris La Défense (extrait – 2 pages)

LesEchos

Journaliste : Adelaïde Tenaglia

www.lesechos.fr
Pays : France
Dynamisme : 82

Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

37 millions d'euros pour améliorer les parkings de la Défense

Après Indigo, c'est désormais **Q-Park** qui assurera la gestion des parkings de la Défense, plus grand parc de stationnement d'Europe. L'opérateur promet des investissements massifs pour moderniser les 14 parkings existants et les adapter aux enjeux de l'après Covid.



Q-Park s'est engagé à investir 37 millions d'euros pour remettre en état le parc de stationnement de la Défense et le moderniser (l i g h t p o e t/Shutterstock)

C'est le plus grand ensemble de parcs de stationnement d'Europe. Les 14 parkings de la Défense, représentant plus de 20.000 places, s'apprêtent à changer de pavillon, à partir de janvier 2022.

Paris la Défense, gestionnaire du quartier d'affaires, a signé un contrat de huit ans avec l'entreprise **Q-Park** pour leur exploitation, dans le cadre du renouvellement de la délégation de service publique (DSP). Après Indigo, le nouvel exploitant devra gérer de nouveaux enjeux : amorcée depuis plusieurs années, la baisse de la fréquentation des parkings a été accentuée par l'épidémie de Covid.

Dans un premier temps, « la priorité est d'améliorer la qualité de service dans les parkings », insiste Pierre-Yves Guice, directeur général de Paris la Défense. Certains parkings datent de la construction du quartier d'affaires, dans les années 80. Ils sont vieillissants et nécessitent des rénovations.

Maintenir les fonctions de base

Q-Park s'est donc engagé sur un investissement de 37 millions d'euros pour remettre en état le parc, le moderniser et améliorer l'expérience utilisateur. Parmi les aménagements prévus : une augmentation de la

Novembre 2021 | Chartres

La première pierre du futur parking du pôle gare de Chartres a été posée



Le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parking Q- Park du pôle gare de Chartres. © agence de Chartres

Le maire de Chartres Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parc de stationnement du pôle gare, qui devrait être livré en novembre 2022.



Mercredi 10 novembre, le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges, et la directrice générale de Q-Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre de ce qui sera, en novembre 2022, le nouveau parking Q-Park du pôle gare.

Située derrière la voie ferrée, la structure de 14.000 m², construite sur deux étages et semi-enterrée, offrira 1.086 places de parking supplémentaires à la ville.

« Il permettra surtout aux voyageurs de favoriser les transports doux et l'intermodalité en laissant leurs voitures au parking. » Jean-Pierre Gorges (maire de Chartres)

Le coût du parking de pôle gare s'élève à 24 millions d'euros. « Il sera géré par sept personnes », développe Michèle Salvadoretti.

[A Chartres, le parking du Pôle gare sort de terre.](#)

« Au total, avec ce nouveau parking, la ville de Chartres et Q-Park offrent 3.680 places de stationnements. Ainsi, chaque jour, nos structures permettent de faciliter la vie des Chartrois et de leur faire gagner du temps. »

Un parc de stationnement façon chartrain

Le parking comprendra 55 places avec des bornes de recharges pour les véhicules électriques, 22 pour les personnes à mobilité réduite et 49 pour les deux roues. Le maire de Chartres conclut :

« C'est un nouvel élément qui permet de développer, encore un peu plus, le pôle gare, et l'accès au futur complexe sportif de Mainvilliers. De plus, l'extérieur du parking collera parfaitement à la spécialité chartreuse puisqu'il sera recouvert de vitraux colorés, rappelant ceux de la cathédrale qui domine notre cité. »

Florémie Blanc

Novembre 2021 | Chambéry

CHAMBERY

Parking Ravet : ce qui change dans le paysage chambérien

Le parking Ravet ouvre, ce mardi et modifie déjà le paysage. L'architecte Isabel Hérault décrypte pour-quoi, avec l'artiste Krijn de Koning, elle a imaginé ici une opposition entre des formes arrondies et un escalier hyper contemporain, aux portes du centre ancien.

À la fin de l'avenue des Ducs, une grande forme aux contours arrondie s'élève sur sept étages, surmontée d'une grosse boîte carrée, de couleur rouge-orangée.

Un parti pris imaginé par l'architecte Isabel Hérault et l'artiste néerlandais Krijn de Koning. Imaginer la bonne forme pour un parking en silo, au bout de la perspective de la rue historique de Chambéry, avec les Éléphants, les arcades et le Château, a fait partie des grands défis pour l'architecte du projet de Q Park. « Le principe de ce bâtiment repose sur cette opposition entre les formes très douces et furtives du bâtiment, et le côté anguleux et coloré de cet élément greffé, explique Isabel Hérault (Hérault Arnod architectes). Ils ont été conçus ensemble, le belvédère permettant d'apporter un espace complémentaire au parking pour aller au-delà de la fonction de parking et donner à voir la vieille ville de Chambéry. » Un acte contemporain assez fort, en vis-à-vis du Château des Ducs de Savoie.

L'un des acteurs de ce projet, Georges Verney-Caron (Art entreprises), est celui qui a proposé à Q Park de marier l'art et l'architecture sur ce projet pour Q Park. Et l'architecte a adhéré très vite à l'idée de confier le traitement du



Le parking Ravet ouvre ce mardi 9 novembre à Chambéry. Photo Le DL/Sylvain MUSCIO

belvédère à un artiste. « On a pensé à Krijn de Koning, parce que c'est un artiste qui travaille beaucoup sur des espaces architecturés, avec de la couleur, ça nous semblait intéressant de faire appel à lui pour ça. » Le belvédère était déjà en place mais il en a repris la composition et les couleurs.

Quelle est la couleur de Chambéry ?

L'artiste Krijn de Koning avait déjà signé les mobiliers urbains qui décorent le sommet du parking Cassine, derrière la gare, dans les tons qu'il utilise plus souvent : vert, bleu, orange, jaune vifs. Les couleurs préférées de sa palette avaient été proposées

aussi, précédemment, pour le belvédère du parking Ravet. Mais l'Architecte des bâtiments de France a demandé à l'artiste de revoir sa palette pour trouver une couleur plus adaptée à Chambéry. « On est allé photographier, faire des relevés de couleur dans la vieille ville... » explique l'architecte. « Il y a un rouge plus vif en haut du belvédère qu'on ne retrouve pas forcément dans la vieille ville, mais à Chambéry, il y a plein de couleurs beige rosé, orangé, sur les faces de l'escalier, qui sont des couleurs très proches des couleurs des façades de la vieille ville et de l'identité de Chambéry. » Un nuancier qui sera complété par un grand espace peint en vert, à l'intérieur du belvédère, qui offre un panorama

grandiose sur la ville et les montagnes, derrière de grandes parois de verre.

Perrine COULON

OUVERTURE DU PARKING : CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Le parking Ravet ouvre ce mardi... Sauf le dernier étage, 406 places de stationnement (sur les 472 du parking) seront disponibles pour les voitures, plus neuf places pour les motos.
- Le belvédère ne sera accessible qu'à partir du 18 novembre, le temps pour les équipes de terminer les finitions et notamment les peintures.
- Les 66 places de stationnement du dernier niveau, sur le toit-terrasse, seront accessibles seulement lorsque les places de stationnement auront pu être matérialisées au sol.
- Prudence, place de la Libération... Actuellement, la Ville a entrepris des travaux aux abords du parking Ravet. Entre les voies de circulation temporaires, l'accès, la sortie du parking, et les feux tricolores qui clignotent... La prudence est de mise.

Décembre 2021 | Trophées R Awards – Lauréat initiative sociétale

Développement durable : Le CNPA remet les trophées R Awards



Le CNPA remet les R awards

© CNPA

Après les deux premières éditions de la cérémonie des R Awards, le Conseil National des Professionnels de l'Automobile a récompensé de nouveau les actions remarquables, en matière de RSE, menées par les professionnels de l'automobile le 9 décembre 2021 à Paris.

La remise des R Awards vise à récompenser l'implication des professionnels dans un ou plusieurs domaines du développement durable : les actions sociales, sociétales, environnementales, de gouvernance ou encore d'ancrage territorial.

" Nous avons célébré une valeur fondamentale : l'engagement, au service de nos entreprises, de la société, et des prochaines générations", rappelle Xavier Horent délégué général du CNPA . " Chaleureuses félicitations, bravo à toutes et à tous : la Profession a l'immense avantage d'un « mix énergétique » extraordinaire au plan humain. Une promotion 2021, exemplaire et inspirante, qui laisse une magnifique empreinte. La RSE est une boussole pour suivre la trajectoire durable que trace le CNPA "

Zoom sur le palmarès 2021...

L'initiative sociale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociale" sont Euromaster, le Groupe Chanoine, le groupe LG et le groupe Alvarez.

L'initiative sociétale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociétale" sont Q-Park, le Groupe Bernier, Hydro VI et Hiflow.

Décembre 2021 | Marseille

Parkings souterrains à Marseille : Q-Park baisse certains de ses tarifs

Q-Park et la Métropole ont renouvelé pour 7 ans leurs contrats d'exploitation des parkings Les Docks Arvieux, Espercieux (2e), La Timone et

Blancarde (5e). Quelque 4,2 millions d'euros seront investis dans la valorisation esthétique des équipements. En outre, ces parkings proposeront 30 min de gratuité dès leur accès. Le tarif horaire de La Timone passera de 2,40 € à 1,70 € et le tarif de nuit (20 h-8 h) sera fixé à un maximum de 5 €.

L'abonnement annuel de Blancarde passe de 1 866 € à 1 200 € ; celui des Docks et d'Espercieux de 2 424 € à 2 000 €. L'abonnement résident annuel pour moto est à 1 € par jour, de même que l'abonnement nuit et week-end résident.



MILLAU

Parking Emma Calvé



Auteur : Olivier ANDRIEU/Yannick Julié

Date : 22 avril 2022

Table des matières

Préambule	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes.....	6
1.3.1 Equipe d'exploitation.....	7
1.3.2 Organisation.....	8
1.3.3 Formation.....	9
2 Compte-rendu clients-services	10
2.1 Enquête de satisfaction.....	10
2.1.1 Satisfaction globale.....	11
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique.....	12
2.1.3 Satisfaction sécurité.....	13
2.2 Démarche QSE.....	16
2.3 Communication & actions commerciales 2021.....	18
2.3.1 Q-Park France 2021 en bref.....	18
2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales.....	22
2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale.....	26
2.3.4 Les partenariats.....	27
2.3.5 Marketing et communication loca.....	28
2.4 Services Q-Park.....	29
2.5 Gestion des réclamations.....	30
3 Compte-rendu technique	31
3.1 Equipements.....	31
3.2 Travaux & entretiens.....	32
3.3 Maintenance générale.....	34
4 Compte-rendu financier	35
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	35
4.1.1 Parc Emma Calvé.....	35
4.2 Fréquentation & recettes.....	36
4.2.1 Analyse globale.....	36
4.2.2 Analyse détaillée des recettes paking.....	37
4.3 Compte de résultats.....	44
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement.....	47
5 Annexes	48

Préambule

Le 30 Avril 2004, La société SAP a cédé son contrat de concession de parc de stationnement et son contrat pour l'exploitation à la société OMNIPARC.

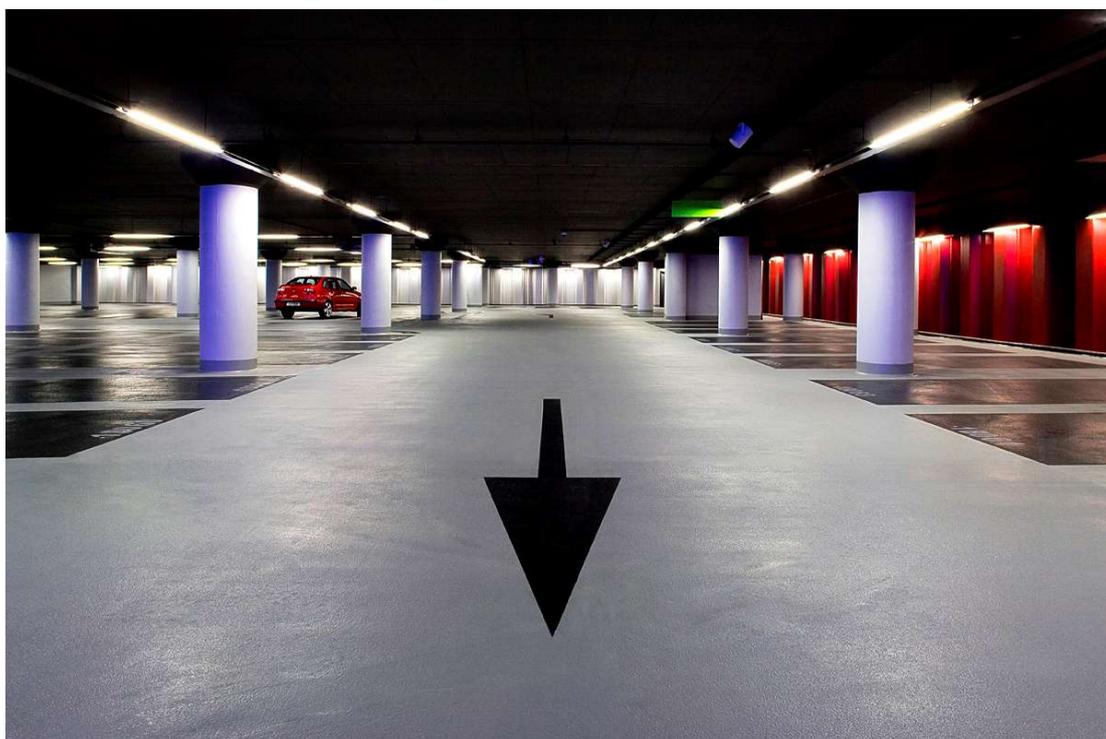
Une convention de cession a été signé par les deux parties, OMNIPARC acceptant le contrat tel que rédigé initialement.

Le 12 Juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe Epolia et ses filiales.

Cette alliance de compétences permet de proposer des solutions de stationnement toujours plus adaptées aux besoins des villes.

Q-Park a, à coeur, la recherche d'une qualité optimale d'exploitation des ses sites et mettra tout en oeuvre, dans le cadre du contrat qui nous lie, pour atteindre cet objectif de Qualité.

Le présent rapport a pour but de rendre compte du fonctionnement financier et technique du contrat, et comme pour les années précédentes.



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : 350 Places

Durée du contrat : 30 ans

Caractéristiques du parc

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Emma Calvé	E	350	3	Mixte	1994

(* E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Emma Calvé	7h à 20h30	Du lundi au samedi, fermé le dimanche et jours fériés	13 Place Emma Calvé

1.2 Faits marquants de l'exercice

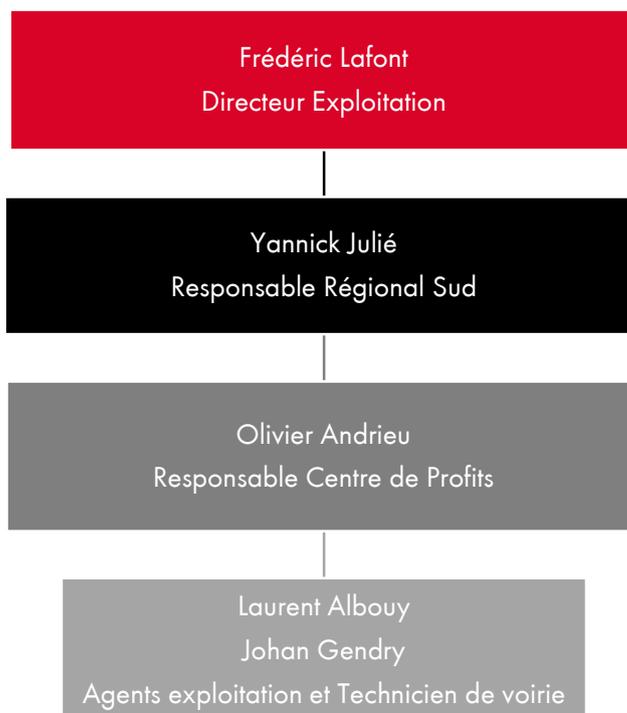
- La crise sanitaire liée au COVID 19 encore en vigueur jusqu'aux mois de juin avec des périodes de couvre-feux et fermeture de commerce non essentiel impactant de fait la fréquentation du site.
- Remplacement des équipements de péages au mois de Novembre, en privilégiant une uniformisation des équipements sur la Ville de Millau et en retenant l'offre du prestataire ayant réalisé l'installation au parking la Capelle, la société Scheidt and Bachman.
Ceci nous permet aussi de faciliter des opérations communes aux deux parkings en étant plus proactif dans la dynamisation du centre-ville.
- Accès 24h-24 7j-7 par ouverture automatique du portail accès parc sur boucle de détection, ceci est un avantage pour le client qui n'a plus besoin de badger pour commander l'ouverture du portail.
- Finalisation des travaux de reprise de poutre, et réalisation du RVRAT sans réserve.

1.3 Composition des équipes

Organigramme



1.3.1 Equipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable de Centre de Profits et de deux Agents d'Exploitation.

Une présence humaine est assurée de 7h00 à 20h00 le Lundi, Mercredi, Jeudi et Vendredi, De 7h à 17h le

Mardi et de 08h à 12h et de 14h à 17h le Samedi

En dehors des heures de présence, le parking est géré en télégestion depuis le centre de contact technique national de Valence (QCR) qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

- Orienter et informer la clientèle de nos parcs
- Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)
- Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance
- Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
- Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, le parking et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe de neuf personnes formées pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un évènement :

- Habilitation électrique (H0/B0)
- Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T)
- S.S.I.A.P de Niveau 1 et 2 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).

1.3.3 Formation

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
HOBO	14h	Juin 2021	Laurent Albouy
Recyclage SSIAP1	14h	Juin 2021	Olivier Andrieu
SST	14h	Mars 2021	Laurent Albouy Johan Gendry
Recyclage SST	7h	Mars 2021	Olivier Andrieu
Geste et Posture	7h	Juin 2021	Laurent Albouy Olivier Andrieu



2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés, horaires et réservation répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients. Cette année l'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne grâce à un jeu concours.

Ainsi tous les clients qui répondaient intégralement au questionnaire étaient automatiquement inscrits pour le tirage au sort. Les lots proposés étaient orientés autour du thème de la mobilité et du bien-être : vélos et trottinettes électriques, vélos classiques, cartes essence, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, bon d'achat Décathlon, box découverte....

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Juin 2021 - Février 2022
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés+résa)	56

Votre avis peut vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

- 1 Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.
- 2 Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 21/06 au 03/09/2021, ouvert à tous les clients Q-Park France selon les modalités du Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/09/2021 par Maître de Justice. Société organisatrice : Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°10895 834 424 095. L'énergie est notre avenir. économisons-la !

www.q-park.fr Quality in parking

Votre avis peut encore vous faire gagner

GRANDE ENQUÊTE SATISFACTION

Comment participer ?

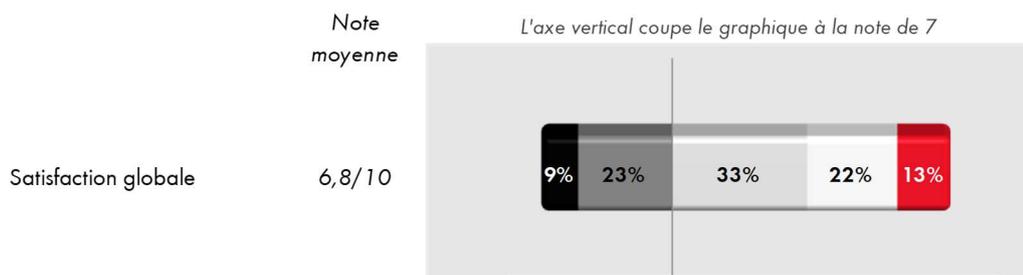
- 1 Répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.
- 2 Pour participer, scanner le QR Code ou rendez-vous sur q-park.fr/enquete-satisfaction.

Jeu concours organisé du 04/09 au 31/12/2021, ouvert à tous les clients Q-Park France selon les modalités du Règlement disponible sur q-park.fr. Le tirage au sort aura lieu le 03/01/2022 par Maître de Justice. Société organisatrice : Q-Park France Services, SAS, 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92130 Issy-les-Moulineaux, immatriculée sous le numéro RCS N°10895 834 424 095. L'énergie est notre avenir. économisons-la !

www.q-park.fr Quality in parking

2.1.1 Satisfaction globale

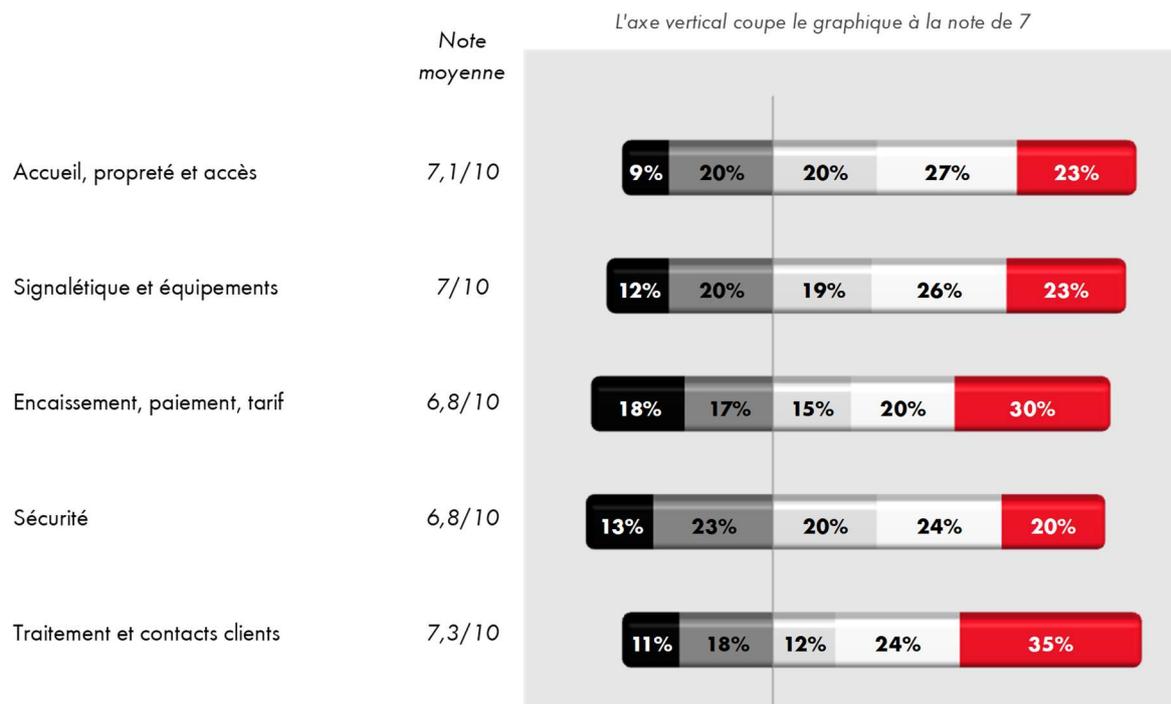
Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8.1/10**.



I Détail de la note de satisfaction globale par

■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

thèmes

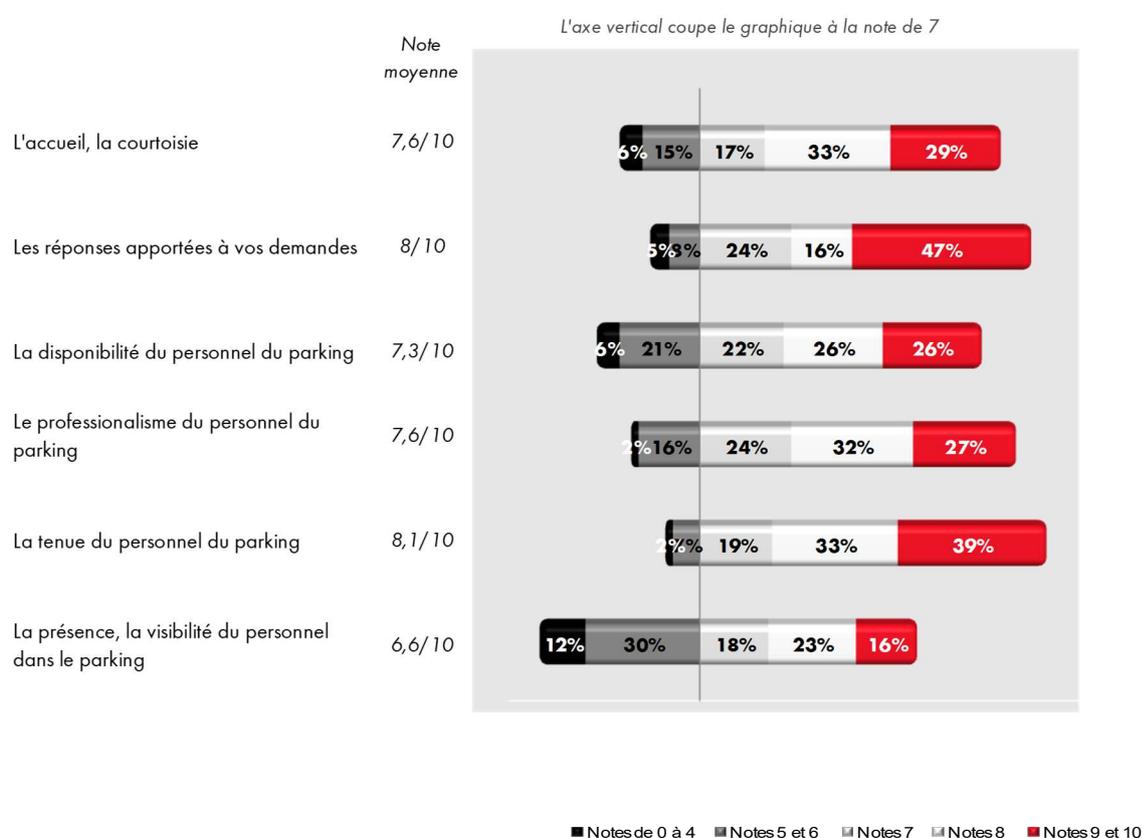


■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

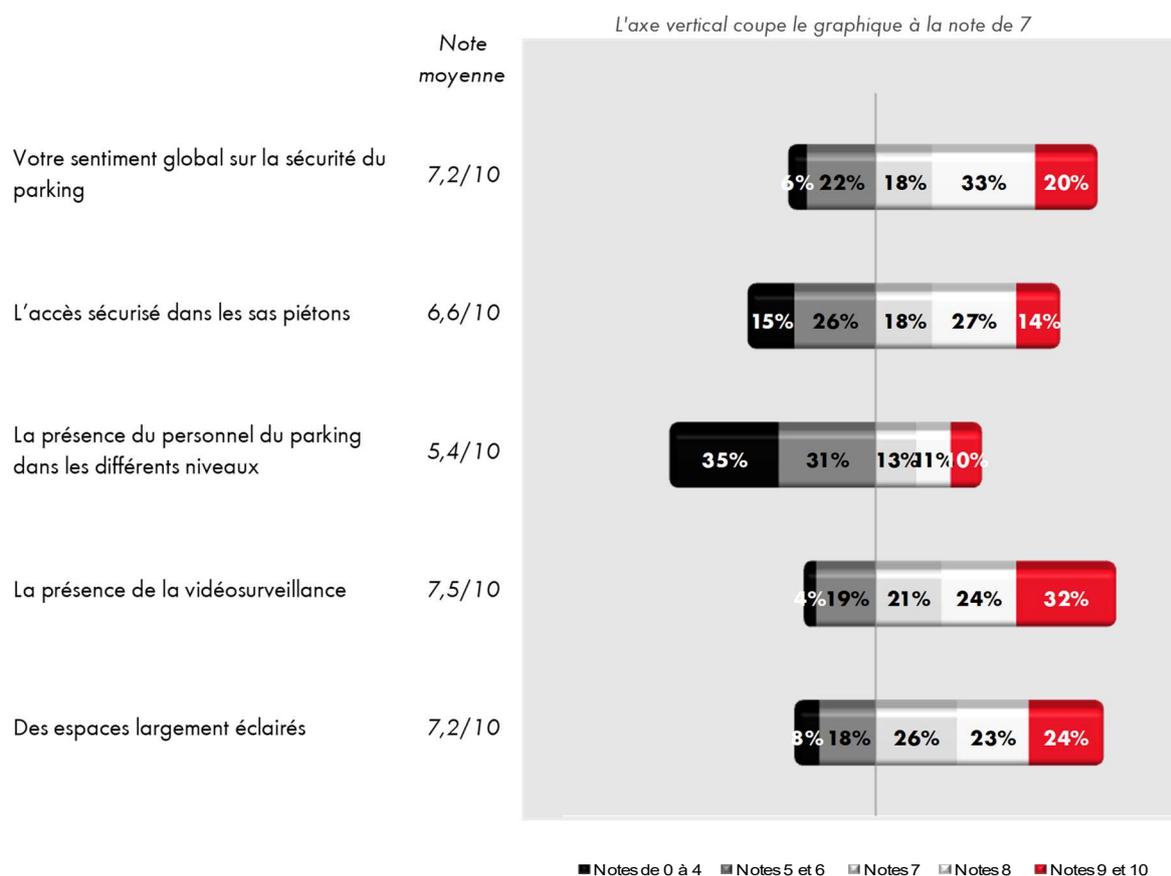
Marquee selectus non provisio incongruous feline nolo contendere. Gratuitous octopus niacin, sodium glutimate. Quote meon an estimate et non interruptus stadium. Defacto lingo est igpay atinlay. Marquee selectus non provisio incongruous feline nolo contendere. Gratuitous octopus niacin, sodium glutimate.

I Personnel du parking



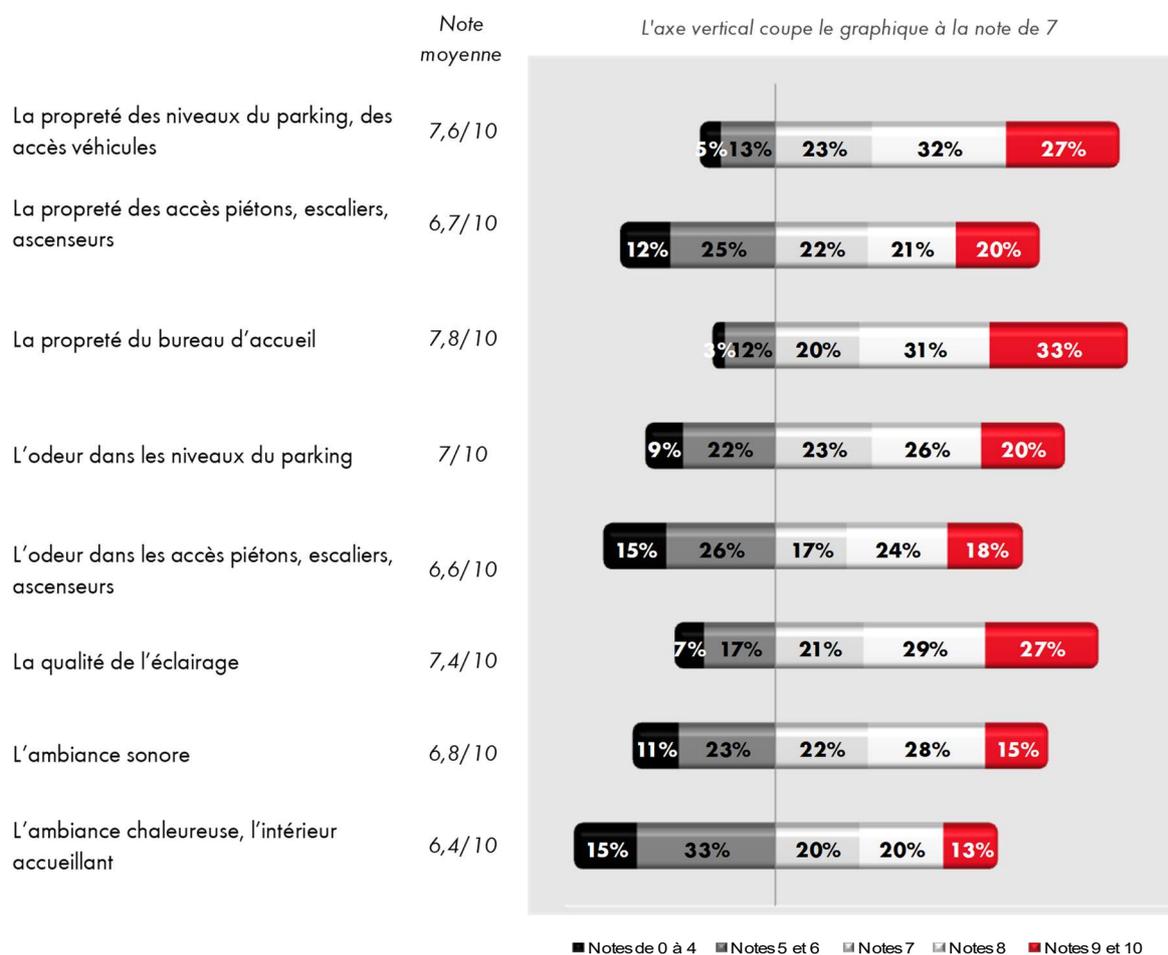
Les clients sont globalement satisfaits du personnel d'exploitation local qui sont au service du client quotidiennement et s'attachent à apporter une satisfaction auprès des clients.

2.1.3 Satisfaction sécurité



Le sentiment de sécurité est reconnu par les clients, au vu du résultat il convient d'apporter une attention particulière sur la visibilité de notre personnel d'exploitation dans les niveaux.

2.1.4 Satisfaction propreté

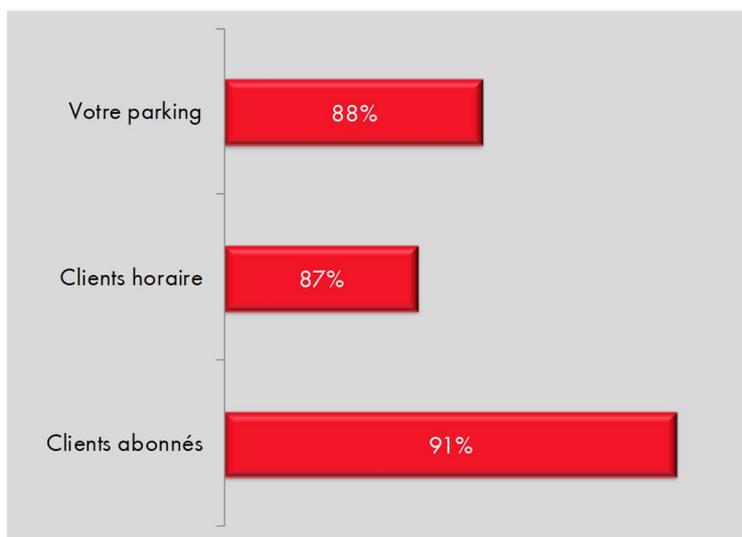


Globalement les clients sont satisfaits de la propreté du parking, en 2022 les accès piétons vont être repris.



Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Emma Calvé est satisfaisant. 96% des personnes interrogées recommandent leur parking.



2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale¹ à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

- | Le siège de Q-Park France
- | Le centre de télé-opération QCR
- | L'ensemble des parkings en exploitation

Pour y parvenir, Q-Park a mis en place un système de management intégré QSE, dans le cadre d'une approche processus structurée. Il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègre :

- | Le suivi de la performance
- | L'analyse des risques

L'AFNOR a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, en 2022 confirmer cette certification lors d'audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre la volonté de Q-Park pour la prise en compte des enjeux QSE dans ces modes de fonctionnement et renforce sa volonté de travailler selon les principes de l'amélioration continue.

¹ Et à ce jour toujours le seul

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

La politique QSE certifiée de l'ensemble de Q-Park France, est une véritable valeur ajoutée de l'organisation à l'échelle du groupe. Elle nous permet d'intégrer dans la démarche QSE chaque nouveau parking dès sa reprise en exploitation



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients de Q-Park.



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park.



Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

2.3 Communication & actions commerciales 2021

2.3.1 Q-Park France 2021 en bref

I Nouveauté digitale sur Q-Park.fr

- I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

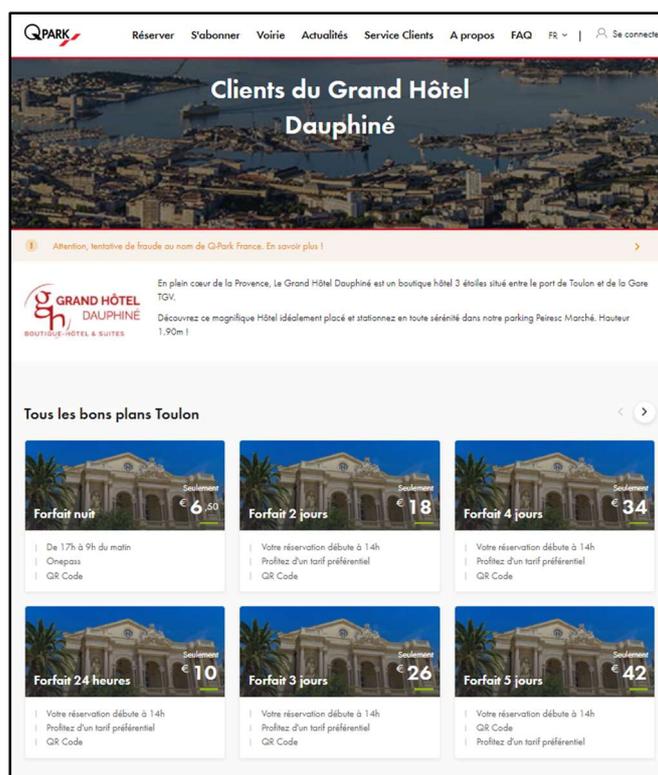


Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 58 sites bénéficient actuellement de cette technologie. Le système de Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode.

I Les services digitaux en développement constant

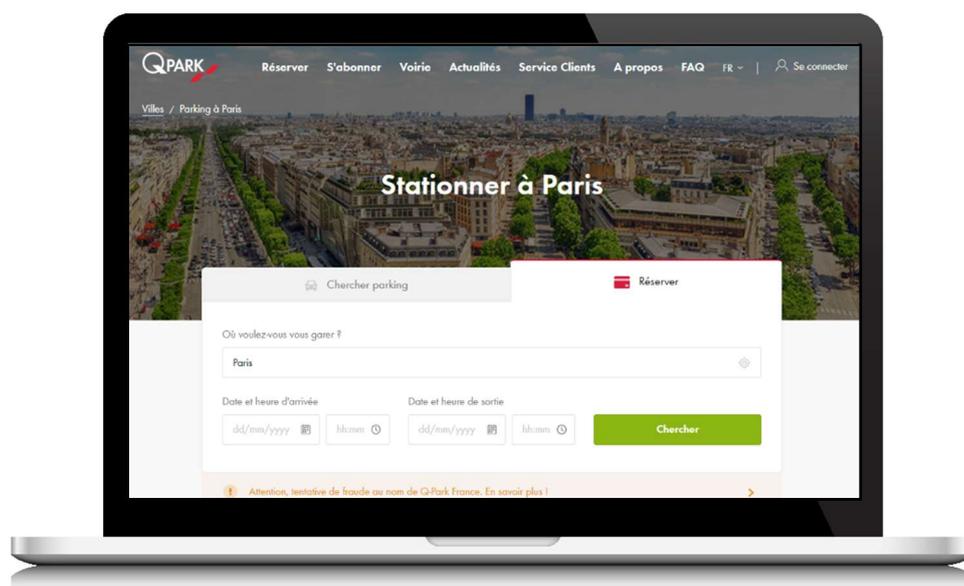
- I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux

Dans une optique de satisfaction client, nous mettons en place avec nos partenaires locaux, des pages dédiées. Ces pages permettent aux partenaires de présenter à leurs clients le service de réservation de place de stationnement tout en proposant à leurs clients le meilleur tarif.



I Optimisations Q-Park.fr

Plusieurs projets d'amélioration de l'expérience utilisateur ont été développés pendant l'année 2021. Le parcours client sur le site internet a été simplifié, les pages de présentation des villes et des parkings ont été revues. Le contenu est plus adapté et l'objectif du client clair. Des développements d'optimisation de la performance du site internet ont été mis en ligne, permettant ainsi d'améliorer la vitesse du site et les temps de réponses.



I Le site internet fait des heureux

I Offres tarifaires

Toujours dans un optique de satisfaction client, un module de prix a été développé pour que le client se voit toujours proposer le meilleur tarif quelque soit sa recherche. Ce nouveau module permet aussi au client de voir les différentes offres s'approchant de sa recherche et de sélectionner la durée qui correspond le mieux à son besoin. Le client identifie mieux les économies qu'il peut faire en choisissant les tarifs de réservations.

I Q-Park a connu un développement important en 2021 avec des projets qui ont débuté dès 2021. Des nouvelles ouvertures :

A Reims, nous avons mis en service l'exploitation de 3 parcs de stationnement pour les 3 cliniques du **Groupe Courlancy** auparavant gérés en interne. Cette externalisation a permis de professionnaliser l'exploitation, développer les recettes et mettre en place de nouveaux outils tels que la réservation, tant pour les visiteurs de la clinique, que pour les visiteurs des générateurs autour des sites. **A Nice**, le CHU a fait confiance à Q-Park pour la gestion de son **parking Pasteur**, de près de 1000 places. Cette implantation vient renforcer la place de Q-Park dans la gestion des parcs d'hôpitaux.

A Marseille, Q-Park poursuit son développement avec la reprise du **parking Blancarde**, c'est le 17^{ème} parking que nous gérons sur la Ville. Ce nouveau succès renforce ainsi notre place de leader sur ce marché. Ce parking à proximité de la gare du même nom et du métro, est situé en entrée de ville, c'est un véritable hub de mobilité où Q-Park va proposer de nouveaux services tels que des parcs à vélos sécurisés. Ce contrat est aussi associé au renouvellement de la confiance de la Métropole Aix Marseille pour les parking Timone, Les Docks et Espercieux. **A Chambéry**, 2 nouveaux parcs ont été mis en service **Ravet et Cassine** dans la cadre de la DSP globale que nous gérons pour l'ensemble de la Ville. Outre les qualités en matière de développement durable, ces deux parcs sont une formidable porte d'entrée pour un développement apaisé de l'activité en centre-ville avec moins de véhicules en surface.

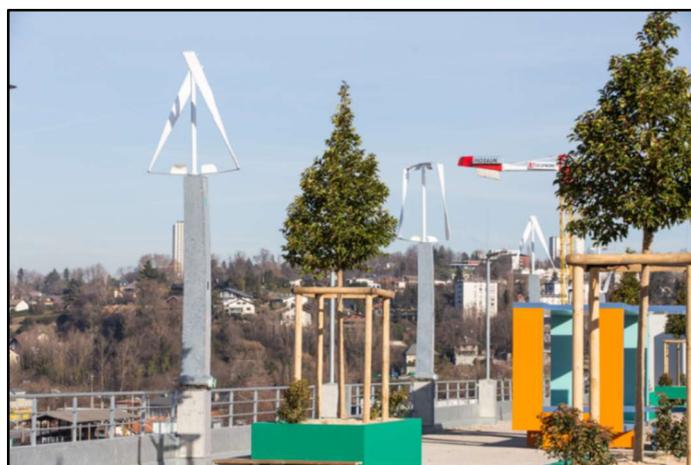
Enfin, 2021 a été marqué par le succès sur la **DSP des 14 parkings de la Défense**, plus gros contrat de stationnement en Europe avec plus de 20.000 places à gérer. Encore un très beau challenge pour les équipes de Q-Park avec un démarrage de l'exploitation au 1^{er} janvier 2022.



I Travaux de parkings en cours

A **Chambéry**, malgré les restrictions sanitaires et les confinements successifs de 2020 & 2021, les 2 chantiers de construction des parkings **Cassine Gare** et **Ravet** se sont naturellement poursuivis et achevés. Ces parkings en élévation présentent des qualités architecturales, artistiques et environnementales fortes. Véritable « Hubs de Mobilité » directement connectés à la gare routière et à la gare SNCF. Idéalement situés en entrée de ville, ils captent les flux en amont et permettent ainsi une meilleure fluidité de la circulation. En terme de développement durable, tous les deux sont de véritables ouvrages vertueux : construction en structure métallique avec 75% d'acier recyclé, ventilation naturelle, éclairage Led, places avec bornes de recharge électrique.

Pour le futur **parking du pôle Gare de Chartres**, la première pierre a été déposée en novembre 2021. Ce nouveau parking proposera 1086 places de stationnement supplémentaires réparties sur 2 niveaux, et idéalement situé en entrée de ville lui-aussi. Le parking desservira la gare SNCF de Chartres ainsi que la future gare routière. Puis, au-delà de sa praticité, l'esthétique de l'ouvrage a été particulièrement soignée par notre cabinet d'architecture Jacques Azema, avec une façade exceptionnelle dont la modénature évoquera les vitraux de la cathédrale de Chartres.



2.3.2 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

I Deux dernières années sans précédent

Les années 2020 et 2021 ont été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, des périodes particulièrement mouvementées. Nous avons dû revoir notre manière de communiquer et trouver des alternatives pour que nos clients puissent bénéficier d'offres adaptées à la situation inédite que vous vivons tous.

Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

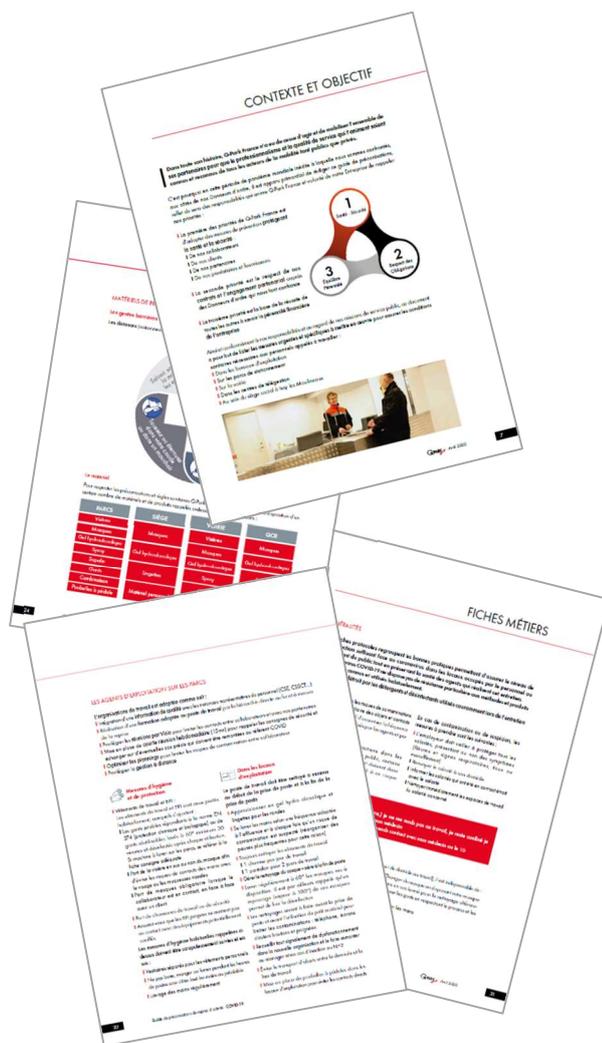
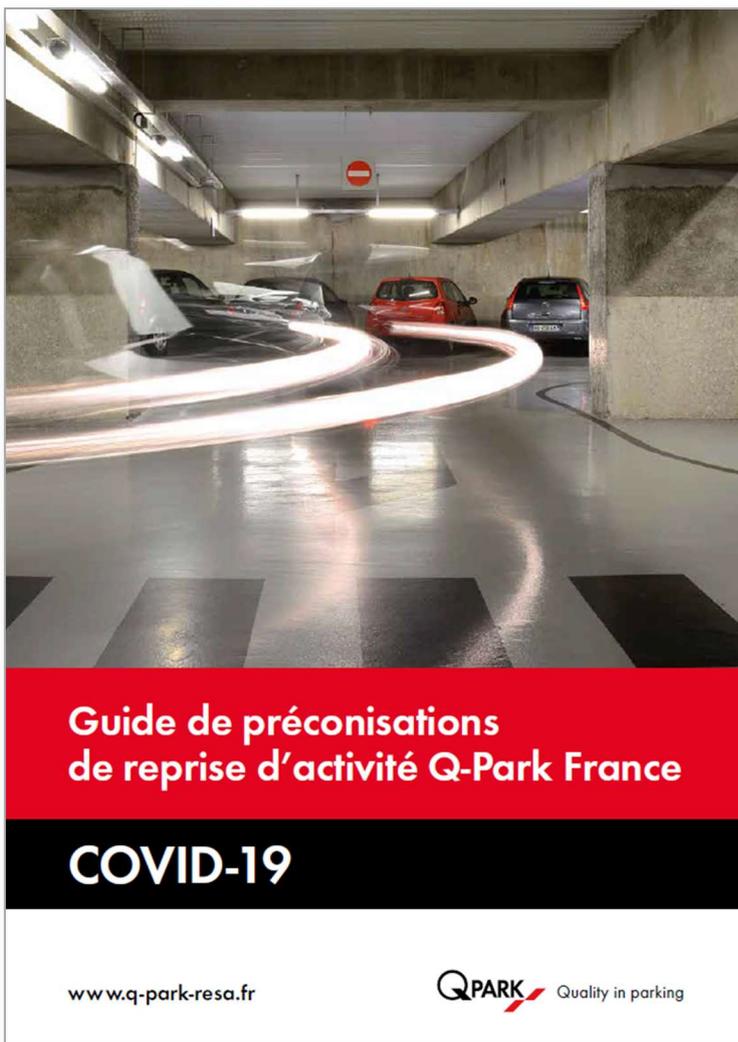
Une campagne de 5 affiches aux formats A1 et A4 sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

- I Rappeler à la clientèle et aux collaborateurs les règles sanitaires à respecter
- I Souhaiter la bienvenue à la clientèle et informer sur les procédures sanitaires renforcées
- I Informer le public sur le renfort du nettoyage dans les parcs
- I Proposer des solutions de paiement sans risque et sans contact direct à la clientèle

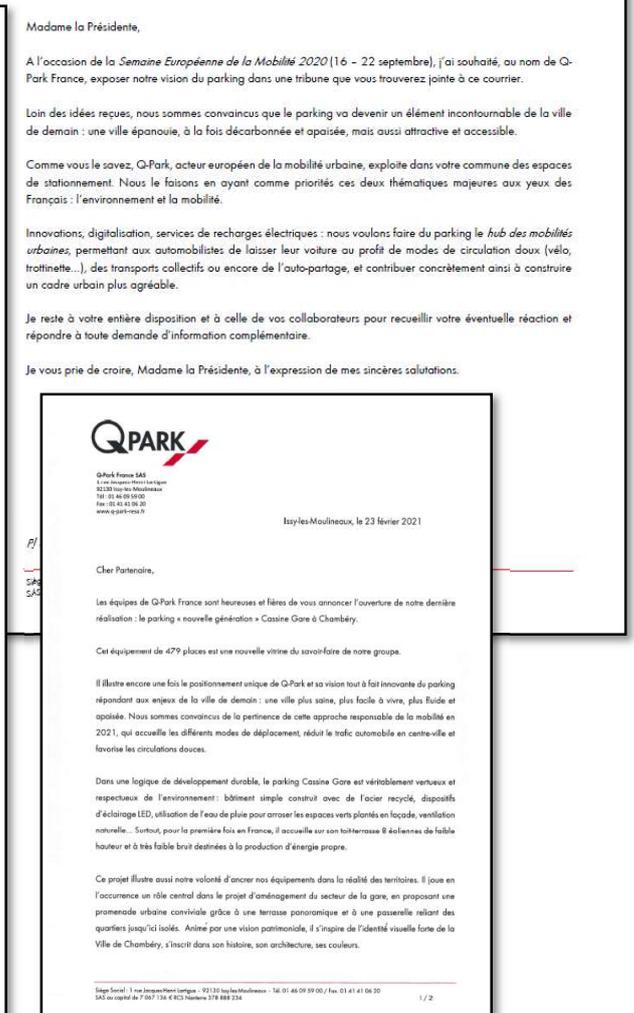


I La protection des collaborateurs Q-Park pendant la crise sanitaire

Le guide de préconisations de reprise d'activité de 44 pages a été réalisé durant le 1^{er} confinement et a été distribué à tous les collaborateurs Q-Park pour rappeler les règles sanitaires à respecter.



- I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.
- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2021. Ces derniers ont complétés les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.



I Participation au Salon des Maires 2021

Q-Park était présent au Salon des Maires du 16 au 18 novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de service aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Le constat est sans appel, la préoccupation de toutes les entreprises est d'offrir des solutions plus durables et plus respectueuses de l'environnement.

I Un partenariat d'envergure entre Q-Park & IZIVIA

Q-Park a sélectionné pour une durée de 3 ans IZIVIA, filiale d'EDF dédiée à la mobilité électrique. Ce contrat permettra de déployer plus de 4000 nouvelles bornes de charges semi rapides (7/22 kW) en centre-ville sur l'ensemble des 70 villes où Q-Park est présent. Un déploiement unique axé sur le service client, qui permettra à Q-Park de disposer d'un des plus grands parcs de bornes installées en France à ce jour dans les parkings en cœur de ville, équipement aujourd'hui plus qu'attendu en centre-ville.

Le planning prévisionnel prévoit l'équipement de 1000 bornes dès 2022, puis une accélération du déploiement avec 1500 bornes en 2023 et 2024. La première phase du projet vise prioritairement à répondre aux besoins de la clientèle évalués sur la base de la demande. La seconde phase quant à elle permettra d'atteindre rapidement les objectifs fixés par la Loi d'Orientation des Mobilités (« LOM »). Grâce à ce partenariat ambitieux, Q-Park se positionne comme un acteur essentiel dans le service de la charge des véhicules électriques. En 2021 et pour les années à venir, nous confirmons ainsi nos engagements d'acteur de la mobilité décarbonée, au service de la ville de demain.



2.3.3 Campagnes promotionnelles nationale

I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne
- I Campagne emailing envoyée en octobre à **102 882** clients dans toute la France



I Jeu-Concours

- I De juin 2021 à début 2022, Q-Park a sondé ses clients & abonnés dans le cadre d'une enquête qualitative. Le but, répondre à notre enquête tout en tentant de gagner de beaux lots : Trotinettes électriques ; vélo etc.



2.3.4 Les partenariats

I Waze

Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.

I Europcar

Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.

Le partenariat a pour objectif concret de :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des agences dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale Ubeejo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- I Réaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des événements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

I Joko

En s'associant à Joko, le réseau de parkings Q-Park, le second en Europe, permet à ses clients de cumuler des points lorsqu'ils utilisent ses services – pour une heure, une journée ou une semaine, en payant sur place ou en réservant à l'avance. Ainsi, pour chaque euro dépensé en stationnement, nos clients engrangent des points sur l'application Joko et peuvent bénéficier de belles récompenses. Une alliance gagnante au profit des automobilistes.

I VIA Michelin

Via Michelin donne accès à plusieurs outils pour faciliter et optimiser vos déplacements.

Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

2.3.5 Marketing et communication locale

I Mise en place ou suivi de partenariats existants pour le parking Emma Calvé :

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
U.M.M	12 Rue Droite 12100 MILLAU	Chèques parking 1h
Hotel du commerce	8 Place du Mandarous 12100 MILLAU	Pass Hôtel
YCL RH	Rue de l'ancienne Commune 12100 MILLAU	Chèque parking 1h
Communauté Commune	1 Rue du Beffroi 12100 MILLAU	Cartes à décompte
Parc Naturel des Grands Causses	71 Boulevard de l'Ayrolle 12100 MILLAU	Chèques parking 1h

2.4 Services Q-Park



Ascenseur, Vidéo Surveillance, Accessibilité PMR, espace deux roues, reconnaissance de plaques (LAPI).

2.5 Gestion des réclamations

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients ; et en fonction des problèmes exprimés, les aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées:

- | Par téléphone: 09 86 86 86 90 (n° gratuit) du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Q-Park France Services - Service Clients - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email : service.clients@q-park.fr
- | Sur Internet : www.q-park.fr

A tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Porte-les-Valence) actif 24/7 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



3 Compte-rendu technique



3.1 Equipements

<u>MATERIELS DE PEAGE</u>	<u>SECURITE INCENDIE</u>	<u>SECURITE INCENDIE</u>
1 Borne entrée 1 Borne Sortie 2 Caisses Automatique 1 Caisse Manuelle 1 Lecteur escalier 24h/24 1 Lecteur accès ascenseur 24h/24 Marque : Scheidt and Bachmann	1 Centrale incendie 157 Détecteurs optique 12 Déclencheurs manuel 29 Extincteurs	22 Camera 1 Ecran LCD 2 Enregistreur video

AUTRES INSTALLATIONS TECHNIQUES ET ELECTRIQUES

Electricité générale

Détection CO/NO - Comytron 30-R5

Portails automatiques

Ascenseurs

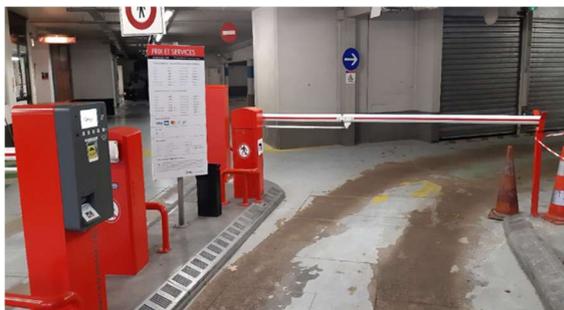
Pompes de relevage

3.2 Travaux & entretiens

Lots	Sociétés	Interventions
Ascenseur	Otis	15/01 vérification et contrôle 26/02 vérification et contrôle 08/04 vérification et contrôle 20/05 vérification et contrôle 23/07 vérification et contrôle 03/08 vérification et contrôle 17/09 vérification et contrôle 26/10 vérification et contrôle 03/12 vérification et contrôle
Contrôle d'accès	Sheidt and bachmann	15/11 Mise en place nouveau matériel de péage 18/11 Mise en service matériel de péage
Extincteurs	ROT	21/12 Vérification des extincteurs
Entretien des pompes de relevage	Amperis	12/08 Vérification et contrôle 07/10 Vidange Bac hydrocarbure 23/11 Vérification et contrôle
Contrôle et vérifications des installations électriques	Ampéris	12/08 Vérification et contrôle 29/09 Vérification et contrôle
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas	21/12 Vérification des installations électriques
Entretien des extractions/ventilations	Amperis	15/01 Vérification et contrôle
Portails automatiques	Copas Systeme	23/02 Vérification et contrôle 22/03 Travaux - Remplacement portail entrée 27/04 Travaux - Remplacement suspente portail Sortie 28/07 Vérification et contrôle
Portes coupe feu	Kone	27/07 Travaux - Changement de 2 portes coupes feu 13/10 Vérification et contrôle
Système contrôle CO/NO	ADS	28/10 Vérification et contrôle
Système de Sécurité Incendie	Amperis	19/05 Vérification et contrôle 18/10 Vérification et contrôle

En novembre, le parking s'est vu doté d'un nouveau matériel de péage de marque Scheidt and bachmann, celui-ci a permis de mettre en place l'accès au parc 24h-24 7j-7 par détection de véhicule se présentant devant l'entrée du parking ce qui favorise la fréquentation horaire notamment en période estivale où certaines manifestations nocturnes sont organisées.

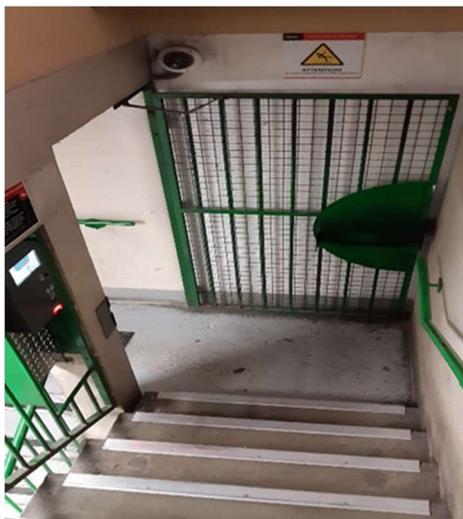
Quelques Photos du changement :



Entrée Parking



Sortie parking



Accès piéton 24h/24 LP



Caisse automatique

3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas Systeme
Contrôle d'accès	Orbility puis S&B à partir du 18/11/2021
Extincteurs	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Ampéris
Controlé et verifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/CN Controlé de gaz	Analyse Détection Sécurité société ADS
Système de Sécurité Incendie	Ampéris



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Emma Calvé

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

*Basse saison : Du 1^{er} Janvier au 31 Mars et du 1^{er} octobre au 31 Décembre

*Haute saison : Du 1^{er} Avril au 30 Septembre

Tarifs horaires	Basse Saison *	Haute Saison *
1 heure	1,20 €	1,50 €
2 heures	2,50 €	3,10 €
3 heures	3,70 €	4,40 €
24 heures	10,40 €	12,50 €
Ticket perdu	10,40 €	12,50 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Moto	30,80 €
7x24 Mensuel	60,20 €
7x24 Mensuel Z.Fermé	71,20 €
Bureau L - S Mensuel	44 €
Bureau L - D Mensuel	48 €

I Forfaits & cartes pré-payées (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs forfaits	Prix
2 jours	12 €
3 jours	16.50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
1 mois	66 €

Tarifs cartes pré-payées	Prix
24 heures	28,80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
96 heures	115,20 €

I Moyens de paiement



4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2020	2021	Evolution
Recettes horaires & assimilées	84,5	104,5	24%
Recettes abonnés	108,7	116,5	7%
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0	0%
Autres Recettes	94,8	73,3	-23%
Total Chiffre d'affaires	287,9	294,2	2%

L'année 2021 a connu une reprise économique qui reste encore perturbée et en-dessous de l'activité connue en 2019.

A compter de l'été 2021, les manifestations ont repris progressivement jusqu'à la fin de l'année, ce qui a permis une reprise de l'activité horaire.

En 2021, le chiffre d'affaire d'affaire est en progression de 2% par rapport à 2020.

Cette progression est plus visible sur le chiffre affaire des recettes horaires et assimilées en progression de 24% .

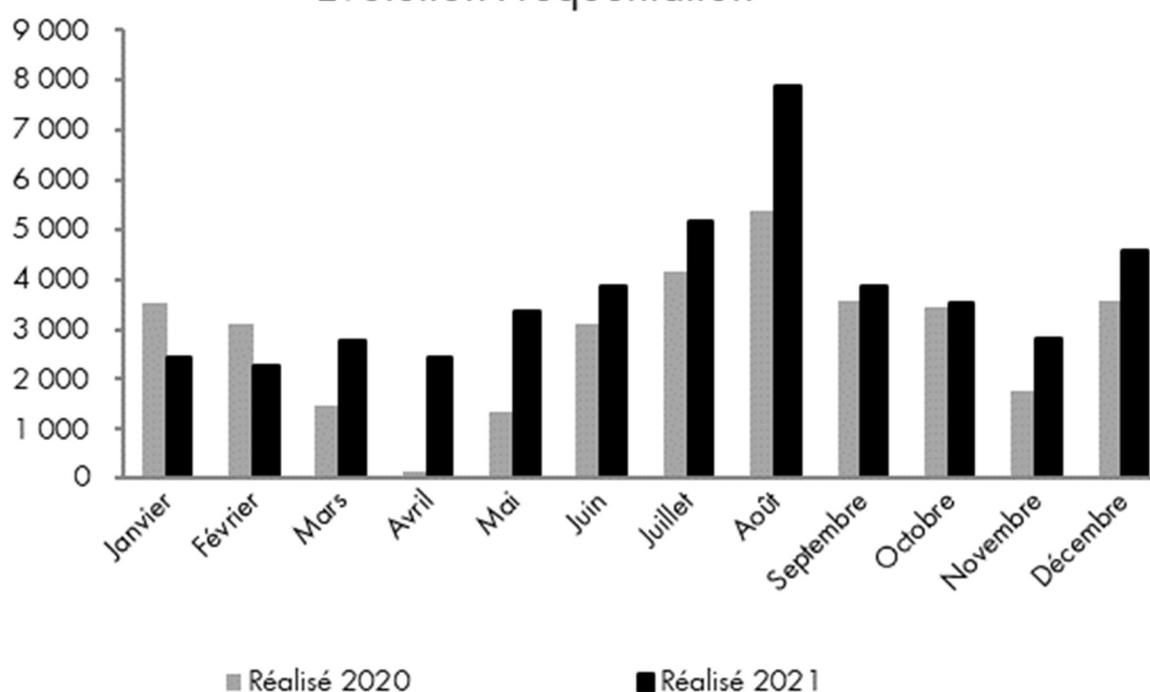
En ce qui concerne le chiffre affaire relatif aux recettes des abonnement, la progression est de 7%

4.2.2 Analyse détaillée des recettes paking

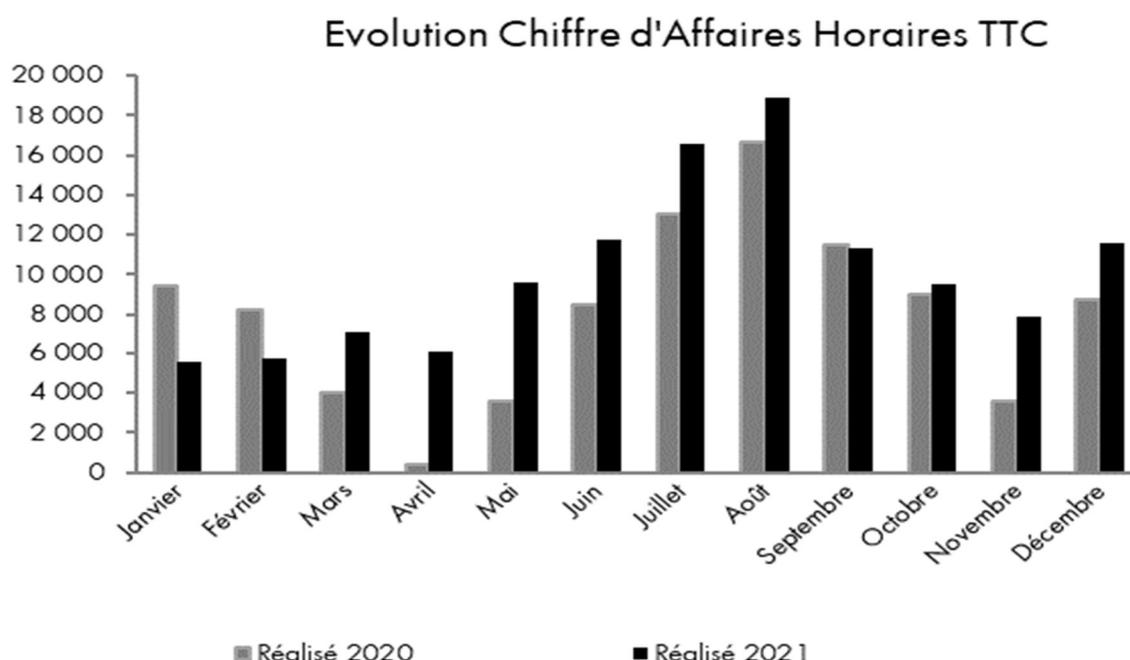
I Recettes horaires Parc

Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	3 531	2 416	-1 115
Février	3 098	2 259	-839
Mars	1 492	2 790	1 298
Avril	141	2 446	2 305
Mai	1 344	3 356	2 012
Juin	3 107	3 861	754
Juillet	4 144	5 139	955
Août	5 369	7 866	2 497
Septembre	3 566	3 841	275
Octobre	3 428	3 541	113
Novembre	1 759	2 817	1 058
Décembre	3 557	4 581	1 024
Total	34 536	44 913	10 377

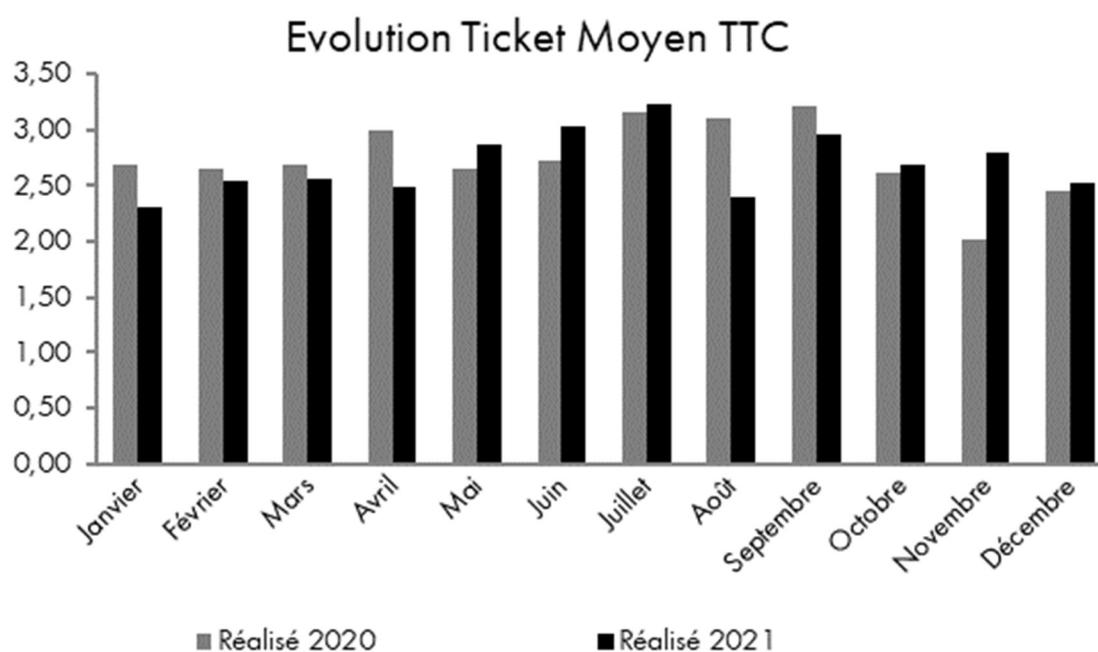
Evolution Fréquentation



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	9 461	5 585	-3 875
Février	8 196	5 734	-2 462
Mars	3 994	7 118	3 124
Avril	421	6 067	5 646
Mai	3 569	9 599	6 030
Juin	8 464	11 717	3 253
Juillet	13 072	16 553	3 481
Août	16 654	18 898	2 244
Septembre	11 456	11 344	-112
Octobre	8 960	9 513	554
Novembre	3 555	7 880	4 325
Décembre	8 721	11 567	2 846
Total	96 523	121 577	25 054



Ticket moyen TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	2.68	2.31	-0.73
Février	2.65	2.54	-0.11
Mars	2.68	2.55	-0.13
Avril	2.99	2.48	-0.51
Mai	2.66	2.86	0.20
Juin	2.72	3.03	0.31
Juillet	3.15	3.22	0.07
Août	3.10	2.40	-0.70
Septembre	3.21	2.95	-0.26
Octobre	2.61	2.69	0.07
Novembre	2.02	2.80	0.78
Décembre	2.45	2.53	0.07
Total	2.79	2.71	-0.09



	2020	2021	Evolution
Fréquentation	34 536	44 913	30%
Ticket moyen TTC en €	2.79	2.71	-3%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	96 523	121 577	26%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	4 841	3 803	-21%
Total CA horaires et assimilés	101 364	125 379	24%

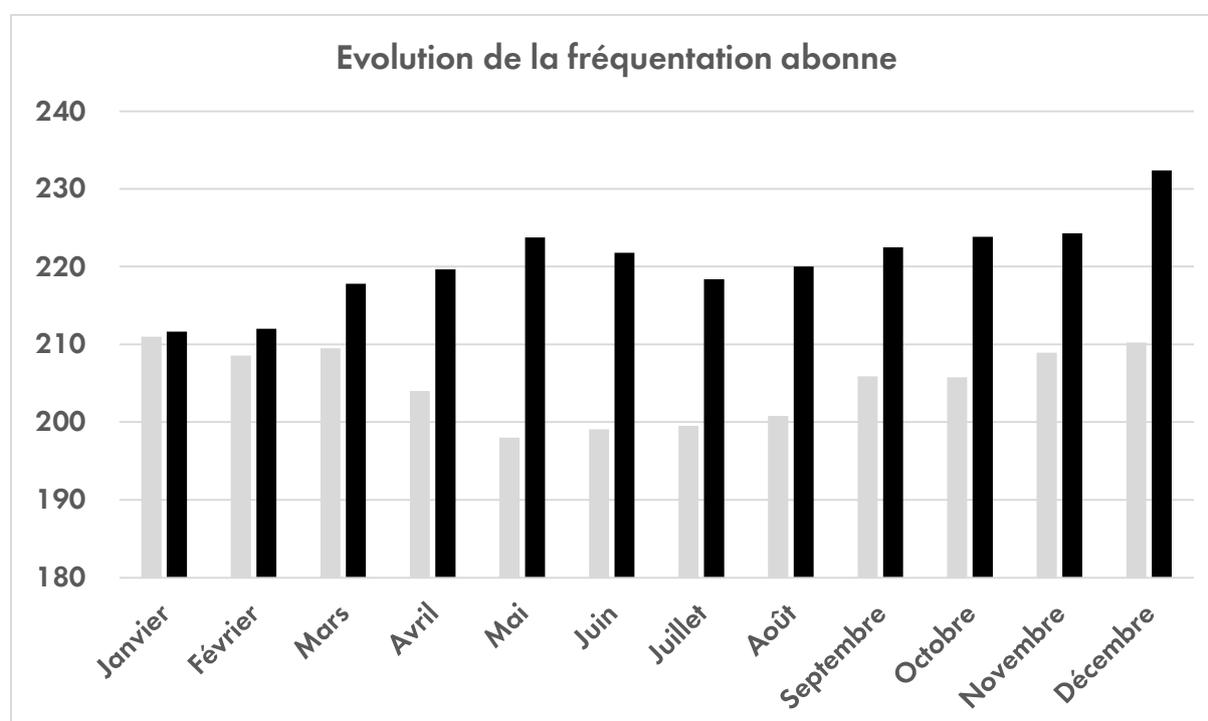
La fréquentation horaire est en hausse de 30% par rapport à 2020, avec 10 377 tickets supplémentaires. Cette hausse est principalement liée à la reprise progressive de l'activité économique, de la réouverture des restaurants et terrasses au mois de juin et les différentes animations de la ville visant à redynamiser le centre-ville.

Le chiffre d'affaire horaires évolue de 26% par rapport à 2020, en revanche le chiffre affaire assimilés qui concerne les ventes auprès de nos partenaires (Hotel, commerces) sont en baisse de 21% qui est directement lié à la crise sanitaire qui les a impactés.

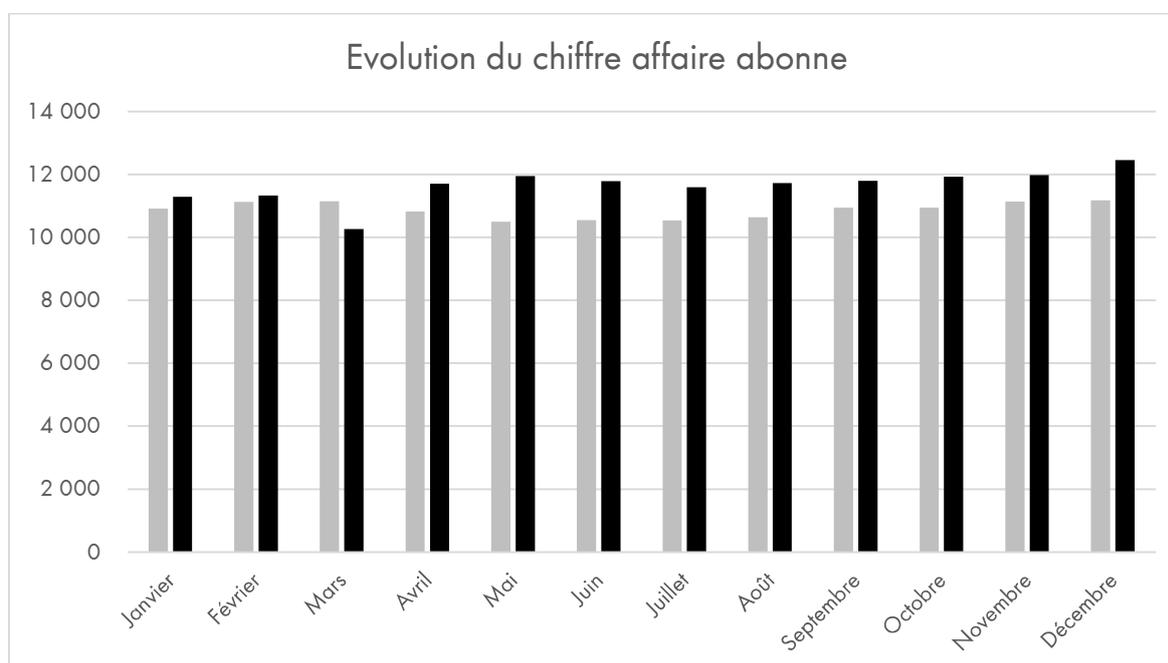
La durée de stationnement est en baisse de -3% par rapport à celui de 2020 compte tenu de la baisse des ventes de pass hôteliers.

I Recettes abonnés Parc

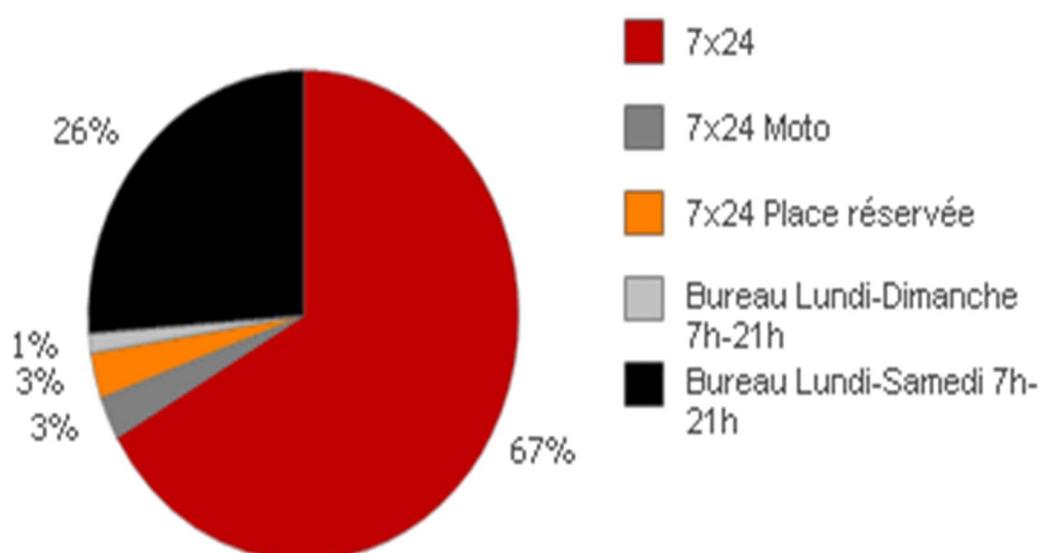
Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	211	212	1
Février	209	212	3
Mars	210	218	8
Avril	204	220	16
Mai	198	224	26
Juin	199	222	23
Juillet	200	218	19
Août	201	220	19
Septembre	206	222	17
Octobre	206	224	18
Novembre	209	224	15
Décembre	210	232	22
Total	2 461	2 648	187



Chiffre d'affaires abonne TTC en €	2020	2021	Evolution
Janvier	10 908	11 291	-3 875
Février	11 121	11 327	-2 462
Mars	11 145	10 258	3 124
Avril	10 822	11 707	5 646
Mai	10 493	11 942	6 030
Juin	10 545	11 786	3 253
Juillet	10 541	11 588	3 481
Août	10 643	11 724	2 244
Septembre	10 945	11 793	-112
Octobre	10 938	11 925	554
Novembre	11 137	11 977	4 325
Décembre	11 178	12 450	2 846
Total	130 415	139 767	9 353



	2020	2021	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	210	232	11%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	130 415	139 767	7%



Nous constatons que la fréquentation et le chiffre affaire des abonnements est en progression par rapport à 2020.

A fin décembre le nombre d'abonnement est en progression de 11% et le chiffre affaire de 7%.

Nous constatons que le parking est principalement utilisé pour du stationnement de type résidentiel (24h/24 7/7) à hauteur de 73% et de 27% de type bureau.

4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier:

Millau parc Emma Calvé

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2021	2020	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	104,5	84,5	20,0	23,7%
Recettes abonnés	116,5	108,7	7,8	7,2%
Prestations de service & Recettes voirie	80,5	78,5	2,0	2,6%
Recettes diverses	0,1	0,0	0,0	200,0%
Subvention d'exploitation	12,5	12,5		0,0%
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	6,7	6,6	0,1	1,4%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	320,7	290,7	30,0	10,3%
Coûts des travaux refacturés		-2,8	2,8	-100,0%
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés		-2,8	2,8	-100,0%
Coût du personnel interne	-93,5	-88,4	-5,1	5,8%
Personnel intérimaire	-20,1	-5,6	-14,6	NS
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-4,3	-4,6	0,3	-6,8%
Coût main d'œuvre directe	-117,9	-98,6	-19,4	19,6%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plafé)	10,9	-20,1	31,0	-153,9%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-0,4	-0,3	-0,0	10,8%
Autres taxes diverses	-0,5	-0,5		
Impôts et Taxes	10,0	-21,0	30,9	-147,5%
Eau & énergie	-9,3	-7,3	-2,0	27,7%
Fournitures de parking/voirie	-0,5	-2,0	1,5	-74,6%
Entretien de l'ouvrage	-0,9	-6,1	5,1	-84,7%
Maintenance des équipements de parking	-11,3	-10,5	-0,8	7,7%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,4	-2,7	0,3	-9,7%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-24,1	-24,1		0,0%
Assurance parking	-3,9	-2,5	-1,4	58,6%
Coût de la gestion de l'argent	-2,4	-0,9	-1,5	173,7%
Coût du marketing opérationnel	-0,3	-0,5	0,2	-33,7%
Coût des véhicules d'exploitation	-4,6	-3,6	-1,0	27,1%
Frais de voyages & mission/réception		-0,3	0,3	-100,0%
Charges administratives d'exploitation	-7,0	-9,3	2,3	-24,7%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-12,9	-11,3	-1,6	14,5%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-2,0	-0,1	-1,9	NS
Total charges directes de production	-189,7	-203,4	13,7	-6,7%

Loyers des locaux				
Charges locatives	-0,2	-0,3	0,1	-21,7%
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-8,0	-8,0	-0,0	0,3%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable		34,1	-34,1	-100,0%
Total loyers et redevances	-8,2	25,8	-34,0	-132,0%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-19,4	-21,2	1,8	-8,5%
Total charges indirectes	-27,7	4,6	-32,2	NS
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-217,3	-198,8	-18,5	9,3%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	103,4	91,9	11,5	12,5%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-137,3	-132,4	-5,0	3,8%
Amortissement subv équipements	21,4	17,1	4,3	25,1%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-115,9	-115,2	-0,7	0,6%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-12,5	-23,3	10,8	-46,3%
Produits financiers		-0,0	0,0	-100,0%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER		-0,0	0,0	-100,0%
Produits exceptionnels		6,5	-6,5	-100,0%
Charges exceptionnels		-0,4	0,4	-100,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL		6,1	-6,1	-100,0%
Impôts sur les sociétés				
RESULTAT NET COMPTABLE	-12,5	-17,3	4,7	-27,4%

En 2021, le chiffre d'affaire global évolue de 10,3% par rapport à l'année précédente soit 30K€.

La principale hausse du chiffre d'affaire est liée à la fréquentation horaire avec la reprise et la réouverture de commerces générateurs.

Le chiffre d'affaire représente en 2021 320,7K€

Au niveau des dépenses, nous avons des coûts de personnel plus élevés qu'en 2020, compte tenu que sur 2021 nous n'avons pas eu recours au chômage partiel comme on avait pu le faire en 2020 au plus fort de la crise.

Le poste Main d'œuvre évolue donc de 20K€ environ.

Nous constatons une variation importante au niveau du poste des impôts et taxes qui correspond à des dégrèvements au titre des années 2020 et 2021 pour un montant de 33.4K€.

Suite au changement de péage nous avons une période de garantie qui nous permet de ne pas souscrire un contrat de maintenance sur les équipements ce qui permet une économie de 5,1K€ par rapport à 2020.

Au global les charges d'exploitations restent relativement stables par rapport à 2020 pour représenter un total de 190K€.

La redevance fixe du contrat représente 8K€ en 202, au vu du contexte, le seuil de déclenchement de la redevance variable n'est pas atteint.

Au final le résultat de l'exercice en légère amélioration par rapport à 2020 reste déficitaire de 12,5K€ soit une amélioration de 4,7K€ par rapport à N-1.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
		Somme de Invest.				Somme de Invest.		Somme de Amort.		Somme de Amort.			
		Cumulés	Somme de	Somme de	Somme de	Cumulés	cumulés	Somme de	Somme de	Cumulés au	Somme de	Somme de	
		01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	31/12	01/01	Amort. Période	Amort. Immos	31/12	VNC 01/01	VNC 31/12	
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking											
QPFS Q-Park France	Biens de retour	2 033 174	118 242	17 500	0	2 168 916	-1 609 589	-118 688	0	-1 728 277	423 585	440 639	
		0	16 315	0	0	16 315	-37 545	-16 769	0	-54 314	-37 545	-37 999	
	Total Biens de retour	2 033 174	134 557	17 500	0	2 185 231	-1 647 134	-135 457	0	-1 782 591	386 040	402 640	
	Biens de reprise	19 188	0	0	0	19 188	-17 304	-1 884	0	-19 188	1 884	0	
	Total Biens de reprise	19 188	0	0	0	19 188	-17 304	-1 884	0	-19 188	1 884	0	
	Total QPFS Q-Park France Services	2 052 362	134 557	17 500	0	2 204 419	-1 664 438	-137 340	0	-1 801 779	387 923	402 640	
	Total général	2 052 362	134 557	17 500	0	2 204 419	-1 664 438	-137 340	0	-1 801 779	387 923	402 640	

A fin 2021 la valeur nette comptable de la délégation représente 402K€.

Au titre de 2021, nous avons investi 134K€ selon le programme de travaux suivants :

- 13K€ sur des remplacements de porte coupe feu visant à isoler la cage d'escalier en cas de départ de feu,
- 105K€ sur le remplacement du matériel de péage du parking,
- 15K€ sur la reprise du marquage au sol sur le stationnement de surface,
- 7.4K€ sur le remplacement de détecteurs du système incendie.

5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

Annexe C : Description du Service Clients

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de

Direction et Assistance

Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France

Annexe I : Engagement de la Direction en matière QSE

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Annexe L : La presse en parle

Annexe A : Fiche descriptive du parc n° 1

Caractéristiques du parc	
Nom	Emma Calvé
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	13 Place Emma Calvé 12100 MILLAU
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue du Prêche
Sortie(s) adresse(s)	Rue du prêche
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Ancienne Commune
Coordonnées (tel, fax,mail)	05 65 60 02 31 - exploitation.millau@q-park.fr
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Office tourisme - Marche - Eglise - Commerce
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	350
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	1
Place(s) réservée(s)	7
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

I Horaires

Horaires Période	Prix Basse saison	Prix Haute saison
	du 01/01 au 31/03 et du 01/10 au 31/12	du 01/04 au 30/09
15 mn	0,60 €	0,80 €
30 mn	0,80 €	1,00 €
45 mn	1,00 €	1,20 €
1 h	1,20 €	1,50 €
2 h	2,50 €	3,10 €
3 h	3,70 €	4,40 €
4 h	5,00 €	5,60 €
5 h	6,20 €	6,80 €
6 h	7,50 €	8,10 €
7 h	8,70 €	9,30 €
8 h	10,00 €	10,60 €
9 h	10,40 €	11,80 €
10 h	10,40 €	12,50 €
24 h	10,40 €	12,50 €

I Formule (Multipass /Pass : entrées et sorties multiples)

Multipass	Prix
2 jours	12 €
3 jours	16,50 €
4 jours	22 €
7 jours	34 €
15 jours	55 €
31 jours	66 €

Multipass partenaire	Prix
hotel 17h	5 €
hotel 1 jour	7 €
hotel 2 jour	12 €
hotel 3 jour	15 €

I Cartes pré-payées

Cartes pré-payées	
Période	Prix
24 heure	28,80 €
48 heures	57,60 €
72 heures	86,40 €
96 heures	115,20€

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24 Moto	30,80 €	92,30 €	172.10 €	334.20 €
7x24 Résident	60,20 €	180,60 €	330,20 €	652,10 €
7x24 Zone fermé	71,20 €	213.70 €	417.70 €	835,60 €
Bureau L - S	44 €	132 €	253.30 €	446,40 €
Bureau L - D	48 €	143,80 €	255,30 €	513.70 €

Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro gratuit : 09 86 86 86 90 Sur le site www.q-park.fr , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : service.clients@q-park.fr Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations... Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 09 86 86 86 90 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D : QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>H0.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Nom Control		Millau parc Emma Calvé																					
Société	Code control	Désignation	Description	Code classe immo.	Code sous-classe immo	Groupe comp	Code parking	Nom Parking	Bien de retour	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/0	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. a	Amort. P	Amort. In	Amort. C	VNC 01/	VNC 31/	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	MAIRIE MILLAU : SUBVENTION Q1 2021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-4 375	4 375	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	MAIRIE MILLAU : SUBVENTION Q2 2021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-4 375	4 375	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	MAIRIE MILLAU : SUBVENTION Q3 2021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-4 375	4 375	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	MAIRIE MILLAU : SUBVENTION Q4 2021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	-4 375	4 375	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	AMPERIS Onduleur base informatique bdc L20.2034	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 520	-1 520	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	KONE Rpl pte CF bdc L20.1931	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 971	-1 971	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	BUR VERITAS Mission Ct bdc L20.1930	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	2 000	-2 000	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	GETCOM Trassage au sol bdc L21.2873	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12008M	Millau - Voie - Management Contract	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	15 000	-15 000	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	CAPEX 2020 Regular Maintenance	CHUBB Rpl détecteurs bdc L20.2000	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	7 428	-7 428	0	0	0	0	0	0	0	0	
GFPS Q-Park France Services	PC-E069	MIGRATION FIXED ASSETS 31-12-2018	MIG Subvention JOB for Movement Schedule	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	4 375	0	0	0	4 375	0	0	0	0	4 375	4 375	

Rapport d'activité



QFSS QPark France Services	PC-E069	MIGRATION FIXED ASSETS 31-12-2018	SUBVENTION 12007	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	-4 375	0	0	0	0	0	0	-4 375	0	0	-4 375	-4 375	
QFSS QPark France Services	PC-E069	Provision 2018	remplacement diponcteur de branchement	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	4 520	0	0	0	0	0	0	4 520	0	0	4 520	4 520	
QFSS QPark France Services	PC-E069	Provision 2018	SNEF Rptle diponcteur branchement bdc 18-007-529	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	-4 520	0	0	0	0	0	0	-4 520	0	0	-4 520	-4 520	
QFSS QPark France Services	PC-E069	LCE - Millau - QFF	RADIO SCE + Aloma intrusion bdc 19-016048	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 200	-1 200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	COUTS CARTAISUES	QFSS Coûts capitalisés 2021	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	3 132	-3 132	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	PMS security (upgrade/renewal)	FLOWBIRD Chgr PAD bdc L2 1.3087	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12008M	Millau - Vairie Management Contract	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 315	-1 315	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	PMS security (upgrade/renewal)	SCHEDT Instal mat piéage bdc L2 1.2838	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	105 523	-105 523	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	LCP	KONE Rptl pte bdc QFF-2100001.6	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	6 598	-6 598	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	LCP	KONE Rptl pte CF bdc L2 1.231.3	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	1 971	-1 971	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	LCP	KONE Rptl pte PCF bdc L2 1.285.8	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	-	0	4 400	-4 400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	EASYNET FRAIS INSTALLATION	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise	13/06/2012	1 390	0	0	0	0	0	0	1 390	-1 390	0	-1 390	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	ADS COMPRESSEUR DE PURGE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/04/2014	1 557	0	0	0	0	0	0	1 557	-1 557	0	-1 557	0	
QFSS QPark France Services	PC-E069	RADIO SERVICE + RADIO PTI	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations matérielles	Biens de retour	20/10/2015	7 840	0	0	0	0	0	0	7 840	-5 821	-1 120	-6 941	2 019	899
QFSS QPark France Services	PC-E069	ASSURANCE RC 01/07/13.30/06/14	-	Tangible fixed assets	Equipment FMSs and P&Ds	226100	12008M	Millau - Vairie Management Contract	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2015	0	0	0	0	0	0	0	0	-162	-66	-227	-162	-227
QFSS QPark France Services	PC-E069	XEROX WYMIK B3	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	18/01/2016	647	0	0	0	0	0	0	647	-355	-72	-426	292	221
QFSS QPark France Services	PC-E069	XEROX MIGRATION B13	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	18/01/2016	2 344	0	0	0	0	0	0	2 344	-1 285	-259	-1 544	1 059	800
QFSS QPark France Services	PC-E069	QFF MISE EN CONFORMITE PMR	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/08/2016	2 757	0	0	0	0	0	0	2 757	-1 522	-345	-1 867	1 235	890
QFSS QPark France Services	PC-E069	REAPARK TRAVAUX PMR	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/11/2016	10 545	0	0	0	0	0	0	10 545	-5 278	-1 290	-6 568	5 267	3 977
QFSS QPark France Services	PC-E069	XEROX PC GESTION FEAGE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	03/11/2016	4 520	0	0	0	0	0	0	4 520	-2 281	-548	-2 829	2 239	1 690
QFSS QPark France Services	PC-E069	SNEF RPT POMPE RELEVAGE	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	19/05/2017	4 159	0	0	0	0	0	0	4 159	-3 008	-832	-3 840	1 151	319
QFSS QPark France Services	PC-E069	VM COUNSEEE CAMERA + STOCKEUR	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	31/08/2017	2 944	0	0	0	0	0	0	2 944	-1 964	-589	-2 553	980	391
QFSS QPark France Services	PC-E069	SNEF RPT CLIMATISATION	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225180	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/02/2017	2 461	0	0	0	0	0	0	2 461	-1 891	-492	-2 383	570	78
QFSS QPark France Services	PC-E069	FES LIGHTING LED	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	24/08/2018	750	0	0	0	0	0	0	750	-588	-162	-750	162	0
QFSS QPark France Services	PC-E069	REXEL ONDULEUR LINE INTERACTIV	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise	31/10/2018	515	0	0	0	0	0	0	515	-372	-142	-515	142	0
QFSS QPark France Services	PC-E069	OTIS TVX PMR ASCENSEUR	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/10/2018	6 115	0	0	0	0	0	0	6 115	-2 130	-976	-3 106	3 984	3 008
QFSS QPark France Services	PC-E069	AMPERIS RPT CAMERA	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	26/02/2018	6 870	0	0	0	0	0	0	6 870	-4 064	-1 303	-5 367	2 805	1 502
QFSS QPark France Services	PC-E069	Froid Clim Compresseur Millau	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/07/2006	1 200	0	0	0	0	0	0	1 200	-1 160	-40	-1 200	40	0
QFSS QPark France Services	PC-E069	Albi Clés Millau Coffre Fort	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise	28/03/2007	2 511	0	0	0	0	0	0	2 511	-2 424	-87	-2 511	87	0
QFSS QPark France Services	PC-E069	ECMP/Balmelle Joint Dilatation	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/03/2007	105 180	0	0	0	0	0	0	105 180	-96 463	-6 973	-103 437	8 717	1 743
QFSS QPark France Services	PC-E069	Agave Contrôle Joint Millau	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	22/08/2007	3 300	0	0	0	0	0	0	3 300	-3 023	-226	-3 249	277	51
QFSS QPark France Services	PC-E069	ACS Remplace. Systeme Pédage Ml	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	70 000	0	0	0	0	0	0	70 000	-70 000	0	-70 000	0	0

Rapport d'activité



QFS Q-Park France Services PC-E069	Ext ACS sys péage Millau	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	3134	0	0	0	0	3134	-3134	0	0	-3134	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	Solde rempli système péage MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	27/05/2008	7713	0	0	0	0	7713	-7713	0	0	-7713	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	Location FMS & Câblage FMS MI	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2008	23628	0	0	0	0	23628	-17981	-1383	0	-19364	5647	4264
QFS Q-Park France Services PC-E069	Inst détection porcheille MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	26/01/2009	25000	0	0	0	0	25000	-25000	0	0	-25000	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	Chgt bloc moteur + armoire MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	24/03/2009	2025	0	0	0	0	2025	-2025	0	0	-2025	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	Chgt cablote contrepois MILL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	12/03/2009	477	0	0	0	0	477	-477	0	0	-477	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/05/2004	1619367	0	0	0	0	1619367	-1300696	-78042	0	-1378738	318670	240629
QFS Q-Park France Services PC-E069	URTECH	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/08/2004	505	0	0	0	0	505	-406	-25	0	-431	99	74
QFS Q-Park France Services PC-E069	VERISTAS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/10/2004	690	0	0	0	0	690	-553	-34	0	-587	137	103
QFS Q-Park France Services PC-E069	ASCOM	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/12/2004	732	0	0	0	0	732	-586	-36	0	-623	146	109
QFS Q-Park France Services PC-E069	PORTAL ENTREE EMMA CALVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/10/2010	6908	0	0	0	0	6908	-6908	0	0	-6908	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	PORTAL SORTIE EMMA CALVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/10/2010	6498	0	0	0	0	6498	-6498	0	0	-6498	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	JUIEN PORTE COUPE FEU CALVE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2011	6043	0	0	0	0	6043	-4291	-429	0	-4720	1752	1323
QFS Q-Park France Services PC-E069	INSUFFLATION AIR BUREAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2011	1919	0	0	0	0	1919	-1919	0	0	-1919	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	TYX MEC LOI SAE 2010 ASCENSEUR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	20/01/2011	6080	0	0	0	0	6080	-6047	-32	0	-6080	32	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	ACS PARAMERAGE PMS MILLAU	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	27/10/2011	1900	0	0	0	0	1900	-1744	-156	0	-1900	156	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	COUTO MARQUAGE VOIE MILLAU	Tangible fixed assets	land and buildings lesshold improvements	225190	12008M	Millau - Val-de-Management	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/08/2013	0	0	0	0	0	0	-442	-252	0	-694	-442	-694
QFS Q-Park France Services PC-E069	ELAN MISSION ETUDE PMS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	04/10/2013	3250	0	0	0	0	3250	-3250	0	0	-3250	0	0
QFS Q-Park France Services PC-E069	PARKEON HOKODATEURS MILLAU	Tangible fixed assets	Equipment FMSs and P&IDs	228000	12008M	Millau - Val-de-Management	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	17/09/2013	0	0	0	0	0	0	-36942	-15011	0	-51953	-36942	-51953
QFS Q-Park France Services PC-E069	ENEF Rpté disjoncteur branchement bdc 1B 007529	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	11/04/2019	4520	0	0	0	0	4520	-1341	-779	0	-2119	3179	2401
QFS Q-Park France Services PC-E069	RADIO SERVICE Interphone alarme bdc 19 015138	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225160	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/10/2019	1400	0	0	0	0	1400	-312	-267	0	-578	1088	822
QFS Q-Park France Services PC-E069	FUTURE ENERGY leads	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	16/04/2019	29706	0	0	0	0	29706	-8762	-5129	0	-13891	20944	15815
QFS Q-Park France Services PC-E069	QFF Coûts capotaux 2018	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2019	3525	0	0	0	0	3525	-1159	-579	0	-1738	2366	1787
QFS Q-Park France Services PC-E069	DRAGER Centrale COUINO bdc 19 014385	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	05/08/2019	6221	0	0	0	0	6221	-1593	-1133	0	-2726	4628	3494
QFS Q-Park France Services PC-E069	KONE Rpt porte CF bdc 19.014266	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	23/10/2019	1971	0	0	0	0	1971	-444	-374	0	-818	1527	1153
QFS Q-Park France Services PC-E069	QFF Coûts capotaux 2019	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	31/12/2019	2100	0	0	0	0	2100	-414	-413	0	-827	1686	1273
QFS Q-Park France Services PC-E069	DRAGER Centrale COUINO bdc 19 014385	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	25/11/2019	450	0	0	0	0	450	-95	-87	0	-182	355	268
QFS Q-Park France Services PC-E069	DRAGER Cpt centrale Co/No bdc 19.014385	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	1978	0	0	0	0	1978	-389	-389	0	-778	1589	1200
QFS Q-Park France Services PC-E069	GINGER CBTP Reconnaissance struct bdc 19.015468	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	10/01/2020	2950	0	0	0	0	2950	-569	-583	0	-1152	2381	1798
QFS Q-Park France Services PC-E069	FUTURE ENERGY Cpt leads	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2020	3162	0	0	0	0	3162	-622	-622	0	-1244	2540	1918
QFS Q-Park France Services PC-E069	FC PARK SCEFS Instal video bdc 19.014958	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	02/06/2020	1598	0	0	0	0	1598	-186	-320	0	-505	1412	1093
QFS Q-Park France Services PC-E069	FUTURE ENERGY leads	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	10/03/2020	913	0	0	0	0	913	-151	-187	0	-338	763	576
QFS Q-Park France Services PC-E069	FREYSSINET Renforcement poteaux bdc 19.014878	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	20/08/2020	23624	0	0	0	0	23624	-1933	-5312	0	-7245	21691	16379
QFS Q-Park France Services PC-E069	AMPERIS Onduleur baie informatique bdc 120.2034	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	28/01/2021	0	0	1520	0	0	1520	0	-351	0	-351	0	1169
QFS Q-Park France Services PC-E069	CHUI88 Rpt délecteurs bdc 120.2000	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	02/03/2021	0	0	7428	0	0	7428	0	-1576	0	-1576	0	5851
QFS Q-Park France Services PC-E069	RADIO SCE + Alarme intrusion bdc 19.016048	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225160	12007	Millau - Emma Calvé	Autres immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2021	0	0	1200	0	0	1200	0	-294	0	-294	0	206

Rapport d'activité



QFFS Q-Park France Services	PC-E069	KONE Rpt parts bdc QFF2 1000016	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	30/04/2021	0	0	6 598	0	6 598	0	- 1 177	0	- 1 177	0	5 421
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	BUR VERITAS Mission Cl bdc L20.1930	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	23/07/2021	0	0	2 000	0	2 000	0	- 249	0	- 249	0	1 751
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	KONE Rpt-pw CF bdc L20.1931	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/07/2021	0	0	1 971	0	1 971	0	- 239	0	- 239	0	1 732
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	KONE Rpt-pw CF bdc L21.2313	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	28/07/2021	0	0	1 971	0	1 971	0	- 239	0	- 239	0	1 732
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	GETCOM Tracage au sol bdc L2.2873	-	Tangible fixed assets	land and buildings leasehold improvements	225220	12008M	Millau - Voirie-Management Contract	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	14/09/2021	0	0	15 000	0	15 000	0	- 1 352	0	- 1 352	0	13 648
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	FLOWBIRD Chgr PAD bdc L21.3087	-	Tangible fixed assets	Equipment PMSs and P&Ds	228000	12008M	Millau - Voirie-Management Contract	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	14/10/2021	0	0	1 315	0	1 315	0	- 88	0	- 88	0	1 227
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	SCHEIDT Instal mar péage bdc L21.2838	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	29/11/2021	0	0	105 523	0	105 523	0	- 2 957	0	- 2 957	0	102 566
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	QFFS Coûts capitalisés 2021	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	31/12/2021	0	0	3 132	0	3 132	0	- 3	0	- 3	0	3 129
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	KONE Rpt-pw PCF bdc L21.2858	-	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	14/12/2021	0	0	4 400	0	4 400	0	- 66	0	- 66	0	4 333
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	LABORHAKO AUTOCLAVEUSE AUTOPOKRT	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations matérielles	Biens de reprise	01/01/2014	13 236	0	0	0	13 236	- 11 582	- 1 655	0	- 13 236	1 655	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	PC FIXE O ANDRIEU	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations corporelles	Biens de reprise	01/10/2014	669	0	0	0	669	- 669	0	0	- 669	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	OFFICE PRO 2007	-	Intangible fixed assets	Software	205000	12007	Millau - Emma Calvé	Immobilisations incorporelles	Biens de reprise	13/04/2010	239	0	0	0	239	- 239	0	0	- 239	0	0
QFFS Q-Park France Services	PC-E069	Mobilier de bureau	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	12007	Millau - Emma Calvé	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise	30/04/2004	628	0	0	0	628	- 628	0	0	- 628	0	0
TOTAL												2 052 362	134 537	17 500	0	2 204 419	- 1 604 438	- 137 340	0	- 1 801 779	387 923	402 640

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements												
		Somme de Invest.				Somme de Invest. Cumulés			Somme de Amort. cumulés		Somme de Amort. Immos		Somme de Amort. Cumulés au	
Étiquettes de lignes		01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	31/12	01/01	Amort. Période	Amort. sorties	31/12	VNC 01/01	VNC 31/12		
≡ QPFS Q-Park France	≡ Biens de retour	2 033 174	118 242	17 500	0	2 168 916	-1 609 589	-118 688	0	-1 728 277	423 585	440 639		
	Millau - Emma Calvé	0	16 315	0	0	16 315	-37 545	-16 769	0	-54 314	-37 545	-37 999		
	Millau - Voirie - Managem													
	Total Biens de retour	2 033 174	134 557	17 500	0	2 185 231	-1 647 134	-135 457	0	-1 782 591	386 040	402 640		
	≡ Biens de reprise	19 188	0	0	0	19 188	-17 304	-1 884	0	-19 188	1 884	0		
	Millau - Emma Calvé													
	Total Biens de reprise	19 188	0	0	0	19 188	-17 304	-1 884	0	-19 188	1 884	0		
	Total QPFS Q-Park France Services	2 052 362	134 557	17 500	0	2 204 419	-1 664 438	-137 340	0	-1 801 779	387 923	402 640		
	Total général	2 052 362	134 557	17 500	0	2 204 419	-1 664 438	-137 340	0	-1 801 779	387 923	402 640		

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance

Nom Contrat : Millau parc Emma Calvé 0					
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 110 936
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 362 038
Total des dépenses Supports informatiques				C	4 071 453
					11 544 427
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	100 984 272
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	320 708
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	19 407
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	4 326
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	12 930

Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

I Le Groupe Q-Park

Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux.

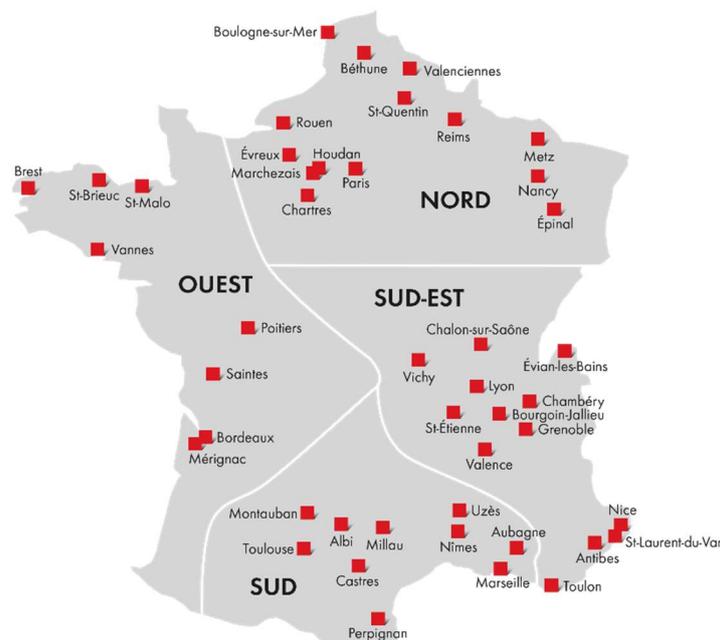
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 3 076 parkings
- I 572 000 places de stationnement
- I 674 M€ de CA en 2019
- I 280 000 abonnés
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 837 collaborateurs
- I Présence dans les métropole européennes :
Londres, Berlin, Amsterdam, Bruxelles, Paris...



I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, Q-Park est une entreprise européenne spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, et également à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux. Acteur majeur du marché du stationnement, Q-Park France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

- I Présence dans 70 villes
- I 240 parkings
- I 125 000 places de stationnement
- I 132 M€ de CA en 2019 (175 M€ 2022)
- I Près de 60 000 abonnés
- I 380 collaborateurs (au siège et en régions)



Annexe I : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

« Réinventer notre métier pour créer de la valeur ajoutée sur le marché du stationnement.

Challengeur du marché, Q-Park France met toute son énergie pour réinventer son métier, bâtir une croissance durable et s'engager toujours plus auprès de ses donneurs d'ordre d'une part, et des utilisateurs finaux d'autre part.

Dans le cadre de cette démarche pour atteindre ce résultat, nous cherchons à créer de la valeur dans une optique socialement responsable. Ainsi :

- I Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;
- I Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
- I Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

Avec cette stratégie, Q-Park s'inscrit dans une dynamique fondamentale de croissance et de création de valeur. Notre ambition est de réinventer le métier du stationnement et l'inscrire dans la société actuelle ».

Pour assurer l'efficacité de cette stratégie et atteindre ses objectifs, Q-Park a pris l'engagement de mettre en œuvre et de déployer un système de management intégrant les exigences des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

C'est avec l'implication et la contribution de tous les Q-Parkers que nous réaliserons ce projet.

Ce management renforcé sur la performance et notre anticipation des besoins à venir nous permettra de réussir sur la voie d'un développement durable et efficace.

La Direction Générale charge le Responsable QSE du pilotage de cette démarche.



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux, le 1^{er} janvier 2022

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
 - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
 - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
 - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
 - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
 - I Harmonisant nos pratiques.
- I Intégrer la dimension environnementale, en :
 - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
 - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
 - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
 - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
 - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
 - I Assurant la veille réglementaire
- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
 - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
 - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
 - I Travaillant avec un système d'information commun
 - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
- I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
- I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.
- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
 - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
 - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
 - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
 - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
 - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire
- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
 - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
 - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
 - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation
- I Assurer la sécurisation des informations en :
 - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
 - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

Annexe K : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
 - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
 - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
 - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
 - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
 - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
 - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
 - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
 - I ...

- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
 - I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
 - I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
 - I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
 - I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

- I Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.

- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.

- I Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.

- I Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).

- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybrides, pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

I Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2021, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommations d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximité.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.



Le Sévrien

Pays : FR
Périodicité : Mensuel



Date : Janvier 2021
Page de l'article : p.11

Page 1/1

Vivre à Sèvres

Stationnement Le parking Gallardon s'agrandit

Pour mieux répondre aux besoins de stationnement des automobilistes et favoriser l'activité commerciale du centre-ville, de nouvelles places ont été créées dans le parking Gallardon.



Trente-quatre places de stationnement supplémentaires ont été créées.

Situé à proximité immédiate du centre-ville de Sèvres et de ses nombreux commerces, sa fréquentation soutenue peut ponctuellement aller jusqu'à la saturation. Grand Paris Seine Ouest et la Ville de Sèvres ont décidé de rénover et d'ouvrir au public un niveau du parking, jusqu'à présent inexploité. À l'issue des travaux de rénovation, 34 places supplémentaires seront mises à disposition des usagers, soit une augmentation de 54 %.

Informations pratiques
📍 Parking Gallardon
8, place Gabriel Péri

€ Tarifs inchangés :
o 1,40 € la première heure (moins cher que le stationnement sur voirie)
o Forfait mensuel : 75 €.
o Forfait mensuel en cas de stationnement uniquement de nuit (19 h-9 h) et le week-end : 45 €
📞 Pour en savoir plus sur les tarifs et souscrire à un forfait, rendez-vous sur q-park-resa.fr

Janvier 2021 | Chambéry

Les grands chantiers de l'année à Chambéry

Il y a les grands chantiers qui vont se terminer cette année, ceux qui sont partis pour durer et ceux qui n'ont pas encore démarré. Petit tour d'horizon du calendrier de 2021, et des réalisations prévues à Chambéry, tout au long de cette nouvelle année.

Les travaux d'aménagement de voiries de "centre-nord", démarrés en 2019, vont continuer jusqu'en 2023. Ce sont, au total, 15 millions d'euros qui sont investis pour améliorer la circulation à l'entrée "centre-nord" de Chambéry, qui est saturée chaque matin, avec des files de voitures qui remontent sur la voie rapide urbaine, et chaque soir, avec des bouchons dans le secteur du nouvel écoquartier Vetrotex.

Ce printemps, les travaux vont entrer dans une nouvelle phase spectaculaire, avec la construction d'un nouveau pont au-dessus de la Leysse, entre l'écoquartier Vetrotex et l'avenue de la Boisse, qui devrait être livré à l'automne. Ce pont, dont le coût avoisine les 3,4 millions d'euros, a pour objectif de dégager les flux automobiles. Quand il sera livré, la circulation dans ce secteur fonctionnera en sens unique, avec une boucle et un sens unique entrant de la VRU (voie rapide urbaine) vers la zone de Leclerc, et un sens sortant vers l'avenue de La Boisse, via le nouveau pont.

Elle a fermé ses portes pour être rénovée quand la piscine aqualudique du stade a ouvert. La piscine de Buisson rond, qui date de 1970, est encore en plein chantier, et devrait rouvrir, a priori, à la rentrée de septembre 2021. Grand Chambéry a investi trois millions d'euros pour changer les baies vitrées, réorganiser le hall, refaire le plafond. Le système de traitement de l'air est, lui aussi, changé, mais les bassins ne seront pas modifiés.

L'école Vert bois, au nord des Combes, à Chambéry-le-Haut, va être démolie et reconstruite au même endroit. Le bâtiment, en mauvais état, présente des problèmes d'isolation et d'amiante. Un groupe scolaire de 3 500 m² va être reconstruit d'ici 2023, mais en attendant, ce sont une vingtaine de structures modulaires qui vont être installées dans la cour de l'école pour accueillir les élèves. Un chantier de 15,8 millions d'euros.

Cette année, les familles chambériennes devraient voir aussi du changement dans les cours d'école, puisque la Ville va démarrer la végétalisation et « la désimperméabilisation des sols ».

Il devait être terminé à l'automne 2020, ce sera finalement pour le printemps 2021. La construction, par Q-Park, d'un parking en étages de 500 places a été lancée en septembre 2019. Ce parking est relié à la passerelle qui surplombe les voies de chemin de fer. Il va permettre aux automobilistes d'accéder plus facilement au quartier de la gare sans stationner du côté du centre-ville. Par ailleurs, le parking est également relié, au dernier étage, de l'autre côté, au faubourg Reclus, par une passerelle. Il doit permettre aux piétons, également, de rejoindre plus facilement le quartier de la gare depuis le faubourg, sur les hauteurs de Chambéry.

Le permis de construire a été délivré cet été. Les travaux de réhabilitation du bâtiment Jacques Dorstter - 8 000 m² sur cinq niveaux, pour 24 millions d'euros - devraient commencer mi-2021.

La première phase (2021-2023) concerne le rez-de-chaussée et le premier étage. Ils accueilleront le laboratoire d'analyses, l'espace de santé publique (vaccination, suivi des maladies infectieuses...), la permanence d'accès aux soins de santé (pour les personnes sans droit et/ou fragilisées) ainsi que des services administratifs.

ledauphine.com

www.ledauphine.com

Pays : France

Dynamisme : 448



Page 2/2

[Visualiser l'article](#)

Les abords seront aménagés, une centaine de places de parking en surface seront rajoutées et le grand changement, c'est qu'on pourra marcher sur le toit du bâtiment, en partie végétalisée. Une manière de pallier la grande pente, difficile à emprunter pour les personnes à mobilité réduite. Plusieurs ascenseurs permettront de rejoindre le rond-point Biset.

La seconde phase (2023-2025) consiste à rénover les sous-sols qui communiquent avec ceux de la maternité. L'unité de stérilisation déménagera de l'Éveillon à Dorstter, ce qui permettra d'étendre le bloc opératoire de la maternité.

Les travaux du parking Ravet ont démarré en février 2018 et devaient durer... un an! Trois ans plus tard, le chantier est toujours à l'arrêt. Mais selon la Ville, les travaux devraient reprendre au mois de janvier, pour une livraison prévue à l'automne 2021. Une fois qu'il sera en service, avec ses 480 places, la Ville entend améliorer la circulation sur l'avenue des Ducs, avec une piste cyclable, des voies de bus dans les deux sens, des trottoirs élargis, et de la végétalisation. La place de la Libération sera réaménagée. Aux abords du parking Ravet, le segment entre le boulevard de Lémenc et le Pont des amours sera réaménagé, avec la création d'une piste cyclable dans le sens montant, si possible, et l'élargissement du trottoir. Des places de stationnement en surface seront supprimées avenue des Ducs, mais aussi une partie quai Ravet, et dans le centre-ancien. Coût du parking de Q-Park: 12 millions d'euros et 2,4 millions d'euros de surcoût lié à l'arrêt et aux modifications du projet.

Février 2021 | + 283% du paiement sans contact

LaGazette.be Journaliste : M.P.
lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

Page 1/2
[Visualiser l'article](#)

Plus 283% par rapport à 2019: 2020, c'est l'année du paiement sans contact



Les paiements mobiles et sans contact ont explosé en 2020, selon les résultats annuels de Bancontact Payconiq Company. En ligne, nous réglons déjà 68 % de nos transactions avec notre smartphone. Et 42 % de tous les paiements effectués avec la carte Bancontact se font désormais sans contact.

1,65 milliard : c'est le nombre total de paiements effectués l'an passé avec la carte Bancontact et l'appli Payconiq by Bancontact. Soit une hausse de 10 % en un an. C'est surtout la part des paiements mobiles et sans contact qui a fortement progressé au cours de l'année 2020. Au total, les Belges ont utilisé leur smartphone 125 millions de fois pour payer de façon mobile avec l'appli. Ce qui représente une hausse de 88 % par rapport à 2019. Un système qui séduit les jeunes de moins de 35 ans (83 %) mais aussi des personnes de plus de 55 ans (55 %).

Quant aux paiements en ligne, une tendance claire se dessine. Pour nos achats en ligne, en décembre, dans 68 % des cas, nous avons privilégié le paiement au moyen du smartphone plutôt que la carte et le lecteur de carte. En décembre 2019, la part du mobile n'était encore que de 58 %. À croire que le lecteur de carte s'apparentera bientôt à une relique du passé.

L'utilisation des applis explose
On a aussi constaté, selon le rapport, une hausse des paiements sans contact avec la carte. En 2020, on en a enregistré 442 millions, soit une augmentation de pas moins de 283 % par rapport à 2019. La crise du coronavirus n'est bien entendu pas étrangère à cette augmentation : les paiements en liquide sont délaissés. Bancontact Payconiq Company a d'ailleurs remarqué que le nombre de retraits a baissé de 34 % par rapport à 2019.

LaGazette.be Journaliste : M.P.
lanouvellegazette.sudinfo.be
Pays : Belgique
Dynamisme : 174

Page 2/2
[Visualiser l'article](#)

L'appli Payconiq by Bancontact fête son 2e anniversaire et on peut dire que c'est un vrai succès. Les Belges aiment ce système puisqu'ils étaient 4,9 millions d'utilisateurs en 2020. Pourquoi cela plaît-il ? On peut rembourser un ami très facilement, acheter des tickets de trains ou de bus, participer à l'achat d'un cadeau de groupe, etc.

Malgré ce beau bilan, Bancontact Payconiq Company ne compte pas se reposer sur ses lauriers. Cette année, vous pourrez enregistrer votre carte Bancontact dans l'appli d'un commerçant.

Après vous être identifié une première fois via votre lecteur de carte ou votre appli de paiement, vous pourrez effectuer automatiquement les paiements suivants sans devoir recourir à votre lecteur de carte ou votre appli de paiement.

Le système est déjà fonctionnel pour Uber Eats et pour Q-park.

Journaliste : Valentine Letesse

www.francebleu.fr
Pays : France
Dynamisme : 307

Page 1/7

[Visualiser l'article](#)

PHOTOS - Découvrez le nouveau parking "vertueux" de la gare de Chambéry

En Images, découvrez le nouveau parking de la gare de Chambéry en Savoie. Un ouvrage à 10 millions d'euros de l'entreprise **Q-Park** France de 480 places, faisant également la liaison entre plusieurs quartiers de la ville grâce à des passerelles.



Le nouveau parking "Cassine Gare" de Chambéry. - **Q-Park** France

C'est un ouvrage à 10 millions d'euros et son ouverture met un terme à la rénovation du quartier de la gare de Chambéry. Le parking Cassine gare, construit par l'entreprise **Q-Park**, est désormais accessible aux habitants et aux voyageurs. Un bâtiment vertueux sur plusieurs aspects qui fait également la liaison entre plusieurs quartiers de Chambéry grâce à l'installation d'une passerelle et d'une promenade sur le toit-terrasse de l'ouvrage.

"Plus qu'un parking, c'est une vraie solution urbaine de mobilité" - Michèle Salvadoretti, la Directrice Générale **Q-Park** France

Le bâtiment fait également le lien piéton, entre plusieurs quartiers de Chambéry. " Les habitants du Faubourg Reclus, et même ceux du boulevard de Lemenc qui sont dans les quartiers hauts de la ville peuvent transférer via la passerelle métallique qui relie ces faubourgs à notre promenade urbaine sur le toit-terrasse du parc de

Février 2021 | Reims

Courlancy confie ses parkings à Qpark

Un partenariat vient d'être signé pour 7 ans concernant la gestion des parkings des cliniques Bleuët, Courlancy pour Reims et Bezannes (soit 4 parkings représentant plus de 1 000 places), avec Qpark, acteur de premier plan du stationnement en Europe.

Mars 2021 | Evolution de la demande – Vélos

Pays : FR
Périodicité : Quotidien
OJD : 305701

Date : 03 mars 2021
Page de l'article : p.11
Journaliste : EMMANUEL EGLOFF

Page 1/1

L'ÉVÉNEMENT

Les opérateurs de parkings prêts à s'adapter

EMMANUEL EGLOFF @eejoff

L'image est marquante. Depuis plusieurs mois, la rue de Rivoli, à Paris, qui relie la place de la Bastille à la Concorde, est très largement réservée aux vélos. Une seule - malgre - voie reste dévolue aux taxis et véhicules de livraisons. Dans la capitale et la plupart des grandes métropoles, la place de la voiture diminue fortement. Ce qui a des conséquences pour certains acteurs très liés à ce monde motorisé : les exploitants de parking. « Entre 2015 et 2019, nous avons enregistré une baisse de 26 % de la fréquentation dans nos parkings parisiens », reconnaît Jean Gadrat, directeur général d'Indigo Weel, filiale du géant des parkings Indigo en charge des mobilités propres. Cet impact n'est toutefois pas généralisé. Présent en majorité dans des villes de taille moyenne, Q-Park, le numéro trois du secteur en France, n'est pas touché de la même manière. En revanche, « toutes les villes, quelle que soit leur taille, s'intéressent à la place de la voiture et aux mobilités douces », explique Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park France.

Les acteurs du parking s'intéressent également à ces mobilités douces. Indigo a lancé des services de vélo en libre-service dans plusieurs villes en France. Mais l'équilibre économique est difficile à trouver. Et la plupart de ces services ont été fermés. L'offre la plus naturelle consiste à proposer des places de parking vélo. C'est une vraie demande des municipalités. « Nous pouvons proposer des lieux sécurisés, en équipant nos parkings de places de vélo », explique Michèle Salvadoretti. Q-Park France propose ainsi des places sécurisées avec badge d'accès dans ses parkings de Lyon, Metz et Toulon.

Utilisations alternatives

La démarche est identique pour Indigo. Avec des ambitions très importantes, notamment à Paris. « Nous comptons équiper vingt de nos parkings parisiens d'un espace vélo d'ici à 2022, précise Jean Gadrat. Il pourrait y avoir entre 100 et 150 places de vélo par parking. » Indigo a fait un pas de plus, avec l'ouverture d'un parking 100 % vélo de 385 places à la gare Montparnasse. Et d'autres acteurs suivent. Dans le projet de rénovation de la gare du Nord, la société Effia devrait gérer un parking spécial vélo de 1000 places.

Les opérateurs de parking veulent aller plus loin et offrir encore plus de services. Il est ainsi possible de faire du parking un « hub » de mobilité en permettant de le connecter avec le réseau de transport public. Pour les parkings de centre-ville, la réflexion porte sur des utilisations alternatives. En accueillant les nouveaux acteurs de la location de voiture, qui se passent d'agence physique, par exemple. Indigo a même créé une plateforme logistique en plein cœur de Paris pour permettre la livraison de produits frais, en créant une zone de stockage, une chambre froide et une zone de réception dans un de ses parkings. ■

Mars 2021 | Béthune

l'Avenir de l'Artois

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 10872



Date : 17 mars 2021
Page de l'article : p.9



Page 1/2

STATIONNEMENT

La zone bleue s'étend dans une dizaine de rues

Le stationnement dans plusieurs rues du quartier de la Gare va devenir limité dans le temps, la fameuse zone bleue. Un dispositif mis en place à la suite d'un sondage auprès des riverains. Certains sont satisfaits et espèrent ainsi pouvoir se garer plus facilement

STÉPHANIE HAMEAUX

Des véhicules qui arrivent tôt le matin et qui repartent tard le soir. Pour les nommer, ceux conduits par les usagers du train... Autant de places de stationnement en moins pour les riverains de certaines rues de Béthune. Une problématique notamment constatée dans les rues à proximité de la gare.

La mise en place de stationnement en zone bleue (possible durant deux heures maximum) est annoncée opérationnelle à la mi-

17

17 rues sont concernées par un passage du stationnement en zone bleue, c'est-à-dire limité dans le temps (deux heures, du lundi au vendredi, de 9h à 18h).

avril dans de nombreuses rues du quartier de la gare. Les riverains interrogés sont plutôt satisfaits de ce dispositif à venir. Avenue du

Maréchal-Juin, une partie de la rue va donc passer en zone bleue. « C'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de places pour stationner. Il y a le PMU, une école derrière, un médecin. À certaines heures, c'est compliqué », explique Jean-Marie. Lui a un garage sur l'arrière de son habitation, mais sa femme se gare dans la rue et parfois, il faut tourner un peu pour trouver son bonheur.

À l'autre extrémité de la gare, avenue de Lens et dans son prolongement, rue Michelet, le problème est identique. « C'est limite impos-

EN DATES

- **2014** : les premières zones bleues font leur apparition, en hyper centre.
- **2019** : un sondage est lancé auprès des riverains de certaines rues du quartier de la gare, avec pour question : êtes-vous pour ou contre un passage en zone bleue ?
- **Mars 2021** : 17 rues ont été retenues et une information est faite auprès des riverains concernés, tout comme l'installation des premiers affichages.
- **Mi-avril** : les nouvelles zones bleues devraient être opérationnelles.

Mars 2021 | Bourgain-Jallieu

BOURGOIN-JALLIEU

BOURGOIN-JALLIEU

La Ville perd plus de 400 places de parking gratuites

En 2021, le début des travaux du conservatoire, sur le parking Frédéric-Dard et l'installation du tribunal provisoire, sur le parking Diederichs va drastiquement limiter le nombre de places gratuites.

Il va falloir jouer du coude pour trouver des places de stationnement gratuites proches du centre-ville. À partir du mardi 6 avril, le terrain du parking Diederichs, situé derrière le commissariat, sera occupé par des travaux. « Le ministère de la Justice va occuper ce terrain qui leur appartient pour construire un tribunal provisoire. En parallèle, il va bâtir un nouveau tribunal à la place de l'actuel, mais ne peut pas le faire en site occupé, justifie Vincent Chriqui, maire. On perd 200 places gratuites du centre-ville », regrette-t-il. Et cela, pendant trois ans.

Ça ne s'arrête pas là, puisqu'à une minute à pied, sur l'immense parking Frédéric-Dard de

413 places, situé à côté de la Maison du Département, plus de 200 autres places seront aussi perdues avec le début des travaux du conservatoire, d'ici la fin de l'année. Soit au total, plus de 400 places en moins.

Un partenariat avec le parking privé de la Folatière

Mieux vaut prévenir que guérir. Anticipant les critiques, le maire avait invité la presse, ce jeudi 25 mars, pour annoncer la (mauvaise) nouvelle et discuter des alternatives. « Il y a toujours des solutions d'abonnement dans tous les parkings de la Ville, autour d'un euro par jour. 1 275 places, gratuites ou payantes, sont disponibles à moins de trois minutes du parking Diederichs, tempère-t-il. Mais il est vrai qu'il risque de manquer des places de stationnement de longue durée, notamment pendulaire. » Et pour cela, la Ville a noué un partenariat avec Q-Park, troisième entre-



Vincent Chriqui, maire, entouré de Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière de Q-Park, sur le parking Frédéric-Dard où les travaux du conservatoire vont débuter à la fin de l'année. Photo Le DL/J.B.

prise en France en termes de nombre de places de stationnement, qui gère le parking de la Folatière, équipé de 460 places.

Et ça tombe bien, car Vincent Chriqui n'est pas venu seul. Jean-Jacques Bertrand, directeur régional de Q-Park, et Gabriel Pena, responsable d'exploitation du parking de la Folatière,

ont présenté les nouveaux tarifs de ce parking. « Nous avons créé un abonnement à 35 euros par mois, pour se garer du lundi au vendredi, et abaissé de 5 € nos deux autres abonnements (45 euros pour six jours par semaine et 50 euros pour 7j/7), détaillent-ils. Et nous mettons en place une offre

valable du 1^{er} avril au 30 septembre, à savoir trois mois d'abonnement à -20 %.

Un partenariat intéressant pour l'entreprise, puisque le parking de la Folatière, ouvert en septembre 2017 avec l'hypermarché Cora, n'utilise qu'un quart de ses capacités.

Jules BOURGOIN

www.q-park.fr

Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 13576

Date : Du 05 au 11 mars 2021
Page de l'article : p.20

VENREDI 5 MARS 2021

SAVOIE

479 places supplémentaires avec le parking de la Cassine

CHAMBÉRY

Page 1/1

Depuis la mi-février, les usagers peuvent stationner leur voiture sur l'une des 479 places du nouveau parking de la Cassine.

Il manquait un parking à proximité de la gare, c'est désormais chose faite. Le parking La Cassine a nécessité plusieurs années de construction pour arriver à un bâtiment moderne et vertueux qui peut accueillir 479 places de stationnement, parmi lesquelles dix places PMR (Personne à mobilité réduite), dix places pour véhicule électrique, 15 places réservées pour les motos, dix places réservées pour les vélos et 24 places pour les véhicules famille.

UN OUVRAGE À 10 MILLIONS D'EUROS

Ce nouveau parking sur trois étages, construit par l'entreprise Q-Park, a nécessité un investissement de dix millions d'euros de la part du

Le nouveau parking La Cassine propose un design moderne et végétalisé, respectueux de l'environnement. Photo: Virginie Ludwiczak

UN PARKING VERTUEUX

Plusieurs choix ont été pris dans la construction du parking pour le rendre le plus écoresponsable possible. Plus de 630 tonnes de métal parmi les 845 tonnes de métal utilisées proviennent d'acier recyclé. L'architecte qui a

conçu le parking, Philippe Barbeyrer, a pensé à tout. Au-delà des 36 jardinières sur la façade et le toit-terrasse, il a également mis en place un système de récupération des eaux de pluie pour en assurer l'arrosage. Première en France, huit éoliennes ont été installées sur le toit-terrasse pour la production d'électricité. Pour aller encore plus loin, le parking a été pensé avec des matériaux modulables si toutefois un tel équipement venait à prendre une autre utilité d'ici plusieurs dizaines d'années.

Q-Park Cassine Gare

268 chemin de la Cassine - www.q-park.fr

Mars 2021 | Courlancy

Santé

Signature d'un partenariat entre le Groupe Courlancy-santé et Q-Park France

Le Groupe Courlancy-santé, connu à Reims pour ses 3 cliniques (Bezannes, Courlancy et Les Bleuets), vient de signer un partenariat pour 7 ans avec Q-Park, acteur de premier plan du stationnement en Europe. A compter du printemps 2021, Q-Park va investir et mettre au service du groupe de cliniques Rémoises, de ses professionnels, des patients et des visiteurs son expertise reconnue et sa vision du parking de demain. Il va ainsi s'assurer de la qualité de l'expérience client de 4 parkings représentant plus de 1 000 places.

D'ici l'été, Q-Park va débiter l'exploitation de 4 parkings de surface du groupe Courlancy-santé situés à Reims :

- Bezannes : 2 parcs (Nord et Sud) : 709 places au total (368 et 341 places)
- Courlancy : 195 places
- Les Bleuets : 185 places

Cette prestation de service s'étendra sur au moins 7 ans.

Les travaux d'investissements préalables nécessaires ont débuté.

Avril 2021 | Chartres (extrait – 4 pages)

Chartres : après Miami et Moscou, Romain Froquet signe une fresque aux couleurs de la République et du Bleu de Chartres

Ce jeudi 29 avril 2021, Romain Froquet termine sa fresque dans le parking souterrain République de Chartres (Eure-et-Loir), il a tenu à y apporter une touche locale.



Romain Froquet signe une fresque dans le parking souterrain République à Chartres. (@IG / Actu Chartres)

Un bon moyen de sortir de la sinistrose. L'art continue à Chartres (Eure-et-Loir), malgré la crise sanitaire. Et ce n'est pas Romain Froquet qui dira le contraire. Il peaufine, ce jeudi 29 avril 2021, une commande de Q-Park, au niveau -1 du parking souterrain République de Chartres.

Depuis le début de la semaine, l'artiste, qui réside en région parisienne, s'affaire à créer des « liens » dans le souterrain, un chemin à suivre depuis le niveau 0 du parking, où sont suspendus trois arbres, quelques courbes bleues dans les escaliers, et enfin, la gigantesque fresque au -1.

LE MONITEUR
Dans Terrains, Travaux Publics et du Bâtiment
Pays : FR
Périodicité : Hebdomadaire
OJD : 30763

Date : 11 juin 2021
Page de l'article : p. 10, 11, 12, 14
Journaliste : Laurent Miguet

Page 1/4

L'événement

Infrastructures

Les parkings se font déjà une place dans la ville de demain

Végétalisation, recharges électriques, espaces pour les vélos... Face aux mutations urbaines, le secteur du stationnement innove et se diversifie.

Quand deux parkings servent de vitrine à un quartier sans voiture, il devient urgent d'inventer de nouveaux mots pour les désigner : les « centrales de mobilité » de L'Île-Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) répondent à ce besoin. Du vélo à la recharge de véhicules électriques, de la réversibilité à la production photovoltaïque, en passant par les services logistiques ou l'autopartage, les deux ouvrages mettent en évidence une mutation : le stationnement de voitures individuelles est devenu un service parmi d'autres dans l'offre des constructeurs de parkings. Et le mouvement s'amplicifie. « L'expérience de notre première centrale de mobilité nous conduit à renforcer le stationnement sécurisé pour les vélos, et notamment les vélos cargos de plus en plus nombreux », signale Georges Oliveira, chargé de la programmation des espaces publics à Plaine Commune.

L'établissement public territorial a confié les opérations à l'aménageur Plaine Commune Développement. Chiffré à 5,7 millions d'euros HT et soutenu par le programme Investissements d'avenir, le second équipement entrera en service en 2024. Au débouché du pont sur la Seine, les sept niveaux et les façades

métalliques structurelles expriment la fonction de signal urbain, développée par l'architecte Martin Duplantier.

Objectif « 100 000 bornes ». Pour les infrastructures de recharge des véhicules électriques (rve), l'accélération résulte plus de l'impulsion politique que des utilisateurs : la loi d'orientation des mobilités (LOM) impose l'équipement de 5 % des places de stationnement en 2025. Posé par le plan France Relance, l'objectif de « 100 000 bornes en 2021 » accélère le tempo, au point de pousser la Fédération nationale des métiers du stationnement (FNMS) à réagir (lire p. 14).

Distributeurs d'électricité, les parkings deviennent aussi producteurs. Inauguré en février dernier par la communauté d'agglomération Porte de France Thionville (Moselle) après un investissement de 6,3 millions d'euros financé à 50 % par l'Etat du Luxembourg pour réduire le trafic transfrontalier, le nouveau parking-relais de surface de Thionville-Metzange pourrait ajouter 23 000 m² d'ombrières solaires à ses 764 places. Assistante au maître d'ouvrage, la Société d'équipement du bassin lorrain a lancé un appel à manifestation d'intérêt dans ce but. Mais la

A Chartres, la matrice souterraine d'une métamorphose en trois actes

Malgré la concurrence d'Effia, filiale de la SNCF, Q-Park a remporté la concession et la construction du parking de la gare de Chartres (Eure-et-Loir), dont la façade vitrée évoquera les vitraux de la cathédrale. Pièce maîtresse de l'opération de revitalisation du territoire inscrite au programme national Action cœur de ville, le chantier entamé en mars s'achèvera en 2024, après avoir mobilisé 21,6 millions d'euros HT de travaux et équipements. Réalisé par Bouygues Construction et dessiné par l'agence Jacques Azema, l'ouvrage matérialisera l'acte III d'une métamorphose urbaine entamée en 2001.

« J'ai remporté ma première élection sur l'idée de construire 3000 places en centre-ville. Avec la gare, nous y serons », se réjouit le maire Jean-Pierre Gogges. Au-dessus des 1100 places du parking Cœur de ville, le pari de l'attractivité s'est joué avec l'aménagement d'un « boulevard de culture », confié à Reichen & Robert. « Je me souviendrai toujours du chèque que nous avons remis solennellement au maire après l'année d'exploitation qui a suivi le chantier de 2004 et 2005, en paiement des premières redevances issues de cette exploitation », témoigne Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park.

Pour l'exploitant néerlandais qui a racheté Parcotrance à Bouygues Construction en 2002, Chartres symbolisait l'épreuve du feu sur le marché hexagonal. Pari gagné. Entre le premier investissement de 27 millions d'euros et le début du chantier de la gare, une réhabilitation lourde a offert l'opportunité de l'acte II, bouclé en septembre dernier sous la préfecture : « C'est le seul exemple de mise aux normes publiques d'un ancien parking privé », souligne le dirigeant de Q-Park. Forts de ce bilan, l'exploitant et le maire songent déjà à l'acte IV nécessaire par le boom immobilier post-Covid de la ville moyenne du bassin parisien.

Juin 2021 | Les nouveaux défis Q-Park France

Les nouveaux défis de la reine des parkings

INFRASTRUCTURE À la tête de Q-Park, troisième réseau de stationnement en France, Michèle Salvadoretti jongle avec les mobilités douces

Ne dites surtout pas à Michèle Salvadoretti que les parkings sont des infrastructures du passé. Même si de plus en plus d'élus rêvent de fermer l'accès dans leur centre-ville aux voitures et de laisser libre cours aux mobilités douces emmenées par des nuées de vélos. « *Cela fait trente ans que je dirige l'exploitation de parcs de stationnement et que je trouve ce métier passionnant parce qu'il évolue sans cesse* », livre la directrice générale de Q-Park France, numéro trois du secteur

dans l'Hexagone. La dirigeante qui vient de faire son entrée au Conseil économique social et environnemental (CESE) repasse le film d'une carrière passée entre des sous-sols, des chantiers et des bureaux d'édiles. Elle a connu l'époque où les groupes de BTP créaient des parkings pour couler du béton sans trop se soucier de l'accueil et de la sécurité des automobilistes. Aujourd'hui, leurs exploitants sont sommés de se positionner en opérateurs de mobilité urbaine.

Lorsqu'elle rejoint à la fin des années 1980 Bouygues Construction, Michèle Salvadoretti est une jeune ingénieure à mille lieues de cet univers. Jusqu'au jour où elle accepte de devenir « *la première salariée de la société de parcs de stationnement du groupe, qui s'appelait alors Parcofrance et qui n'existait que sur le papier* », précise-t-elle. En 2002, l'exploitant néerlandais Q-Park rachète ce qui n'est plus du



Michèle Salvadoretti, dirigeante de la filiale française de Q-Park, dans le parking de la Philharmonie de Paris. ERIC DESSONS/JDD

tout une feuille blanche. Michèle Salvadoretti engage dans la foulée sa première grande bataille commerciale à Chartres (Eure-et-Loir). Jean-Pierre Gorges, le nouveau maire, vient de gagner les élections en promettant de construire 3000 places de parking. Q-Park remporte le marché en investissant 27 millions d'euros dans la construction d'un parking de 1300 places qui serpente sous les quartiers centraux. « *Je voulais poser en cœur de ville tous les équipements culturels et pour cela il fallait que les automobiles trouvent une place en sous-sol* », éclaire le maire soucieux de

préserver un flux de visiteurs attirés par la cathédrale, classée au patrimoine mondial de l'Unesco.

Chartres : sa ville laboratoire

Depuis, la ville est devenue une sorte de laboratoire d'innovation pour le réseau au logo noir et rouge. Le groupe y a réhabilité un espace de 600 places sous la préfecture pour 3 millions d'euros. Un exploit financier. « *Le coût moyen d'une place de parking neuve est de 30 000 euros ; sur ce projet, nous avons réussi à livrer un parc aux normes avec un prix de 5 000 euros par place* », appuie-t-elle. Q-Park a aussi remporté la conces-

sion et la construction du parking de la gare SNCF. Démarré en mars, le chantier doit s'achever en 2024. Mais l'exploitant et l'édile réfléchissent déjà à l'après. « *J'ai besoin de 2 000 places dans l'hypercentre* », souffle Jean-Pierre Gorges, qui a vu arriver beaucoup de Parisiens depuis le premier confinement.

En vingt ans, la plus latine des filiales du groupe présent dans sept pays en Europe n'a pas chômé. Q-Park France fédère 220 parkings essaimés dans une centaine d'agglomérations et occupe 330 salariés. « *Nous sommes une société encore jeune en France,*

avec une belle présence dans les villes moyennes qui ont une plus forte résilience et sont moins touchées par la baisse de fréquentation qui frappe aujourd'hui Paris et les grandes métropoles », cadre Michèle Salvadoretti. Une baisse amplifiée par la crise sanitaire. En 2020, le groupe a subi un recul de 30 % de son chiffre d'affaires, de 135 millions d'euros pré-Covid. « *80 % de nos recettes viennent des clients horaires ; nous n'avons pas encore retrouvé les durées moyennes de stationnement et la fréquentation pré-crise* », reconnaît la dirigeante, bien décidée à promouvoir le parking du futur en s'inspirant notamment des pratiques développées dans les pays du nord de l'Europe par Q-Park.

« *Nous avons installé huit éoliennes à pales verticales sur la terrasse de notre nouveau parking Cassine à Chambéry* », indique-t-elle. À Toulon, le groupe a introduit des services de location de vélos et des box sécurisés, ainsi que des bornes de charge pour véhicules électriques. La logistique du dernier kilomètre ou l'installation des distributeurs de denrées alimentaires figurent parmi ses autres pistes de réflexion pour les parcs en surcapacité. « *Mais nous devons respecter des contraintes incendie très lourdes et très coûteuses et les quotas d'installation de bornes de recharge que nous impose la loi d'orientation des mobilités [LOM]* », ponctue-t-elle. En attendant, la reine des parkings poursuit son offensive hexagonale. Elle vient d'obtenir le renouvellement de la concession Vieux-Port à Marseille et va construire deux parkings pour le CHRU de Brest. ●

BRUNA BASINI

Juin 2021 | Marseille

BOUCHES-DU-RHÔNE

L'ACTU

13 / AUTOMOBILE : Q-Park à nouveau choisi pour la gestion du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville

La METROPOLE D'AIX-MARSEILLE-PROVENCE / T : 04.42.11.16.16 a choisi à nouveau Q-PARK FRANCE / T : 08.10.07.72.75 (siège social à Issy-les-Moulineaux/Hauts-de-Seine, CA 132 M€, 320 salariés), expert du stationnement et de la nouvelle mobilité urbaine, pour l'exploitation du parking Vieux-Port - Hôtel de Ville pour les 6 prochaines années. Pour cette nouvelle phase, Q-Park va investir près de 2 M€ pour la valorisation de l'équipement. www.ampmetropole.fr www.q-park.fr

Juin 2021 | Toulon (extrait – 2 pages)

Faites du vélo : des activités gratuites à savourer à vélo et en famille le 12 juin à Toulon



FAITES DU VÉLO !

Centre-ville de Toulon

Dans le cadre de la manifestation nationale "Faites du vélo", la ville de Toulon vous propose des animations gratuites toute la journée du 12 juin.

Le 12 juin, c'est la journée mondiale du vélo ! Pour cette occasion la maison de la mobilité TPM vous propose des animations gratuites et accessibles à tous. Vous souhaitez apprendre les bons gestes pour réparer votre vélo ? Découvrir votre ville sur deux roues ?

Pendant toute la journée, cet événement familial vous invite à participer à des ateliers en famille proposés gratuitement. Dégustez un jus de fruits frais bien issu des invendus du marché. Louez un vélo électrique et baladez-vous.

Appréciez en musique l'ambiance festive !

Au programme de la journée du 12 juin :
Vélo Village - Place des Savonnières

Octobre 2021 | Paris La Défense (extrait – 2 pages)

LesEchos

Journaliste : Adelaïde Tenaglia

www.lesechos.fr
Pays : France
Dynamisme : 82

Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

37 millions d'euros pour améliorer les parkings de la Défense

Après Indigo, c'est désormais **Q-Park** qui assurera la gestion des parkings de la Défense, plus grand parc de stationnement d'Europe. L'opérateur promet des investissements massifs pour moderniser les 14 parkings existants et les adapter aux enjeux de l'après Covid.



Q-Park s'est engagé à investir 37 millions d'euros pour remettre en état le parc de stationnement de la Défense et le moderniser (l i g h t p o e t/Shutterstock)

C'est le plus grand ensemble de parcs de stationnement d'Europe. Les 14 parkings de la Défense, représentant plus de 20.000 places, s'apprêtent à changer de pavillon, à partir de janvier 2022.

Paris la Défense, gestionnaire du quartier d'affaires, a signé un contrat de huit ans avec l'entreprise **Q-Park** pour leur exploitation, dans le cadre du renouvellement de la délégation de service publique (DSP). Après Indigo, le nouvel exploitant devra gérer de nouveaux enjeux : amorcée depuis plusieurs années, la baisse de la fréquentation des parkings a été accentuée par l'épidémie de Covid.

Dans un premier temps, « la priorité est d'améliorer la qualité de service dans les parkings », insiste Pierre-Yves Guice, directeur général de Paris la Défense. Certains parkings datent de la construction du quartier d'affaires, dans les années 80. Ils sont vieillissants et nécessitent des rénovations.

Maintenir les fonctions de base

Q-Park s'est donc engagé sur un investissement de 37 millions d'euros pour remettre en état le parc, le moderniser et améliorer l'expérience utilisateur. Parmi les aménagements prévus : une augmentation de la

Novembre 2021 | Chartres

La première pierre du futur parking du pôle gare de Chartres a été posée



Le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parking Q- Park du pôle gare de Chartres. © agence de Chartres

Le maire de Chartres Jean-Pierre Gorges et la directrice générale de Q- Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre du nouveau parc de stationnement du pôle gare, qui devrait être livré en novembre 2022.



Mercredi 10 novembre, le maire de Chartres, Jean-Pierre Gorges, et la directrice générale de Q-Park France, Michèle Salvadoretti, ont posé la première pierre de ce qui sera, en novembre 2022, le nouveau parking Q-Park du pôle gare.

Située derrière la voie ferrée, la structure de 14.000 m², construite sur deux étages et semi-enterrée, offrira 1.086 places de parking supplémentaires à la ville.

« Il permettra surtout aux voyageurs de favoriser les transports doux et l'intermodalité en laissant leurs voitures au parking. » Jean-Pierre Gorges (maire de Chartres)

Le coût du parking de pôle gare s'élève à 24 millions d'euros. « Il sera géré par sept personnes », développe Michèle Salvadoretti.

[A Chartres, le parking du Pôle gare sort de terre.](#)

« Au total, avec ce nouveau parking, la ville de Chartres et Q-Park offrent 3.680 places de stationnements. Ainsi, chaque jour, nos structures permettent de faciliter la vie des Chartrois et de leur faire gagner du temps. »

Un parc de stationnement façon chartrain

Le parking comprendra 55 places avec des bornes de recharges pour les véhicules électriques, 22 pour les personnes à mobilité réduite et 49 pour les deux roues. Le maire de Chartres conclut :

« C'est un nouvel élément qui permet de développer, encore un peu plus, le pôle gare, et l'accès au futur complexe sportif de Mainvilliers. De plus, l'extérieur du parking collera parfaitement à la spécialité chartreuse puisqu'il sera recouvert de vitraux colorés, rappelant ceux de la cathédrale qui domine notre cité. »

Florémie Blanc

Novembre 2021 | Chambéry

CHAMBERY

Parking Ravet : ce qui change dans le paysage chambérien

Le parking Ravet ouvre, ce mardi et modifie déjà le paysage. L'architecte Isabel Hérault décrypte pour-quoi, avec l'artiste Krijn de Koning, elle a imaginé ici une opposition entre des formes arrondies et un escalier hyper contemporain, aux portes du centre ancien.

Au bout de l'avenue des Ducs, une grande forme aux contours arrondie s'élève sur sept étages, surmontée d'une grosse boîte carrée, de couleur rouge-orangée.

Un parti pris imaginé par l'architecte Isabel Hérault et l'artiste néerlandais Krijn de Koning. Imaginer la bonne forme pour un parking en silo, au bout de la perspective de la rue historique de Chambéry, avec les Éléphants, les arcades et le Château, a fait partie des grands défis pour l'architecte du projet de Q Park. « Le principe de ce bâtiment repose sur cette opposition entre les formes très douces et furtives du bâtiment, et le côté anguleux et coloré de cet élément greffé, explique Isabel Hérault (Hérault Arnod architectes). Ils ont été conçus ensemble, le belvédère permettant d'apporter un espace complémentaire au parking pour aller au-delà de la fonction de parking et donner à voir la vieille ville de Chambéry. » Un acte contemporain assez fort, en vis-à-vis du Château des Ducs de Savoie.

L'un des acteurs de ce projet, Georges Verney-Caron (Art entreprises), est celui qui a proposé à Q Park de marier l'art et l'architecture sur ce projet pour Q Park. Et l'architecte a adhéré très vite à l'idée de confier le traitement du



Le parking Ravet ouvre ce mardi 9 novembre à Chambéry. Photo Le DL/Sylvain MUSCIO

belvédère à un artiste. « On a pensé à Krijn de Koning, parce que c'est un artiste qui travaille beaucoup sur des espaces architecturés, avec de la couleur, ça nous semblait intéressant de faire appel à lui pour ça. » Le belvédère était déjà en place mais il en a repris la composition et les couleurs.

Quelle est la couleur de Chambéry ?

L'artiste Krijn de Koning avait déjà signé les mobiliers urbains qui décorent le sommet du parking Cassine, derrière la gare, dans les tons qu'il utilise plus souvent : vert, bleu, orange, jaune vifs. Les couleurs préférées de sa palette avaient été proposées

aussi, précédemment, pour le belvédère du parking Ravet. Mais l'Architecte des bâtiments de France a demandé à l'artiste de revoir sa palette pour trouver une couleur plus adaptée à Chambéry. « On est allé photographier, faire des relevés de couleur dans la vieille ville... » explique l'architecte. « Il y a un rouge plus vif en haut du belvédère qu'on ne retrouve pas forcément dans la vieille ville, mais à Chambéry, il y a plein de couleurs beige rosé, orangé, sur les faces de l'escalier, qui sont des couleurs très proches des couleurs des façades de la vieille ville et de l'identité de Chambéry. » Un nuancier qui sera complété par un grand espace peint en vert, à l'intérieur du belvédère, qui offre un panorama

grandiose sur la ville et les montagnes, derrière de grandes parois de verre.

Perrine COULON

OUVERTURE DU PARKING : CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Le parking Ravet ouvre ce mardi... Sauf le dernier étage, 406 places de stationnement (sur les 472 du parking) seront disponibles pour les voitures, plus neuf places pour les motos.
- Le belvédère ne sera accessible qu'à partir du 18 novembre, le temps pour les équipes de terminer les finitions et notamment les peintures.
- Les 66 places de stationnement du dernier niveau, sur le toit-terrasse, seront accessibles seulement lorsque les places de stationnement auront pu être matérialisées au sol.
- Prudence, place de la Libération... Actuellement, la Ville a entrepris des travaux aux abords du parking Ravet. Entre les voies de circulation temporaires, l'accès, la sortie du parking, et les feux tricolores qui clignotent... La prudence est de mise.

Décembre 2021 | Trophées R Awards – Lauréat initiative sociétale

Développement durable : Le CNPA remet les trophées R Awards



Le CNPA remet les R awards

© CNPA

Après les deux premières éditions de la cérémonie des R Awards, le Conseil National des Professionnels de l'Automobile a récompensé de nouveau les actions remarquables, en matière de RSE, menées par les professionnels de l'automobile le 9 décembre 2021 à Paris.

La remise des R Awards vise à récompenser l'implication des professionnels dans un ou plusieurs domaines du développement durable : les actions sociales, sociétales, environnementales, de gouvernance ou encore d'ancrage territorial.

" Nous avons célébré une valeur fondamentale : l'engagement, au service de nos entreprises, de la société, et des prochaines générations", rappelle Xavier Horent délégué général du CNPA. " Chaleureuses félicitations, bravo à toutes et à tous : la Profession a l'immense avantage d'un « mix énergétique » extraordinaire au plan humain. Une promotion 2021, exemplaire et inspirante, qui laisse une magnifique empreinte. La RSE est une boussole pour suivre la trajectoire durable que trace le CNPA ".

Zoom sur le palmarès 2021...

L'initiative sociale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociale" sont Euromaster, le Groupe Chanoine, le groupe LG et le groupe Alvarez.

L'initiative sociétale

Les lauréats dans la catégorie "initiative sociétale" sont Q-Park, le Groupe Bernier, Hydro VI et Hiflow.

Décembre 2021 | Marseille

Parkings souterrains à Marseille : Q-Park baisse certains de ses tarifs

Q-Park et la Métropole ont renouvelé pour 7 ans leurs contrats d'exploitation des parkings Les Docks Arvieux, Espercieux (2e), La Timone et

Blancarde (5e). Quelque 4,2 millions d'euros seront investis dans la valorisation esthétique des équipements. En outre, ces parkings proposeront 30 min de gratuité dès leur accès. Le tarif horaire de La Timone passera de 2,40 € à 1,70 € et le tarif de nuit (20 h-8 h) sera fixé à un maximum de 5 €.

L'abonnement annuel de Blancarde passe de 1 866 € à 1 200 € ; celui des Docks et d'Espercieux de 2 424 € à 2 000 €. L'abonnement résident annuel pour moto est à 1 € par jour, de même que l'abonnement nuit et week-end résident.



Madame le Maire de Millau
Services Affaires Juridiques
B.P. 80147
12101 MILLAU Cedex

N/REF : FO/CA/220163

Millau, le 31 mai 2022

OBJET : **Installation de stockage de déchets inertes – Commune de Millau**
N° de l'installation : 12145-01
Arrêté n° 2012160-0022

Madame le Maire,

Nous vous remercions de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel 2021 pour la décharge des Maltres.

Vous en souhaitant bonne réception, nous vous prions d'agréer, Madame le Maire, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Le Directeur d'Agence
F. OLIVIE



INEO MPLR
Agence R^x Aveyron Languedoc Roussillon
1252, Avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex
Tél. 05 65 60 48 59 - Fax 05 65 61 31 06



INEO MIDI-PYRENEES LANGUEDOC-ROUSSILLON
1252, Avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex
Tel : 05.65.60.49.58
Fax : 05.65.61.31.06

COMMUNE DE MILLAU

**DECHARGE DE MATERIAUX INERTES
CLASSE III
SITE DES MALTRES**

**RAPPORT ANNUEL
ANNEE 2021**



COMPTE D'EXPLOITATION



INEO MPLR

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

COMPTE D'EXPLOITATION

1 – Facturation réalisée sur l'exercice 2021

- Clients privés : 3 000.00 € H.T.
- Mairie de Millau : 196 entrées dont 196 gratuites

TOTAL = 3 000.00 € H.T.

2 – Charges fixes relatives au fonctionnement du site

- Liaison ADSL Transpac	2 149.20 €
- Abonnement ADSL	480.00 €
- Intervention sur site pour poussage des déblais	960.00 €
- Suivi administratif et ouverture du site à distance par opératrice	1 350.00 €
- Redevance annuelle DSP Les Maltres	2 334.00 €
- Remplacement du système de contrôle d'accès	430.00 €

TOTAL = 7 703.20 € H.T.

RECAPITULATIF COMPTE D'EXPLOITATION

Recettes :	3 000.00 €
Dépenses :	7 703.20 €

Soit une perte de 4 703.20 € H.T.

DATE	N° FACTURE	RA	N°COMPTE	N° AFFAIRE	CLIENT	LIBELLE	MONTANT H.T.	MONTANT TTC
févr-21	3125	3964	83319	B1	NICOLLIN	LES MALTRES - FEVRIER - NICOLLIN	350,00	420,00
mars-21	4847	3964	83319	B1	NICOLLIN	LES MALTRES - MARS - NICOLLIN	500,00	600,00
avr-21	6335	3964	83319	B1	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES - AVRIL 2021	550,00	660,00
mai-21	7532	3964	83319	B1	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES - MAI 2021	250,00	300,00
juin-21	9585	3964	83319	B1	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN - JUIN 2021	150,00	180,00
juil-21	10985	3964	83319	B1	NICOLLIN	LES MALTRES - NICOLLIN - JUILLET	250,00	300,00
août-21	11862	3964	83319	A1	NICOLLIN	NICOLLIN LES MALTRES AOUT	300,00	360,00
sept-21	13383	3964	83319	B1	NICOLLIN	DECHARGE LES MALTRES - SEPTEMBRE 2021	200,00	240,00
oct-21	15261	3964	83319	B1	NICOLLIN	DECHARGE LES MALTRES - OCTOBRE 2021	150,00	180,00
nov-21	17557	3964	83319	B1	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES NOVEMBRE 2021	150,00	180,00
déc-21	23	3964	83319	B1	NICOLLIN	NICOLLIN - LES MALTRES DECEMBRE 2021	150,00	180,00

Total général

3 000,00

3 600,00

PATRIMOINE IMMOBILIER

- Pas de variation du patrimoine immobilier entre 2020 et 2021.
- Pas de patrimoine immobilier bâti sur le site.
Installations légères non soumises à permis de construire.
- Pas de programme d'investissement contractuel.
- Pas d'obligations de renouvellement contractuelles.
- Biens désignés au contrat de la DSP :
Ne concerne que le terrain objet d'une redevance annuelle.
- Pas d'engagement contractuel à incidence financière.
- Panneaux photovoltaïques et éolienne pour renforcer l'alimentation électrique par batteries.

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU

- Site accessible durant les horaires d'ouvertures prévues. Pas de réclamation reçue.
- Accès aux véhicules du Délégué à hauteur de 196 entrées/dépôt.
- Site maintenu conformément aux règles de sécurité et à l'autorisation d'exploiter délivrée par la Préfecture.
- Site respectueux de l'environnement fonctionnant sur la base d'énergie électrique non polluante, sur batteries et éolienne.
- Site exposé régulièrement à des surtensions dues à la foudre, pouvant entraîner des dégradations aux installations électriques.

COMPTE RENDU TECHNIQUE



INEO MPLR

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

ANNEXE II

Liste des déchets admissibles dans l'installation de stockage sans réalisation de la procédure d'acceptation préalable prévue au point 3.5

CODE DECHET ⁽¹⁾	DESCRIPTION ⁽²⁾	RESTRICTIONS
10 11 03	Déchets de matériaux à base de fibre de verre	Seulement en l'absence de liant organique
15 01 07	Emballage en verre	
17 01 01	Béton	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés ⁽³⁾ et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 02	Briques	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés ⁽³⁾ et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 03	Tuiles et céramiques	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés ⁽³⁾ et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 01 07	Mélanges de béton, tuiles et céramiques ne contenant pas de substances dangereuses	Uniquement les déchets de construction et de démolition triés ⁽³⁾ et à l'exclusion de ceux provenant de sites contaminés
17 02 02	Verre	
17 03 02	Mélanges bitumineux ne contenant pas de goudron	
17 05 04	Terres et cailloux ne contenant pas de substances dangereuses	A l'exclusion de la terre végétale, de la tourbe, et des terres et cailloux provenant de sites contaminés
19 12 05	Verre	
20 02 02	Terres et pierres	Provenant uniquement de jardins et de parcs et à l'exclusion de la terre végétale et de la tourbe
⁽¹⁾ Annexe II à l'article R.541-8 du code de l'environnement. ⁽²⁾ Les déchets de construction et de démolition triés mentionnés dans cette liste et contenant en faible quantité d'autres types de matériaux tels que des métaux, des matières plastiques, du plâtre, des substances organiques, du bois, du caoutchouc, etc., peuvent également être admis dans les installations de stockage visées par le présent arrêté sans réalisation de la procédure d'acceptation préalable prévue au point 3.5.		

Déclaration annuelle des installations de stockage de déchets inertes

Nom de l'exploitant : INEO MPLR

Adresse du siège social : 16, Rue Claude-Marie Perroud – B.P. 34749
31047 TOULOUSE Cedex 1

Adresse de l'établissement chargé de l'exploitation : INEO MPLR
1252, avenue de l'Aigoual – B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex

Nom de l'installation : Décharge des Maltres

Nom du propriétaire de l'installation : Ville de MILLAU

Adresse du site de l'installation : Route du Château d'eau – 12100 MILLAU

N° SIRET : 414 719 534 00144

Code APE : 4221 Z

Capacité restante au terme de l'année de référence (en m³) : 99 889 m³

Année concernée par la déclaration : 2021

CATÉGORIE DE DÉCHETS (récapitulatif)	QUANTITÉ ADMISE en tonnes
Déchets de construction contenant de l'amiante en provenance du département où est localisée l'installation.	0
Déchets de construction contenant de l'amiante d'autres provenances géographiques.	0
Autres déchets inertes en provenance du département où est localisée l'installation.	3 030 tonnes (soit 1 894 m ³)
Autres déchets inertes d'autres provenances géographiques.	0

Éléments d'information sur l'exploitation de l'installation de stockage pendant l'année écoulée :

Date : 23 Février 2022

Nom et qualité : OLIVIE FRANCOIS, Directeur d'Agence

Signature

INEO MPLR
Agence Rx Aveyron Languedoc Roussillon
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU Cedex
Tél. 05 65 60 48 59 - Fax 05 65 61 31 06

LIBELLE ET CODE DU DECHET (Annexe II à l'article R,541-8 du code de l'environnement)		QUANTITE ADMISE * exprimée en tonnes	
CODE	LIBELLE	Déchets originaires du département où est localisée l'installation	Déchets originaires d'autres provenances géographique
17 01 01	Béton	75	
17 01 03	Tuiles et céramiques		
17 01 07	Mélanges de béton, tuiles et céramiques ne contenant pas de substances dangereuses	411	
17 05 04	Terres et cailloux ne contenant pas de substances dangereuses	2 139,0	
20 02 02	Terres et pierres	405	

* la quantité admise, exprimée en tonnes, est celle mesurée à l'entrée de l'installation ou, à défaut, estimée à partir du volume des chargements admis pendant la période de référence, en retenant une masse volumique de 1,60 tonnes par mètre cube de déchets

Date : 23 Février 2022

Nom et qualité : OLIVIE FRANCOIS, Directeur d'Agence

Signature

INEO MPLR
 Agence Rx Aveyron Languedoc Roussillon
 1252, avenue de l'Aigoual
 B.P./40321
 12103 MILLAU Cedex
 Tél. 05 65 60 48 59 - Fax 05 65 61 31 06



**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Déclaration annuelle
des émissions et des
transferts de polluants
et des déchets

Année déclarée : 2021

INEO MPLR

Code établissement : 0006811348

**DECHARGE DES MALTRES - Route du Château d'eau, Les Maltres ZH n° 52 et YM 8, 12100
MILLAU**

Document édité le 09/03/2022

Résumé de la déclaration

RÉSUMÉ DE LA DÉCLARATION

Nom de l'établissement	INEO MPLR
Code établissement	0006811348
Service d'inspection	D(R)EAL
Région	Occitanie
Département	Aveyron
Statut de la déclaration	Validée
Statut Quotas Niveaux d'activités	
Statut Quotas Emissions	
Progression de la déclaration	100 %
Date de la dernière action déclarant	25/02/2022
Date de la dernière action inspecteur	09/03/2022
Mails des déclarants	secretariat.millau.ineo@equans.com
Carrière	Non
Élevage	Non
Quotas	Non
Consommation de solvants	Non
ISDI	Oui
ISDD	Non
ISDND	Non
Date d'initialisation de la déclaration	25/02/2022

Informations Générales

IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Raison sociale	INEO MPLR
Société mère	
Forme juridique	SNC
Numéro SIREN	414719534
Pays	FRANCE
Adresse	16, rue Claude Marie Perroud B.P. 34749
Commune	TOULOUSE
Code postal	31000
Commentaires de section	

IDENTITÉ DES DÉCLARANTS

Élément	Identifiant
OLIVIE	1
Identifiant	1
Nom	OLIVIE
Prénom	FRANCOIS
Adresse email	secretariat.millau.ineo@equans.com
Téléphone	0565604859
Fonction au sein de l'entreprise	DIRECTEUR D'AGENCE
Commentaires de section	

INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement	INEO MPLR
Adresse du site	DECHARGE DES MALTRES - Route du Château d'eau, Les Maltres ZH n° 52 et YM 8
Commune	MILLAU
Code postal	12100
Numéro SIRET	41471953400144
Code NAF	42.21Z
Activité principale	Construction de réseaux pour fluides
Système de coordonnées géographiques	WGS84
Abscisse/Longitude/X	1703003,16
Ordonnée/Latitude/Y	3211818,95
Volume de production	
Unité	t
Matière produite/Type de produits	
Nombre d'heures d'exploitation au cours de l'année	
Nombre d'employés	
Adresse du site internet	
Informations complémentaires / remarques	
Commentaires de section	

Type d'activité

GEREP

L'établissement est visé par le règlement 166/2006 (règlement E-PRTR) Activité principale E-PRTR	Non
L'établissement est un établissement d'élevage intensif de volailles ou de porcs (rubrique 3660)	Non
L'établissement possède une ou plusieurs installations de combustion d'une puissance supérieure à 20 MW	Non
L'établissement réceptionne / traite / stocke des déchets (y compris tri-transit-regroupement, incinération, compostage et méthanisation)	Oui
L'établissement possède une ou plusieurs installations d'incinération ou de co-incinération de déchets	Non
L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets dangereux (ISDD)	Non
L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets non dangereux (ISDND)	Non
L'ISDND possède une ou plusieurs torchères de biogaz	
L'ISDND dispose d'un système de valorisation du biogaz	
L'ISDND exporte du biogaz	
L'établissement possède une ou plusieurs installations de stockage de déchets inertes (ISDI)	Oui
L'établissement consomme des solvants	Non
L'établissement est soumis à enquête annuelle carrière (rubrique 2510-1)	Non

Déchets

PRODUCTION ET EXPÉDITION

La production totale de déchets dangereux de l'établissement dépasse 2 t/an Non

commentaires

L'établissement est visé par le règlement E-PRTR et la production totale de déchets non dangereux dépasse 2 000 t/an

commentaires

Commentaires de section

RÉCEPTION ET TRAITEMENT

Capacité restante

99889

L'installation dispose-t-elle de casiers à plâtre ?

L'installation dispose de casiers à amiante ?

Élément

Identifiant

17 01 01

1

17 01 07

2

17 05 04

3

20 02 02

4

Identifiant

1

Code déchet (réception)

17 01 01

Dénomination (réception)

béton

Sortie du statut de déchet

Non

Origine du déchet

Aveyron

Quantité admise (t/an)

75

Quantité traitée (t/an)

75

Opération d'élimination ou de valorisation (réception)

D1

Numéro de notification (réception)

commentaires

commentaires d'alerte

Identifiant

2

Code déchet (réception)

17 01 07

Dénomination (réception)

mélanges de béton, briques, tuiles et céramiques autres que ceux visés à la rubrique 17 01 06

Sortie du statut de déchet

Non

Origine du déchet

Aveyron

Quantité admise (t/an)

411

Quantité traitée (t/an)

411

Opération d'élimination ou de valorisation (réception)

D1

Numéro de notification (réception)

commentaires

commentaires d'alerte

Identifiant	3
Code déchet (réception)	17 05 04
Dénomination (réception)	terres et cailloux autres que ceux visés à la rubrique 17 05 03
Sorti du statut de déchet	Non
Origine du dechet	Aveyron
Quantité admise (t/an)	2139
Quantité traitée (t/an)	2139
Opération d'élimination ou de valorisation (réception)	D1
Numéro de notification (réception)	
commentaires	
commentaires d'alerte	
Identifiant	4
Code déchet (réception)	20 02 02
Dénomination (réception)	terres et pierres
Sortie du statut de déchet	Non
Origine du dechet	Aveyron
Quantité admise (t/an)	405
Quantité traitée (t/an)	405
Opération d'élimination ou de valorisation (réception)	D1
Numéro de notification (réception)	
commentaires	
commentaires d'alerte	
Commentaires de section	

BILAN DES MOUVEMENTS DE DÉCHETS

Déchets dangereux

Quantité totale produite (t/an)	0
Quantité totale admise (t/an)	0
Quantité totale traitée (t/an)	0
Quantité totale expédiée (t/an)	0

Déchets non dangereux

Quantité totale produite (t/an)	0
Quantité totale admise (t/an)	3030.000
Quantité totale traitée (t/an)	3030.000
Quantité totale expédiée (t/an)	0
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets non dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage produit déchets non dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets dangereux anormalement bas	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets non dangereux anormalement haut	
Commentaire d'alerte tonnage traité sur site déchets non dangereux anormalement bas	

Eau

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dépassement des seuils de prélèvement commentaires	Non
Dépassement des seuils de chaleur rejetée commentaires	Non
Commentaires de section	

TABLEAU DES PRÉLÈVEMENTS EN EAU

Nombre de jours travaillés commentaires	
Eaux de surface (m ³ /an)	
Milieu de prélèvement commentaires	
Eaux souterraines (m ³ /an)	
Milieu de prélèvement commentaires	
Eaux d'un réseau de distribution (m ³ /an)	
commentaires	
Mer ou océan (m ³ /an)	
Milieu de prélèvement commentaires	
Prélèvement total	
Commentaires de section	

TABLEAU DES REJETS DE SUBSTANCE DANS L'EAU

Commentaires de section	
-------------------------	--

TABLEAU DES VOLUMES ET CHALEURS REJETÉS

Rejet raccordé

Milieu récepteur	
Station d'épuration	
Volume rejeté (m ³ /an)	
Chaleur rejetée (Mth/an)	
commentaires	
commentaires d'alerte	

Rejet isolé

Milieu récepteur	
Volume rejeté (m ³ /an)	
Chaleur rejetée (Mth/an)	
commentaires	
commentaires d'alerte	
Commentaires de section	

Sol

Installation exerçant une des opérations de traitement ou de valorisation commentaires	Non
Quantité de déchets/boues/effluents épandus ou injectés (t/an) commentaires	

TABLEAU DES REJETS DE SUBSTANCES DANS LE SOL

Air - Combustion Incinération

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'établissement possède une ou plusieurs grandes installations de combustion LCP (chapitre III de la directive IED) commentaires	Non
L'établissement possède une ou plusieurs installations d'incinération ou de coïncinération de déchets W/CoWI (chapitre IV de la directive IED) commentaires	Non
Commentaires de section	

DÉCLARATION DES INSTALLATIONS

Commentaires de section

DÉCLARATION DES APPAREILS DE L'INSTALLATION

DÉCLARATION DES COMBUSTIBLES DE L'INSTALLATION

DÉCLARATION DES ÉMISSIONS DE L'INSTALLATION

Par facteur d'émission

Par mesure

Par bilan de matière

Synthèse des intrants renseignés pour émissions par bilan matière

Synthèse des sortants renseignés pour émissions par bilan matière

Commentaires de section

Air - Procédés Émissions fugitives

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Utilisation de COV à mention de danger hors solvants
commentaires

Non

DÉCLARATION DES PROCÉDÉS

Commentaires de section

DÉCLARATION DES ÉMISSIONS

Par mesure

Par facteur de corrélation

Par bilan de matière

Synthèse des intrants renseignés pour émissions par bilan matière

Synthèse des sortants renseignés pour émissions par bilan matière

Commentaires de section

EMISSIONS DE COV À MENTION DE DANGER

Commentaires de section

Air - Synthèse

Commentaires d'alerte CO2 biomasse

Commentaires d'alerte CO2 non biomasse

Commentaires d'alerte poussières

MOIS	DATE	HEURE	N° BON	DEPOSITAIRE	FOU	4 x 2	6 x 4	8 x 4	ni-remor	Tranchées l'crassant 170504	Total dépôt en Tonne 170504	Démolition 170107	Total dépôt en tonne 170107	tuiles et ceramique 170103	Total dépôt en Tonne 170103	Béton 170101	Total dépôt en tonne 170101	Terres et pierres 200202	Total dépôt en tonne 200202
FEVRIER	02/02/21	10I40	2286	NICOLLIN									12						
FEVRIER	02/02/21	11H15	2287	NICOLLIN							12								
FEVRIER	11/02/21	16H40	2288	MAIRIE MILLAU						1	9								
FEVRIER	11/02/21	16I45	2289	INEO MPLR							0							1	12
FEVRIER	11/02/21	17H00	2290	INEO MPLR							0							1	12
FEVRIER	12/02/21	8H00	2291	NICOLLIN							0							1	12
FEVRIER	15/02/21	15H30	2292	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	15/02/21	16H50	2293	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	16/02/21	11H00	2294	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	16/02/21	11H05	2295	NICOLLIN							0	1	12						0
FEVRIER	16/02/21	16I50	2296	MAIRIE MILLAU						1	9								0
FEVRIER	18/02/21	8H10	2297	NICOLLIN							0	1	12						0
FEVRIER	19/02/21	9H15	2298	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	22/02/21	14H55	2299	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	22/02/21	16H30	2300	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	9H15	2301	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	9H38	2302	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	11H00	2303	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	11H20	2304	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	14H05	2305	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	15H00	2306	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	16H10	2307	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	23/02/21	16H40	2308	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	24/02/21	8H40	2309	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	24/02/21	9H20	2310	INEO MPLR							0							1	12
FEVRIER	24/02/21	9H30	2311	INEO MPLR							1	12							0
FEVRIER	24/02/21	9I50	2312	INEO MPLR							1	12							0
FEVRIER	24/02/21	10H40	2313	INEO MPLR						1	12								0
FEVRIER	24/02/21	10I42	2314	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	24/02/21	11H05	2315	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	24/02/21	11H30	2316	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	24/02/21	11H40	2317	INEO MPLR						1	12								0
FEVRIER	25/02/21	9H25	2318	NICOLLIN						1	12								0
FEVRIER	25/02/21	12H00	2319	NICOLLIN						1	12								0
FEVRIER	25/02/21	15H05	2320	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	25/02/21	16H20	2321	MAIRIE MILLAU							0							1	9
FEVRIER	26/02/21	13H45	2322	INEO MPLR							1,5								0
FEVRIER	26/02/21	14H45	2323	INEO MPLR							1,5								0
FEVRIER	26/02/21	15H20	2324	INEO MPLR							1,5								0
MARS	01/03/21	8H40	2325	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	01/03/21	15H45	2326	INEO MPLR							1,5								0
MARS	02/03/21	8H45	2327	INEO MPLR							1,5								0
MARS	02/03/21	9H20	2328	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	02/03/21	10H23	2329	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	02/03/21	10H40	2330	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	02/03/21	11H30	2331	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	02/03/21	15H10	2332	INEO MPLR							1	12							0
MARS	04/03/21	11H20	2333	INEO MPLR							1	12							0
MARS	04/03/21	16H00	2334	NICOLLIN						1	12								0
MARS	08/03/21	9H15	2335	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	08/03/21	12H00	2336	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	09/03/21	14H00	2337	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	10/03/21	10H40	2338	MAIRIE MILLAU							0							1	9
MARS	10/03/21	11H15	2339	MAIRIE MILLAU							0							1	9
MARS	11/03/21	15H10	2340	MAIRIE MILLAU							0							1	9
MARS	11/03/21	17H05	2341	MAIRIE MILLAU							0							1	9
MARS	12/03/21	10H55	2342	MAIRIE MILLAU							0							1	9
MARS	15/03/21	8H25	2343	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	15/03/21	10H15	2344	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	15/03/21	11H00	2345	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	15/03/21	11H30	2346	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	15/03/21	15H30	2347	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	16/03/21	9H10	2348	MAIRIE MILLAU							0	1	9						0
MARS	16/03/21	9H55	2349	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	16/03/21	11H00	2350	MAIRIE MILLAU							0	1	9						0
MARS	16/03/21	15H15	2351	MAIRIE MILLAU							0	1	9						0
MARS	17/03/21	8H30	2352	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	17/03/21	9H30	2353	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	17/03/21	10H05	2354	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	17/03/21	11H30	2355	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	17/03/21	14H40	2356	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	17/03/21	15H55	2357	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	17/03/21	16H50	2358	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	18/03/21	9H20	2359	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	18/03/21	10I45	2360	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	19/03/21	14H00	2361	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	19/03/21	14H45	2362	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	19/03/21	15H30	2363	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	19/03/21	16H15	2364	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	19/03/21	16H15	2365	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	22/03/21	9H20	2366	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	22/03/21	11H10	2367	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	22/03/21	14H00	2368	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	22/03/21	14H55	2369	MAIRIE MILLAU							0							9	0
MARS	22/03/21	15H55	2370	MAIRIE MILLAU							0							9	0
MARS	22/03/21	16H05	2371	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	23/03/21	9H00	2372	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	23/03/21	11H20	2373	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	23/03/21	14H45	2374	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	23/03/21	15H45	2375	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	23/03/21	16H30	2376	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	24/03/21	16H45	2377	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	30/03/21	9H10	2378	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	30/03/21	10H15	2379	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	30/03/21	11H05	2380	MAIRIE MILLAU							9								0
MARS	30/03/21	14H30	2381	MAIRIE MILLAU							0	1	9						0
MARS	31/03/21	8H30	2382	MAIRIE MILLAU							0								9
MARS	31/03/21	11H50	2383	NICOLLIN							0	1	12						0
MARS	31/03/21	14H00	2384	MAIRIE MILLAU						1	9								0
MARS	31/03/21	15H25	2385	NICOLLIN							1	12							0
AVRIL	06/04/21	8H15	2386	NICOLLIN							0	1	12						

AVRIL	14/04/21	13H05	2405	MAIRIE MILLAU	0	9	0	0	0	0
AVRIL	15/04/21	8H25	2406	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	15/04/21	8H30	2407	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
AVRIL	15/04/21	9H10	2408	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
AVRIL	15/04/21	11H05	2409	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
AVRIL	15/04/21	13H15	2410	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	22/04/21	12H45	2411	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	23/04/21	10H55	2412	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	27/04/21	8H15	2413	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	27/04/21	8H55	2414	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
AVRIL	27/04/21	9H00	2415	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
AVRIL	27/04/21	12H25	2416	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	0	9
AVRIL	28/04/21	10H05	2417	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	0	9
AVRIL	28/04/21	14H00	2418	INEO MPLR	12	0	0	0	0	9
AVRIL	29/04/21	8H20	2419	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
MAI	03/05/21	10H20	2420	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
MAI	04/05/21	11H10	2421	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	05/05/21	9H20	2422	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	05/05/21	11H25	2423	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	05/05/21	11H45	2424	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
MAI	06/05/21	11H57	2425	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	07/05/21	8H00	2426	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	0	9
MAI	12/05/21	11H20	2427	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
MAI	19/05/21	7H55	2428	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	19/05/21	8H15	2429	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	19/05/21	8H35	2430	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	21/05/21	7H43	2431	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
MAI	25/05/21	10H20	2432	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
JUIN	04/06/21	16H45	2433	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
JUIN	09/06/21	15H40	2434	NICOLLIN	0	0	0	0	0	12
JUIN	17/06/21	11H40	2435	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	9	0
JUIN	18/06/21	8H15	2436	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	9	0
JUIN	18/06/21	8H45	2437	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
JUIN	21/06/21	9H30	2438	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	9	0
JUIN	21/06/21	11H15	2439	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	9	0
JUIN	28/06/21	9H05	2440	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
JUILLET	05/07/21	10H35	2441	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
JUILLET	07/07/21	14H46	2442	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
JUILLET	13/07/21	10H55	2443	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
JUILLET	21/07/21	10H30	2444	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
JUILLET	21/07/21	10H30	2445	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	21/07/21	15H00	2446	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	23/07/21	14H35	2447	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	26/07/21	9H00	2448	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	27/07/21	13H20	2449	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	29/07/21	11H00	2450	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	29/07/21	15H01	2451	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	30/07/21	9H15	2452	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	30/07/21	15H05	2453	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
JUILLET	30/07/21	15H15	2454	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
JUILLET	30/07/21	16H00	2455	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	06/08/21	13H50	2456	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
AOUT	09/08/21	14H00	2457	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	10/08/21	16H30	2458	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	11/08/21	9H00	2459	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	12/08/21	11H28	2460	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	12/08/21	15H00	2461	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	13/08/21	14H45	2462	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
AOUT	19/08/21	9H28	2463	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	9	0
AOUT	25/08/21	12H00	2464	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	02/09/21	13H55	2465	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	03/09/21	9H10	2466	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	03/09/21	11H10	2467	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	06/09/21	9H25	2468	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	07/09/21	11H00	2469	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	08/09/21	16H05	2470	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	09/09/21	9H50	2471	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	09/09/21	10H25	2472	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	09/09/21	15H55	2473	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	09/09/21	17H15	2474	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	10/09/21	10H25	2475	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	10/09/21	11H20	2476	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	10/09/21	14H55	2477	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	14/09/21	10H35	2478	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	20/09/21	9H05	2479	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	20/09/21	16H10	2480	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	21/09/21	14H05	2481	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	21/09/21	15H50	2482	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	21/09/21	16H00	2483	INEO MPLR	0	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	22/09/21	10H00	2484	NICOLLIN	12	0	0	0	19	0
SEPTEMBRE	22/09/21	10H47	2485	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	22/09/21	15H40	2486	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	24/09/21	10H00	2487	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/21	9H10	2488	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/21	14H50	2489	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/21	16H10	2490	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/21	16H50	2491	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
SEPTEMBRE	28/09/21	17H45	2492	INEO MPLR	0	0	0	0	0	30
SEPTEMBRE	30/09/21	16H33	2493	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	04/10/21	10H30	2494	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	04/10/21	10H55	2495	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	04/10/21	13H30	2496	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	04/10/21	16H20	2497	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	06/10/21	8H45	2498	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	07/10/21	9H40	2499	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	12/10/21	14H50	2500	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	12/10/21	15H30	2501	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	12/10/21	16H30	2502	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	12/10/21	16H50	2503	INEO MPLR	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	14/10/21	10H30	2504	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	14/10/21	15H10	2505	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	20/10/21	16H14	2506	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	0	9
OCTOBRE	22/10/21	8H47	2507	NICOLLIN	0	12	0	0	0	0
OCTOBRE	22/10/21	10H35	2508	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	22/10/21	13H55	2509	MAIRIE MILLAU	0	0	0	0	0	9
OCTOBRE	26/10/21	15H50	2510	INEO MPLR	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	27/10/21	8H35	2511	NICOLLIN	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	27/10/21	9H55	2512	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
OCTOBRE	27/10/21	14H10	2513	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	9
OCTOBRE	28/10/21	11H14	2514	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
OCTOBRE	28/10/21	13H50	2515	INEO MPLR	12	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	02/11/21	14H20	2516	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	02/11/21	14H40	2517	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	03/11/21	9H00	2518	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	03/11/21	9H38	2519	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	03/11/21	10H18	2520	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	03/11/21	10H57	2521	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	03/11/21	15H56	2522	INEO MPLR	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	9H00	2523	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	9H40	2524	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	9H40	2525	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	9H50	2526	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	10H20	2527	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0
NOVEMBRE	04/11/21	10H20	2528	MAIRIE MILLAU	9	0	0	0	0	0

VALORISATION DES DECHETS

En regard du faible tonnage réceptionné durant l'année 2021, de la disparité des matériaux présentés et de la teneur en terres argileuses, un tri à fin de valorisation n'est pas économiquement pertinent.

COMPTE RENDU FINANCIER



INEO MPLR

Agence de MILLAU
1252, avenue de l'Aigoual
B.P. 40321
12103 MILLAU CEDEX

TEL : 05.65.60.48.59
FAX : 05.65.61.31.06

COMPTE RENDU FINANCIER

Tarifs pratiqués :

La tarification est calculée au voyage :

- Porteur de PTAC \leq 26 To = 50 € H.T.
- Porteur de PTAC $>$ 26 To = 65 € H.T.

Inchangée depuis l'origine de la DSP.

Tarif à destination des artisans :

- Petit porteur \leq 5 To = 100 € H.T. pour 4 passages

Analyse de l'exploitation du site :

- Déficit financier de 4 703.20 € H.T.
- Fréquentation payante très faible liée aux contraintes d'accès au site dont :
 - o Restrictions de circulation entre centre ville, zone industrielle et le site.
 - o Rallongement du parcours de plus de 10 km anéantissant l'intérêt initial d'une décharge à proximité des chantiers du périmètre urbain.
- Peu d'obligation de présenter un certificat de mise en décharge agréée pour les entreprises générant des déblais sur le périmètre de la Commune.
- Le bilan financier déficitaire, les contraintes techniques et administratives liées à l'exploitation du site pourraient à terme menacer la pérennité de la DSP.
- Diverses pistes d'amélioration financières sont à étudier telles que :
 - o Abaissement du nombre de dépôts gratuits accordés aux Services du Délégué.
 - o Dérogations de desserte facilitant l'accès depuis le centre ville.
 - o Généraliser la demande des certificats de mise en décharge agréée pour les travaux générant des déblais sur le territoire communal. Demande renouvelée lors de la présentation des délégataires auprès du Conseil Municipal le 10 Décembre 2020, ainsi que lors de la visite coordonnée sur le site de l'élue de la Commune en charge de l'environnement et de la Communauté de Communes Millau Grands Causses (Mme JOUVE et M. CHARLES) le 03 Février 2021.
 - o Evaluer l'impact d'une baisse des tarifications pour la fréquentation de la décharge par les entreprises.

Rapport d'activité

MILLAU

Stationnement payant sur Voirie



MILLAU VILLE DE

Auteur : Olivier Andrieu

Date : 22 août 2022

Table des matières

Préambule	3
1 Cadre général de la Prestation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes	5
1.3.1 Organigramme.....	5
1.3.2 Equipe d'exploitation	6
1.3.3	
Organisation.....	7
2 Compte-rendu technique	8
2.1 Equipements.....	8
2.2 Entretien équipements horodateurs	9
2.3 Maintenance générale.....	10
3 Compte-rendu financier	11
3.1 Politique tarifaire.....	11
3.1.1 Stationnement sur Voirie.....	11
3.1.2 Stationnement sur MiniParc.....	12
3.2 Fréquentation & recettes	14
3.2.1 Analyse globale.....	14
3.2.2 Analyse détaillée des recettes	16
3.3 Compte rendu financier de l'exercice	24
3.3.1 Collectes et comptages coffres horodateurs.....	24
3.3.2 Collecte des paiements par CB Iso.....	26
3.3.3 Collecte des paiements par CB Cless.....	27
3.3.4 Collecte des paiements par Whoosh.....	28
3.3.5 Etat des Virements du DFT Régisseur vers Compte Mairie de Millau	29
3.4 Dépenses de renouvellement.....	30

Préambule

Par un contrat de concession du parc de stationnement Emma CALVE et par une convention d'exploitation du stationnement payant sur voirie conclu le 25 Mars 1992, approuvés par délibération en date du 03 Mars 1992, la société SAP s'est vu confiée, par la ville de Millau, la gestion du parc de stationnement Emma CALVE et du stationnement de Voirie.

Par Délibération en date du 28 Janvier 1999, la ville de Millau a décidée de mettre fin par anticipation à la convention pour l'exploitation du stationnement sur voirie.

La ville perçoit la totalité des recettes provenant du stationnement de voirie entraînant la résiliation du contrat de surface,

La Société OMNIPARC est tenu d'assurer l'entretien gratuit des horodateurs jusqu'en 2012.

Courant l'année 2012, la signature d'un avenant au contrat de la concession du parking Emma CALVE, intègre une prestation de service sur le secteur voirie comprenant la collecte des fonds de la recette de la régie sur le stationnement payant sur voirie et l'entretien des horodateurs.

Courant l'année 2019, la signature d'un avenant au contrat de la concession du parking Emma CALVE intègre la prestation de service sur les miniparcs de la Sernam et de la Condamine qui a pour objet de prévoir la télégestion, les interventions physiques associées et la maintenance préventive et corrective sauf en cas de vandalisme.

Courant l'année 2021, la signature d'un avenant portant sur la modification de la prestation de la collecte horodateur intégrant la nouvelle procédure de la collecte suite à la réforme « zéro numéraire » initiée par la Direction Générale des Finances Publiques et la mise en place d'un convoyeur de fond pour le transport des fonds numéraires vers la banque de France.

1 Cadre général de la Prestation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Prestation de Service Public

Durée du contrat: 12 ans

- Les collectes :

La collecte sera organisée par l'exploitant en accord avec le Trésorier principal de telle façon que les recettes de chacun des secteurs soient recueillies au moins une fois par semaine.

- L'entretien des horodateurs

Le parc de stationnement sur voirie compte actuellement 35 horodateurs, la société assurera l'entretien et la maintenance des horodateurs du parc de stationnement sur voirie notamment :

- . Le contrôle du bon fonctionnement des divers appareils de comptage et le remplacement des consommables et pièces défectueuses.

- . Le nettoyage et la remise en peinture des divers appareils en tant que de besoin.

- . L'entretien sur chaque appareil des différentes inscriptions notamment celles relatives aux tarifs et périodes de comptage afin qu'elles restent toujours nettement lisibles.

- . L'entretien de la signalisation verticale et horizontale.

- La télégestion des deux miniparcs Sernam et Condamine,
- Les interventions physiques associées,
- La maintenance technique préventive et corrective sauf en cas de vandalisme.

1.2 Faits marquants de l'exercice

Lors des décisions par le gouvernement de procéder à des restrictions lié à la crise sanitaire Covid 19, la Mairie de Millau a pris la décision par arrêté municipal de mettre le stationnement en gratuité sur la période

- Du 07 Avril 2021 au 18 Mai 2021

Suite à la réforme « zéro numéraire » initiée par la Direction Générale des Finances Publiques, modification de la procédure des collectes horodateurs et mise en place d'un convoyeur de fond pour le transport des fonds numéraires vers la banque de France par signature d'un avenant.

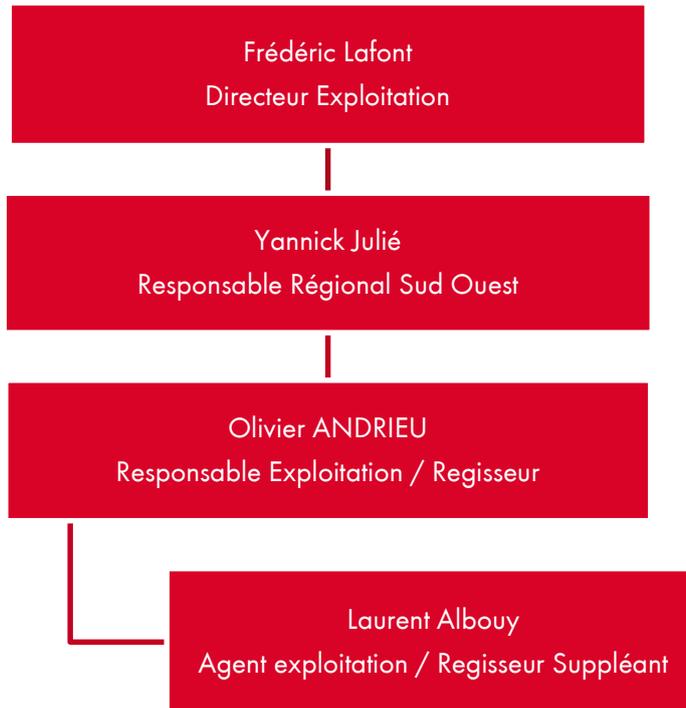
Courant le mois de Septembre la reprise en peinture de la signalisation horizontale du stationnement sur voirie à été effectuée par la Société Getcom, Le rapport des travaux effectués en annexe

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation



1.3.3 Organisation

Concernant les Collectes :

L'effectif est constitué d'un Régisseur principal et de deux régisseurs suppléants

- Mr ANDRIEU Olivier (Régisseur de la régie des recettes du stationnement payant)
- Mr ALBOUY Laurent (Régisseur Suppléant de la régie des recettes du stationnement payant)

Notre personnel a effectué 33 collectes et remises des recettes au Service du Trésor Public.

Concernant les interventions techniques:

- Mr Olivier ANDRIEU
- Mr Laurent ALBOUY

2 Comptes rendu technique

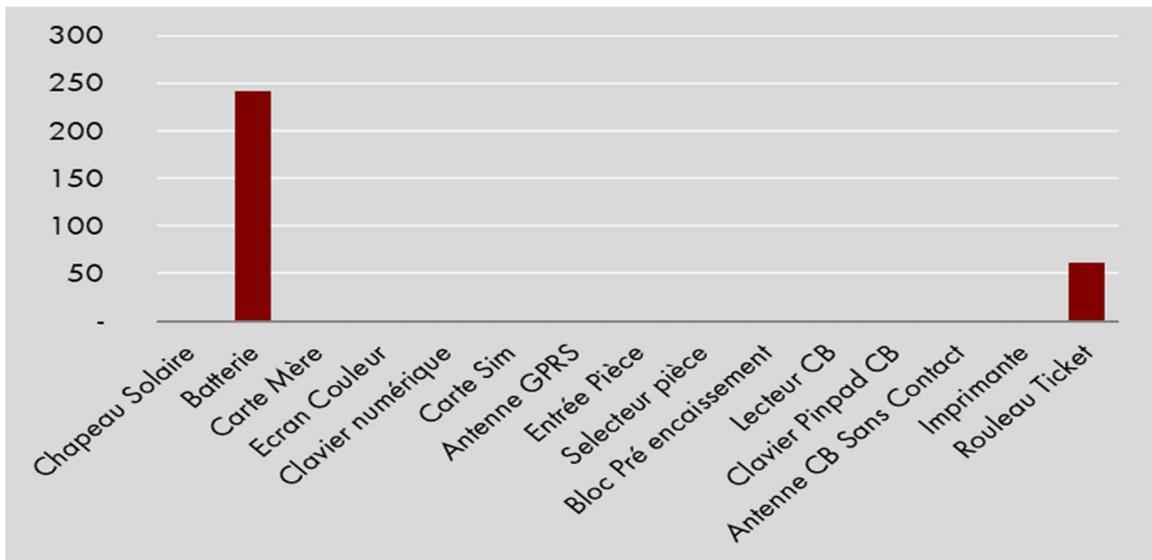
2.1 Equipements

Le parc de stationnement de la Ville de Millau se compose de 35 horodateurs

N° Horodateur	Marque/Type	Localisation	Utilisation	Date de mise en service
105	Parkeon/Strada	Avenue Gambetta	Mixte	2013
106	Parkeon/Strada	Avenue Gambetta	Rotatif	2013
107	Parkeon/Strada	Avenue Gambetta	Rotatif	2013
108	Parkeon/Strada	Boulevard de l'Ayrolle	Rotatif	2013
109	Parkeon/Strada	Avenue Gambetta	Rotatif	2013
110	Parkeon/Strada	Boulevard Sadi Carnot	Rotatif	2013
111	Parkeon/Strada	Boulevard de l'Ayrolle	Rotatif	2013
113	Parkeon/Strada	Rue Saint Martin	Rotatif	2013
114	Parkeon/Strada	Rue Alfred Merle	Rotatif	2013
115	Parkeon/Strada	Parking Sacré Coeur	Mixte	2013
116	Parkeon/Strada	Rue Alfred Merle	Rotatif	2013
117	Parkeon/Strada	Rue de la Pépinière	Rotatif	2013
118	Parkeon/Strada	Rue Ancienne Commune	Rotatif	2013
120	Parkeon/Strada	Rue Alfred Merle	Rotatif	2013
121	Parkeon/Strada	Place Bion Marlavagne	Rotatif	2013
127	Parkeon/Strada	Parking Raymond Delpuech	Rotatif	2018
200	Parkeon/Strada	Boulevard de la Capelle	Rotatif	2013
201	Parkeon/Strada	Boulevard de la Capelle	Rotatif	2013
202	Parkeon/Strada	Boulevard de la Capelle	Rotatif	2013
203	Parkeon/Strada	Parking de la Gare	Rotatif	2013
204	Parkeon/Strada	Rue Clausel de Coussergues	Rotatif	2013
206	Parkeon/Strada	Boulevard de la République	Rotatif	2013
207	Parkeon/Strada	Boulevard de la République	Rotatif	2013
311	Parkeon/Strada	Parking de la Tine	Mixte	2013
401	Parkeon/Strada	Boulevard de l'Ayrolle	Rotatif	2013
404	Parkeon/Strada	Boulevard de la République	Rotatif	2013
405	Parkeon/Strada	Place du Mandarous	Rotatif	2013
406	Parkeon/Strada	Place du Mandarous	Rotatif	2013
408	Parkeon/Strada	Boulevard de Bonald	Rotatif	2013
409	Parkeon/Strada	Place du Mandarous	Rotatif	2013
410	Parkeon/Strada	Avenue Jean Jaurés	Rotatif	2013
411	Parkeon/Strada	Boulevard de la République	Rotatif	2013
450	Parkeon/Strada	Rue Jean François Alméras	Rotatif	2013
501	Parkeon/Mini Parc	Parking de la Condamine	Mixte	2018
502	Parkeon/Mini Parc	Parking de la Sernam	Mixte	2018

2.2 Entretien Equipements horodateurs

Catégorie	Matériels Horodateurs	2020
Alimentation	Chapeau Solaire	-
	Batterie	241
Gestion Horodateur	Carte Mère	1
Interphase Utilisateur	Ecran Couleur	-
	Clavier numérique	-
Gestion communication	Carte Sim	-
	Antenne GPRS	-
Moyen de paiement	Entrée Pièce	-
	Selecteur pièce	-
	Bloc Pré encaissement	-
	Lecteur CB	1
	Clavier Pinpad CB	-
	Antenne CB Sans Contact	-
Justificatif paiement	Imprimante	1
	Rouleau Ticket	61
Total	Total	305



Le tableau ci-dessus indique le nombre d'intervention sur les horodateurs, nous pouvons observer que les interventions les plus fréquentes concernent les changements de matériels consommable de l'horodateur (Rouleau ticket, Batterie), concernant les batteries celles-ci sont souvent remplacées suite à un chapeau solaire non adapté à la nouvelle configuration de l'horodateur (Ecran Couleur, communication GPRS) qui demande plus d'intensité électrique.

2.3 Maintenance générale

Les maintenances générales concernent le contrôle du bon fonctionnement de l'horodateur et le nettoyage extérieur (Chapeau solaire, Corps horodateur, interphase utilisateur) et du matériel interne (Entrée Pièces, Selecteur pièces, Imprimante).

3 Compte-rendu financier

3.1 Politique tarifaire

3.1.1 Stationnement sur Voirie

I Tarifs Horaire

Tarifs horaires	Prix
30Mn	0,50 €
1h00	1,00 €
1h30	1,50 €
2h00	2,00 €
2h05	20,00 €

I Tarifs FPS

Tarifs FPS	Prix
FPS	15.00 €

I Moyens de paiement



I Politique du stationnement payant sur voirie

Du Lundi au Samedi de 9h à 12 et de 14h à 19h

Stationnement limité à 2h05

Le FPS a été fixé par la commune à 20 €. Si le règlement est effectué directement sur l'horodateur ou par internet sous 4 jours, le FPS est de 15€.

Au-delà des 4 jours, la gestion et l'envoi du FPS seront gérés par l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI).

3.1.2 Stationnement sur Mini Parc

Tarifs horaires

Tarifs horaires	Prix
30 mn	Gratuit
40 mn	0.20 €
50 mn	0.40 €
1h00	0.60 €
Puis tranche de 10mn	0.10 €

I Moyens de paiement

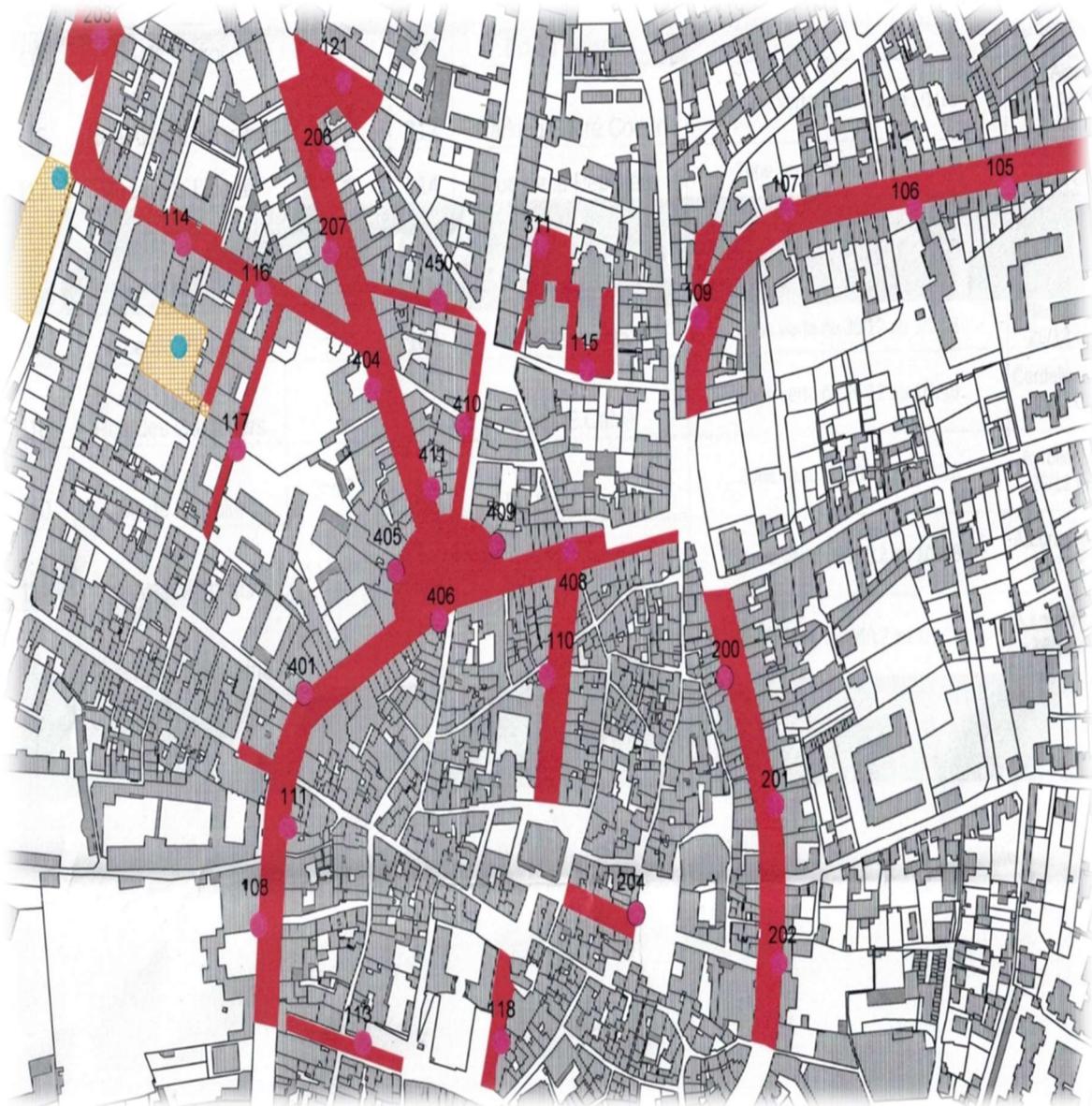


I Politique du stationnement payant sur Mini Parc

Du Lundi au Samedi de 9h à 12 et de 14h à 19h

Stationnement illimité

Plan

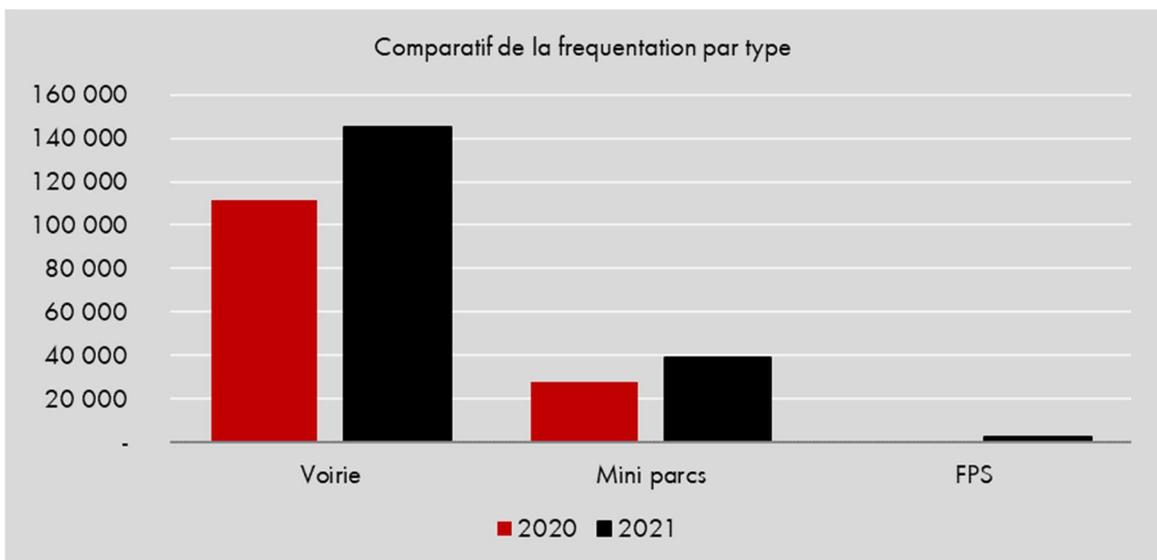


3.2 Fréquentations & recettes

3.2.1 Analyse globale

I Répartition des Fréquentations

Décomposition de la fréquentation	2020	2021
Voirie	111 623	144 983
Mini parcs	27 813	39 095
FPS	369	2 453
Total	139 805	186 531

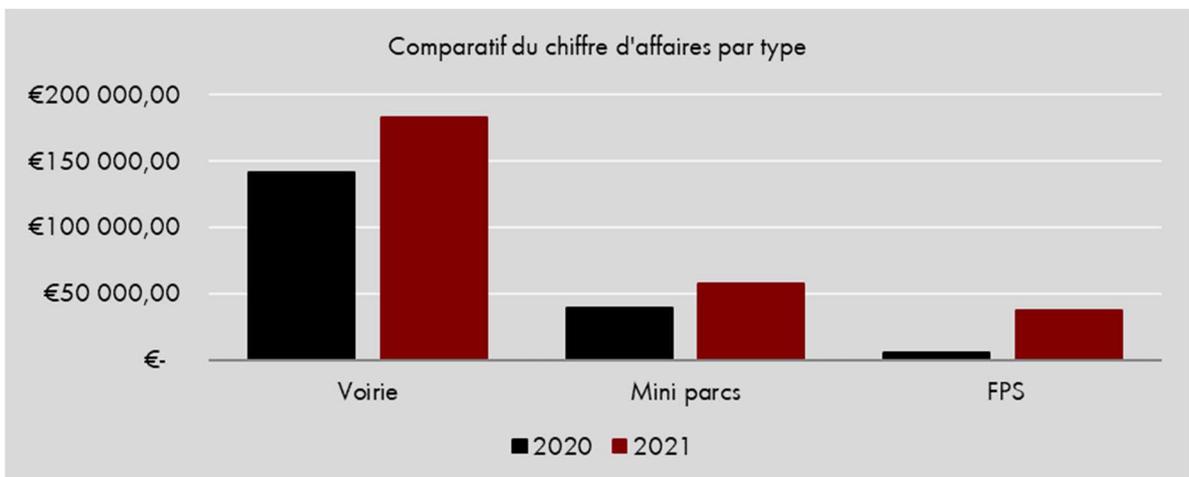


I Evolution de la fréquentation

Nous pouvons observer une augmentation de la fréquentation de 33% en comparaison de l'année 2020 ce qui s'explique par la reprise de l'activité économique des centre villes, et par l'allègement des restrictions sanitaires liées au covid.

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires	2019	2020	%
Voirie	140 613,51 €	182 365,54 €	30%
Mini parcs	39 375,50 €	57 281,80 €	45%
FPS	5 535,00 €	36 830,00 €	565%
Total	185 524,01 €	276 477,34 €	49 %



I Evolution du chiffre d'affaires

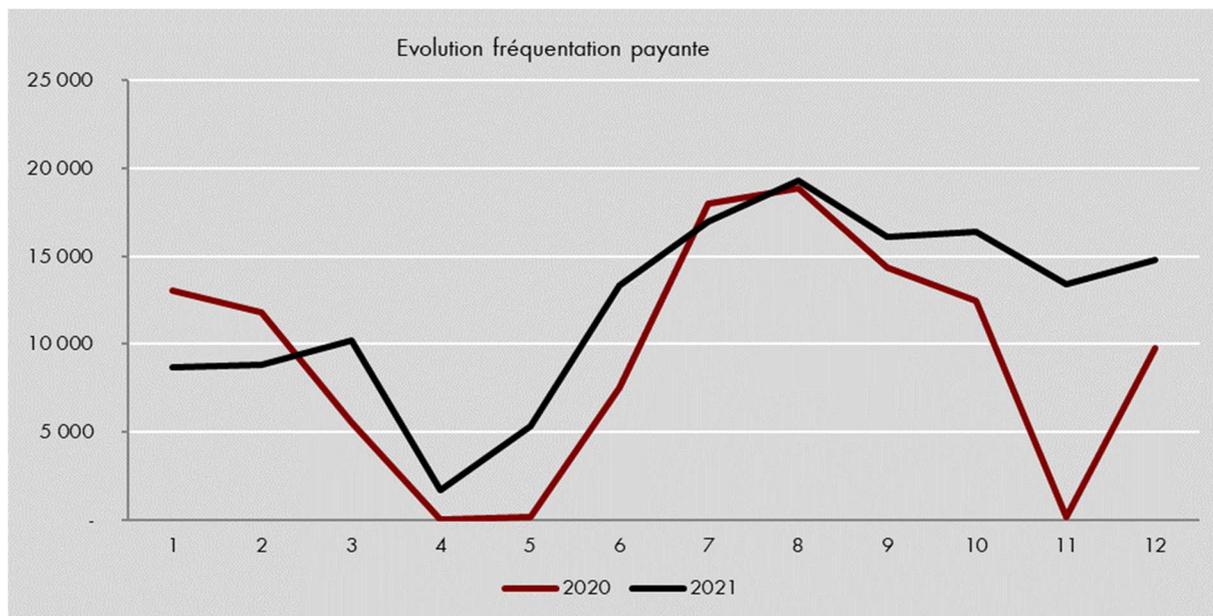
Nous pouvons observer une augmentation de la recette globale de 49% en comparaison avec l'année 2020.

Cette augmentation concerne les trois secteurs d'activités du stationnement sur voirie et particulièrement les recette FPS de l'ordre de 565% suite à la reprise du contrôle du stationnement de surface.

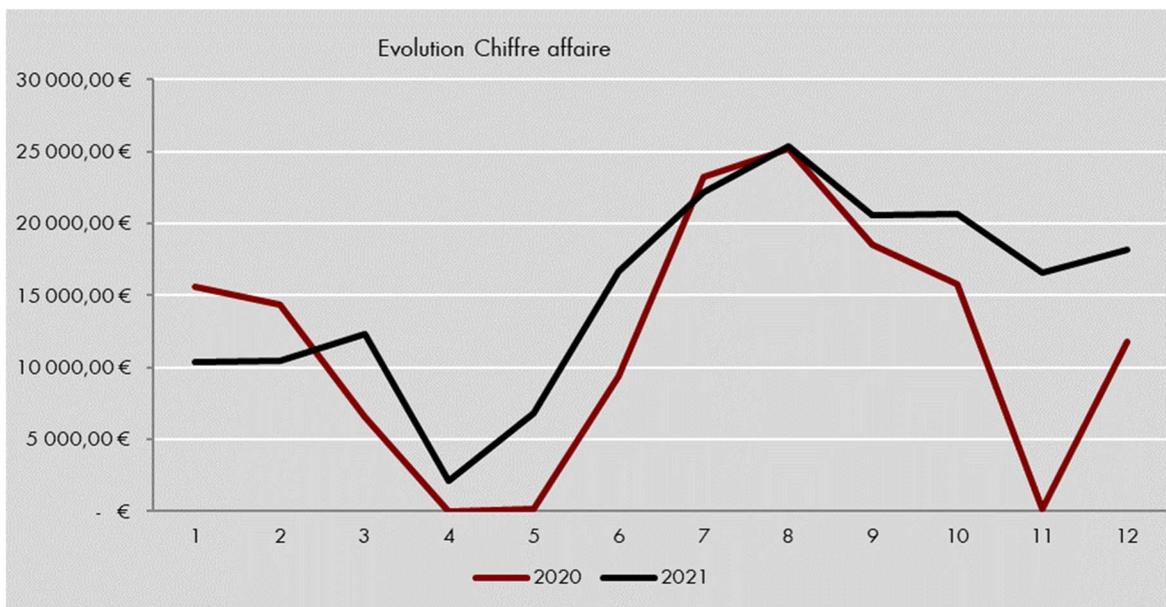
3.2.2 Analyse détaillée par mois

I Horaires sur Voirie

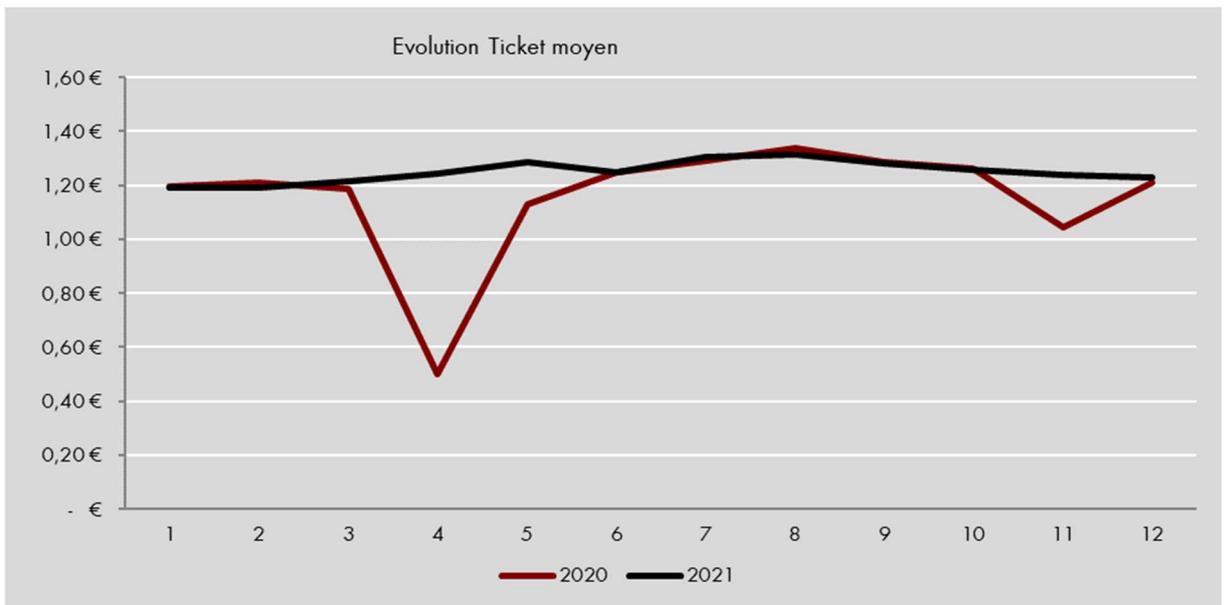
Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	13 009	8 694	-4 315
Février	11 814	8 797	-3 017
Mars	5 520	10 168	4 648
Avril	4	1 668	1 664
Mai	144	5 319	5 175
Juin	7 533	13 349	5 816
Juillet	18 003	16 976	-1 027
Août	18 844	19 331	487
Septembre	14 379	16 082	1 703
Octobre	12 485	16 414	3 929
Novembre	128	13 400	13 272
Décembre	9 760	14 785	5 025
Total	111 623	144 983	33 360



Recette Brut €	2020	2021	Evolution
Janvier	15 580,05 €	10 375,78 €	-5 204,27 €
Février	14 313,65 €	10 463,16 €	-3 850,49 €
Mars	6 557,51 €	12 352,22 €	5 794,71 €
Avril	2,00 €	2 070,92 €	2 068,92 €
Mai	163,02 €	6 843,53 €	6 680,51 €
Juin	9 411,84 €	16 656,92 €	7 245,08 €
Juillet	23 230,14 €	22 178,36 €	-1 051,78 €
Août	25 184,34 €	25 395,90 €	211,56 €
Septembre	18 509,96 €	20 579,10 €	2 069,14 €
Octobre	15 733,32 €	20 673,12 €	4 939,80 €
Novembre	134,00 €	16 599,60 €	16 465,60 €
Décembre	11 793,68 €	18 176,93 €	6 383,25 €
Total	140 613,51 €	182 365,54 €	41 752,03 €



Ticket Moyen €	2020	2021	Evolution
Janvier	1,20 €	1,19 €	-0,01 €
Février	1,21 €	1,19 €	-0,02 €
Mars	1,19 €	1,21 €	0,03 €
Avril	0,50 €	1,24 €	0,74 €
Mai	1,13 €	1,29 €	0,16 €
Juin	1,25 €	1,25 €	0,00 €
Juillet	1,29 €	1,31 €	0,02 €
Août	1,34 €	1,31 €	-0,03 €
Septembre	1,29 €	1,28 €	-0,01 €
Octobre	1,26 €	1,26 €	0,00 €
Novembre	1,05 €	1,24 €	0,19 €
Décembre	1,21 €	1,23 €	0,02 €
Total	1,26 €	1,26 €	0,00 €

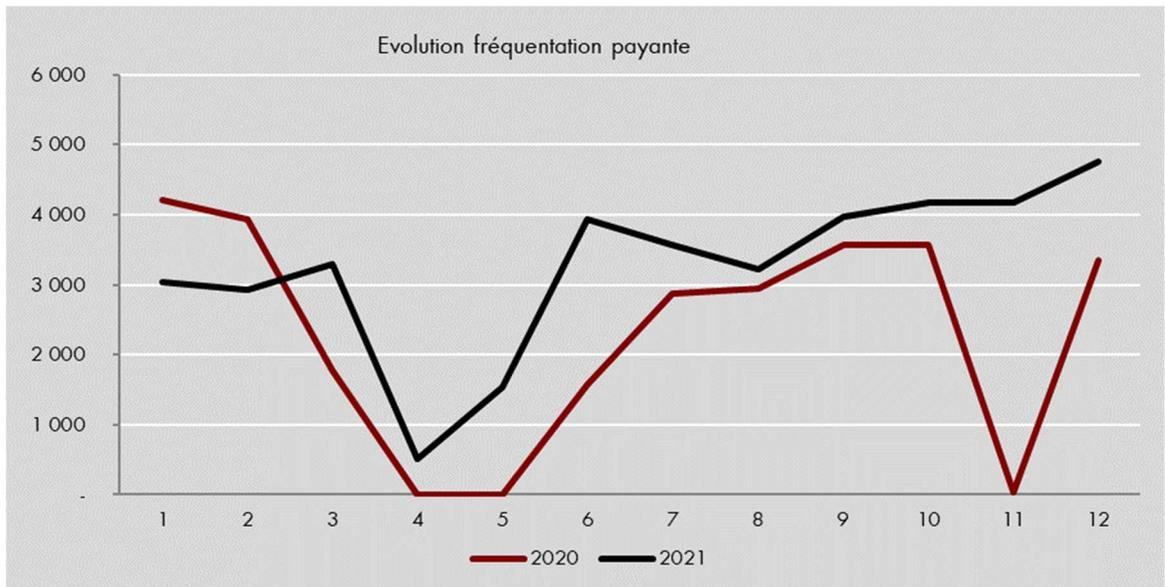


Voirie horaires	2020	2021	Evolution
Fréquentation	111 623	144 983	30%
Chiffre affaire Brut en €	140 613,51€	182 365,54 €	30%
Ticket moyen TTC en €	1,26 €	1,26 €	0%

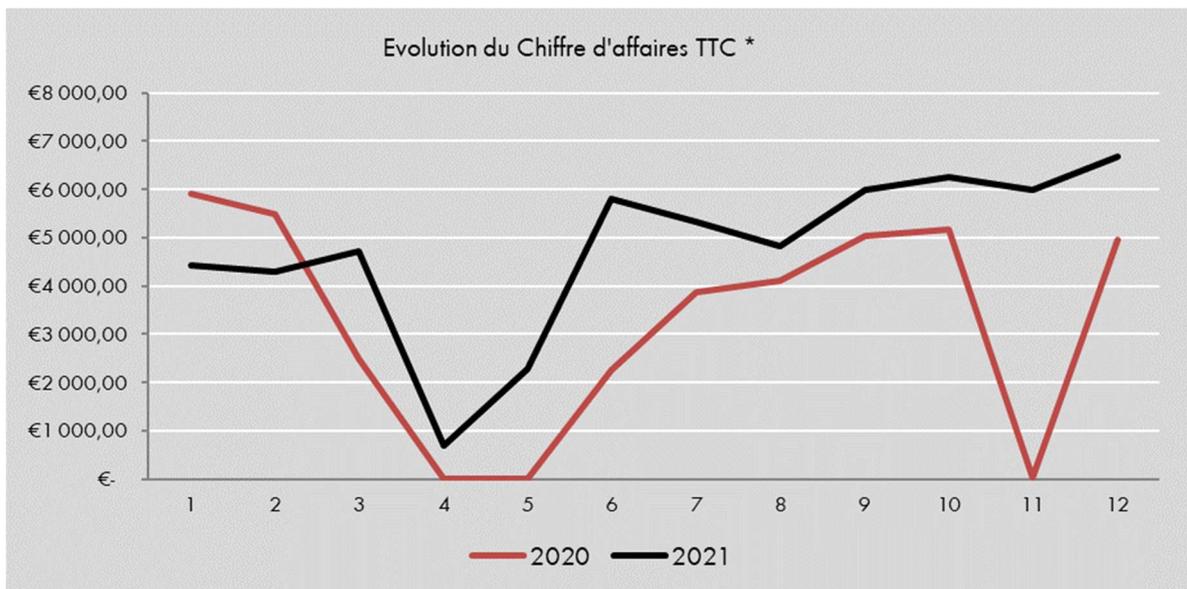
Le secteur voirie a connu une augmentation de la fréquentation et du chiffre affaire des paiements horaires de 30% par rapport à 2020.

I horaires sur Mini Parc

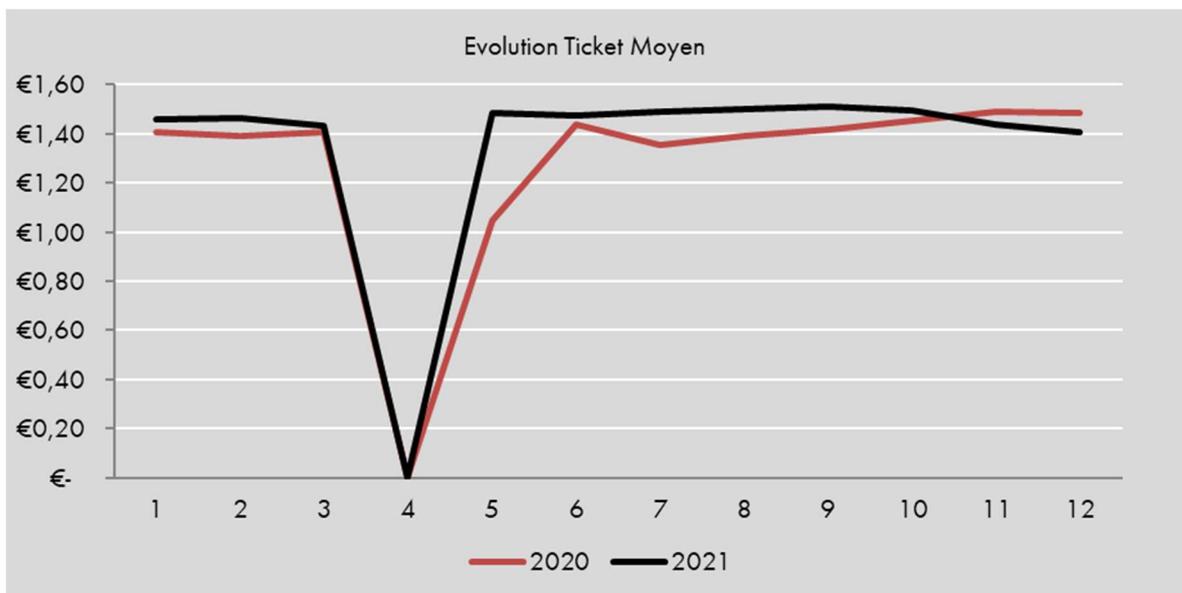
Fréquentation	2 020	2 021	Evolution
Janvier	4 213	3 032	-1 181
Février	3 934	2 931	-1 003
Mars	1 769	3 291	1 522
Avril	-	511	511
Mai	4	1 541	1 537
Juin	1 565	3 926	2 361
Juillet	2 866	3 574	708
Août	2 954	3 215	261
Septembre	3 568	3 962	394
Octobre	3 565	4 180	615
Novembre	30	4 170	4 140
Décembre	3 345	4 762	1 417
Total	27 813	39 095	11 282



Recette Brut €	2020	2021	Evolution
Janvier	5 922,90 €	4 420,50 €	-1 502,40 €
Février	5 481,90 €	4 288,40 €	-1 193,50 €
Mars	2 485,30 €	4 718,80 €	2 233,50 €
Avril	- €	695,30 €	695,30 €
Mai	4,20 €	2 287,60 €	2 283,40 €
Juin	2 248,80 €	5 798,80 €	3 550,00 €
Juillet	3 885,20 €	5 321,70 €	1 436,50 €
Août	4 116,80 €	4 822,30 €	705,50 €
Septembre	5 049,00 €	5 988,50 €	939,50 €
Octobre	5 175,90 €	6 250,80 €	1 074,90 €
Novembre	44,70 €	5 997,20 €	5 952,50 €
Décembre	4 960,80 €	6 691,90 €	1 731,10 €
Total	39 375,50 €	57 281,80 €	17 906,30 €



Ticket moyen	2020	2021	Evolution
Janvier	1,41 €	1,46 €	0,05 €
Février	1,39 €	1,46 €	0,07 €
Mars	1,40 €	1,43 €	0,03 €
Avril	- €	- €	- €
Mai	1,05 €	1,48 €	0,43 €
Juin	1,44 €	1,48 €	0,04 €
Juillet	1,36 €	1,49 €	0,13 €
Août	1,39 €	1,50 €	0,11 €
Septembre	1,42 €	1,51 €	0,10 €
Octobre	1,45 €	1,50 €	0,04 €
Novembre	1,49 €	1,44 €	0,05 €
Décembre	1,48 €	1,41 €	0,08 €
Total	1,42 €	1,47 €	0,05 €

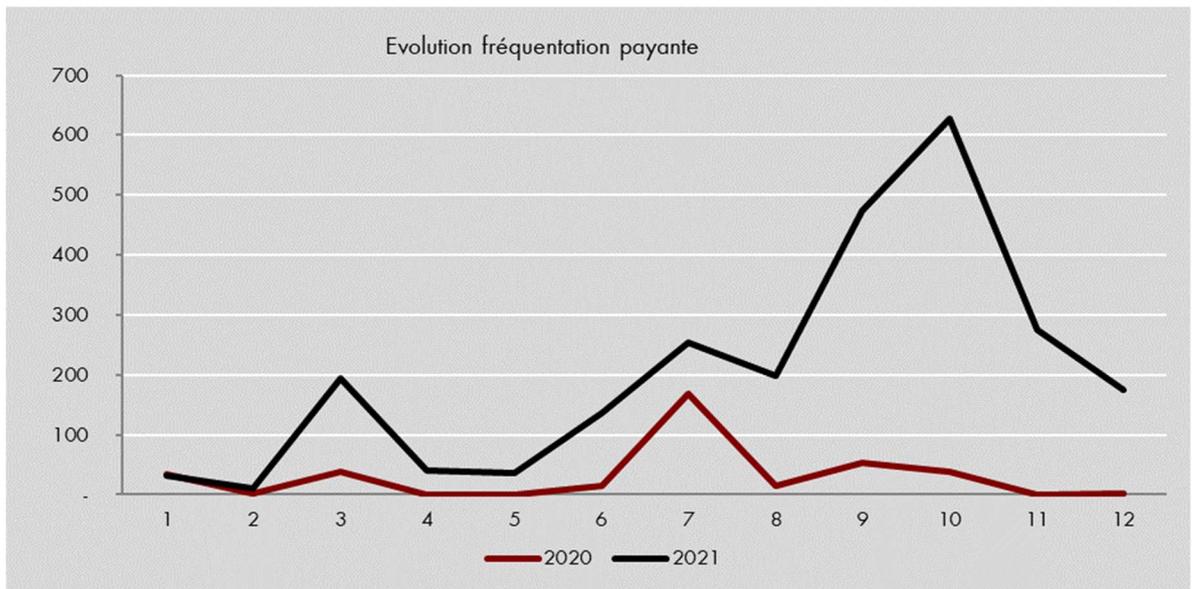


Mini parcs Horaires	2020	2021	Evolution
Fréquentation	27 813	39 095	41 %
Chiffre affaire Brut en €	39 375,50 €	57 281,80 €	45 %
Ticket moyen TTC en €	1,42€	1,47€	3 %

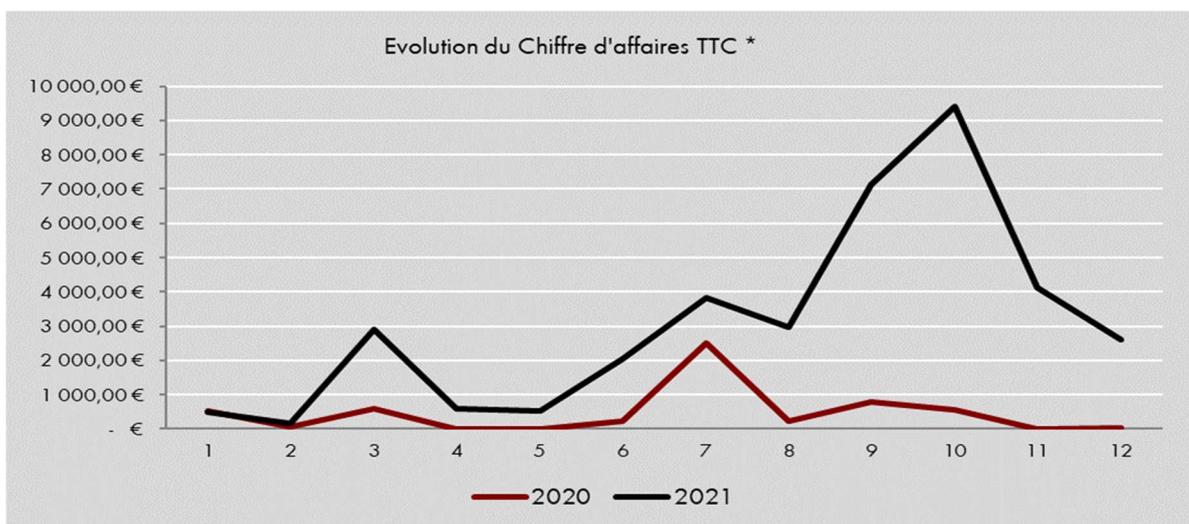
Le secteur des Mini parcs a connu une augmentation de la fréquentation et du chiffre affaire des paiements horaires courant 2021 en comparaison avec l'année 2020 à l'exception des mois de Avril et Mai suite à la mise en gratuité du stationnement par arrêté municipal lors des restrictions sanitaires par le gouvernement du au Covid 19.

I FPS en paiement sur Horodateurs

Fréquentation	2020	2021	Evolution
Janvier	35	32	- 3
Février	3	11	8
Mars	39	194	155
Avril	0	40	40
Mai	0	36	36
Juin	16	137	121
Juillet	168	254	86
Août	15	198	183
Septembre	53	474	421
Octobre	38	627	589
Novembre	0	276	276
Décembre	2	174	172
Total	369	2 453	2 084



Chiffre d'affaires FPS Brut en €	2020	2021	Evolution
Janvier	525.00 €	480.00 €	- 45,00 €
Février	45.00 €	165.00 €	120,00 €
Mars	585.00 €	2 910.00 €	2 325,00 €
Avril	0.00 €	600.00 €	600,00 €
Mai	0.00€	540.00 €	540,00 €
Juin	240.00 €	2 055.00 €	1 815,00 €
Juillet	2 520.00 €	3 815.00 €	1 295,00 €
Août	225.00 €	2 970.00 €	2 745,00 €
Septembre	795.00€	7 135.50 €	6 340,50 €
Octobre	570.00 €	9 416.50 €	8 846,50 €
Novembre	0.00 €	4 137.00 €	4 137,00 €
Décembre	30.00 €	2 606,00	2 576,00 €
Total	5 535.50 €	36 830,00	31 295,00 €



FPS	2020	2021	Evolution
Fréquentation	369	2 453	565%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	5 535.00 €	36 830.00 €	565%

3.3 Compte rendu financier de l'exercice 2021

3.3.1 Collectes et comptages coffres horodateurs

Date	N° Rapport de compte	Montant selon bande de collecte (€)	Montant Après comptage collecte (€)	Montant Reconnu par Brinks (€)	Ecart (€)
05/01/2021	1	1 314.70	1 314.700	-	0.00
12/01/2021	2	2 053.40	2 053.40	-	0.00
19/01/2021	3	2 009.40	2 009.40	-	0.00
26/01/2021	4	2 022.80	2 022.80	-	0.00
02/02/2021	5	2 108.10	2 108.10	-	0.00
09/02/2021	6	2 035.20	2 035.20	-	0.00
16/02/2021	7	1 922.20	1 922.20	-	0.00
23/02/2021	8	2 161.60	2 161.60	-	0.00
02/03/2021	9	2 020.90	2 020.90	-	0.00
09/03/2021	10	2 080.20	2 080.20	-	0.00
16/03/2021	11	1 970.80	1 970.80	-	0.00
23/03/2021	12	2 011.70	2 011.70	-	0.00
30/03/2021	13	2 050.20	2 050.20	-	0.00
06/04/2021	14	2 036.20	2 036.20	-	0.00
13/04/2021	15	272.70	272.70	-	0.00
25/05/2021	16	2 180.40	2 180.40	-	0.00
01/06/2021	17	2 955.30	2 955.30	-	0.00
08/06/2021	18	2 900.60	2 900.60	-	0.00
15/06/2021	19	3 043.20	3 043.20	-	0.00
22/06/2021	20	2 687.20	2 687.20	-	0.00
29/06/2021	21	2 967.00	2 967.00	-	0.00
07/07/2021	22	3 097.50	3 097.50	-	0.00
13/07/2021	23	3 513.70	3 513.70	-	0.00
27/07/2021	24	6 861.60	6 861.60	-	0.00
03/08/2021	25	3 631.40	3 631.40	-	0.00
10/08/2021	26	3 943.70	3 943.70	-	0.00
17/08/2021	27	3 721.50	3 721.50	-	0.00
24/08/2021	28	4 149.70	4 149.70	-	0.00
31/08/2021	29	3 588.20	3 588.20	-	0.00
14/10/2021	30	7 202.50	7 202.50	7 199.60	-2.90
21/10/2021	31	7 470.00	7 470.00	7 470.00	0.00
28/10/2021	32	7 693.90	7 693.90	7 692.90	-1.00
04/11/2021	33	7 758.50	7 758.50	7 757.50	-1.00
09/11/2021	34	3 204.10	3 204.10	3 204.10	0.00
18/11/2021	35	3 690.80	3 690.80	3 690.80	0.00
25/11/2021	36	3 180.80	3 180.80	3 180.80	0.00

Date	N° Rapport de compte	Montant selon bande de collecte (€)	Montant Après comptage collecte (€)	Montant Reconnu par Brinks (€)	Ecart (€)
02/12/2021	37	2 955.00	2 955.00	2 955.00	0.00
09/12/2021	38	3 198.00	3 198.00	3 198.00	0.00
16/12/2021	39	3 303.60	3 303.60	3 303.60	0.00
23/12/2021	40	3 557.40	3 557.40	3 557.40	0.00
30/12/2021	41	2 503.70	2 503.70	2 503.70	0.00
TOTAL		133 029.50	133 029.50	133 024.60	-4.90

La collecte des fonds des horodateurs pour l'année 2021 s'élève à 133 029.50€ ;

Ces recettes sont comptabilisées et contrôlées par le Trésor Public et reversé ensuite sur le compte DFT jusqu'au 31/08/2021 et à la suite au plan « Zero Numéraire » mise en place par le service du Trésor Public qui ne prendra plus dans leur locaux les recettes des collectes horodateurs, les recettes en espèce des collectes horodateurs sont vérifiés par le Régisseur ou régisseur suppléant en son absence puis transporté et contrôlé par la Société Brinks pour transfert à la banque de France qui dans l'exercice 2021 à déclaré -4.90€ suite à des pièces douteuses ou abimés.

3.3.2 Collecte des paiements par CB Iso

Mois	Peage	Remise bancaire Parkeon	Remise bancaire DFT	Frais Bancaire	Remise bancaire
		Brut	Brut		DFT Net
JANVIER	2 671.40	2671.40	2 671.40	47.75	2 623.65
FEVRIER	2 719.66	2719.66	2719.66	49.36	2 670.30
MARS	3 546.78	3 546.78	3 546.78	58.29	3 488.49
AVRIL	482.20	482.20	482.20	7.78	474.42
MAI	1 572.26	1572.26	1 572.26	25.68	1546.58
JUIN	4 029.42	4 029.42	4 029.42	66.14	3 963.28
JUILLET	4 577.94	4 577.94	4 577.94	73.64	4 504.30
AOUT	4 170.11	4 167.91	4 167.91	71.69	4 096.22
SEPTEMBRE	5 147.82	5 147.82	5 147.82	73.45	5 074.37
OCTOBRE	5 690.85	5 685.25	5 685.25	83.53	5 601.72
NOVEMBRE	4 124.37	4 124.37	4 124.37	67.22	4 057.15
DECEMBRE	4 589.35	4 589.35	4 589.35	78.93	4 510.42
TOTAL	43 322,16	43 314,36	43 314,36	703,46	42 610,90

La collecte des recettes CB Iso s'effectue via le Serveur Parkeon puis reversé sur le compte DFT du régisseur.

Pour l'exercice 2021, le montant des recettes est de 43 322.16€ Brut, les remises bancaire sur le serveur Parkéon sont de 43 314.36€ Brut soit un écart de -7,80€ puis remis sur le compte DFT du régisseur avec les frais bancaires des transactions qui s'élève à 703.46€.

Ce qui nous amène à une recette nette pour l'exercice 2021 de 42 610.90€ transféré sur le compte de la Mairie de Millau.

3.3.3 Collecte des paiements par CB Cless

Mois	Peage	Remise bancaire Parkeon Brut	Remise bancaire DFT Brut	Frais Bancaire	Remise bancaire DFT Net
JANVIER	3 980.25	3 980.25	3 980.25	79.19	3 901.06
FEVRIER	3 903.21	3 903.21	3 903.21	81.51	3 821.70
MARS	5 722.56	5 722.56	5 722.56	101.59	5 620.97
AVRIL	1 024.01	1 024.01	1 024.01	17.11	1 006.90
MAI	2 789.44	2 789.44	2 789.44	51.52	2 737.92
JUIN	6 789.44	6 789.44	6 789.44	127.95	6 667.19
JUILLET	9 102.28	9 102.28	9 102.28	168.40	8 933.88
AOUT	10 772.98	10 772.98	10 772.98	206.61	10 566.37
SEPTEMBRE	9 684.58	9 682.58	9 682.58	163.84	9 518.74
OCTOBRE	11 261.41	11 261.41	11 261.41	187.58	11 073.83
NOVEMBRE	7 804.93	7 800.13	7 800.13	139.79	7 660.34
DECEMBRE	7 291.62	7 291.62	7 291.62	145.55	7 146.07
TOTAL	80 132.41	80 125.61	80 125.61	1 470.64	78 654.97

La collecte des recettes CB Cless (Sans Contact) s'effectue par le Serveur Parkeon puis reversé sur le compte DFT du régisseur.

Pour l'exercice 2021, le montant des recettes est de 80 132.41€ Brut, les remises bancaire sur le serveur Parkéon sont de 80 125.61€ Brut soit un écart de -6.80€ puis remis sur le compte DFT du régisseur avec les frais bancaires des transactions qui s'élève à 1 470.64€.

Ce qui nous amène à une recette nette pour l'exercice 2021 de 78 654.97€ transféré sur le compte de la Mairie de Millau.

3.3.4 Collecte des paiements par Whoosh

Mois	Peage Brut	Remise bancaire Parkeon Brut	Remise bancaire DFT Brut	Frais Bancaire	Remise bancaire DFT Net
JANVIER	267.83	267.83	267.83	3.46	264.37
FEVRIER	145.39	145.39	145.39	2.55	142.84
MARS	1 553.78	1 553.78	1 553.78	9.39	1 544.39
AVRIL	305.41	305.41	305.41	2.22	303.19
MAI	224.23	224.23	224.23	1.92	222.31
JUIN	897.06	897.06	897.06	6.63	890.43
JUILLET	2 203.34	2 181.84	2 181.84	14.92	2 166.92
AOUT	1 780.71	1 735.04	1 735.04	16.02	1 719.02
SEPTEMBRE	3 625.80	3 590.47	3 590.47	19.42	3 571.05
OCTOBRE	5 007.46	5 208.46	5 208.46	28.61	5 179.85
NOVEMBRE	2 146.22	2 095.72	2 095.72	13.20	2 082.52
DECEMBRE	1 750.36	1 797.36	1 797.36	14.72	1 782.64
TOTAL	19 907.59	20 002.59	20 002.59	133.06	19 869.53

La collecte des recettes Woosh s'effectue via le Serveur Parkeon puis reversé sur le compte DFT du régisseur.

En 2021, le montant des recettes est de 19 907.59 Brut, les remises bancaire sur le serveur Parkéon sont de 20 002.59€ Brut soit un écart de 95€ puis remis sur le compte DFT du régisseur pour un montant de 20 002.59€ avec les frais bancaires des transaction qui s'élève à 133.06€. Ce qui nous amène à une recette nette pour l'exercice 2021 de 19 869.53€ transféré sur le compte de la Mairie de Millau.

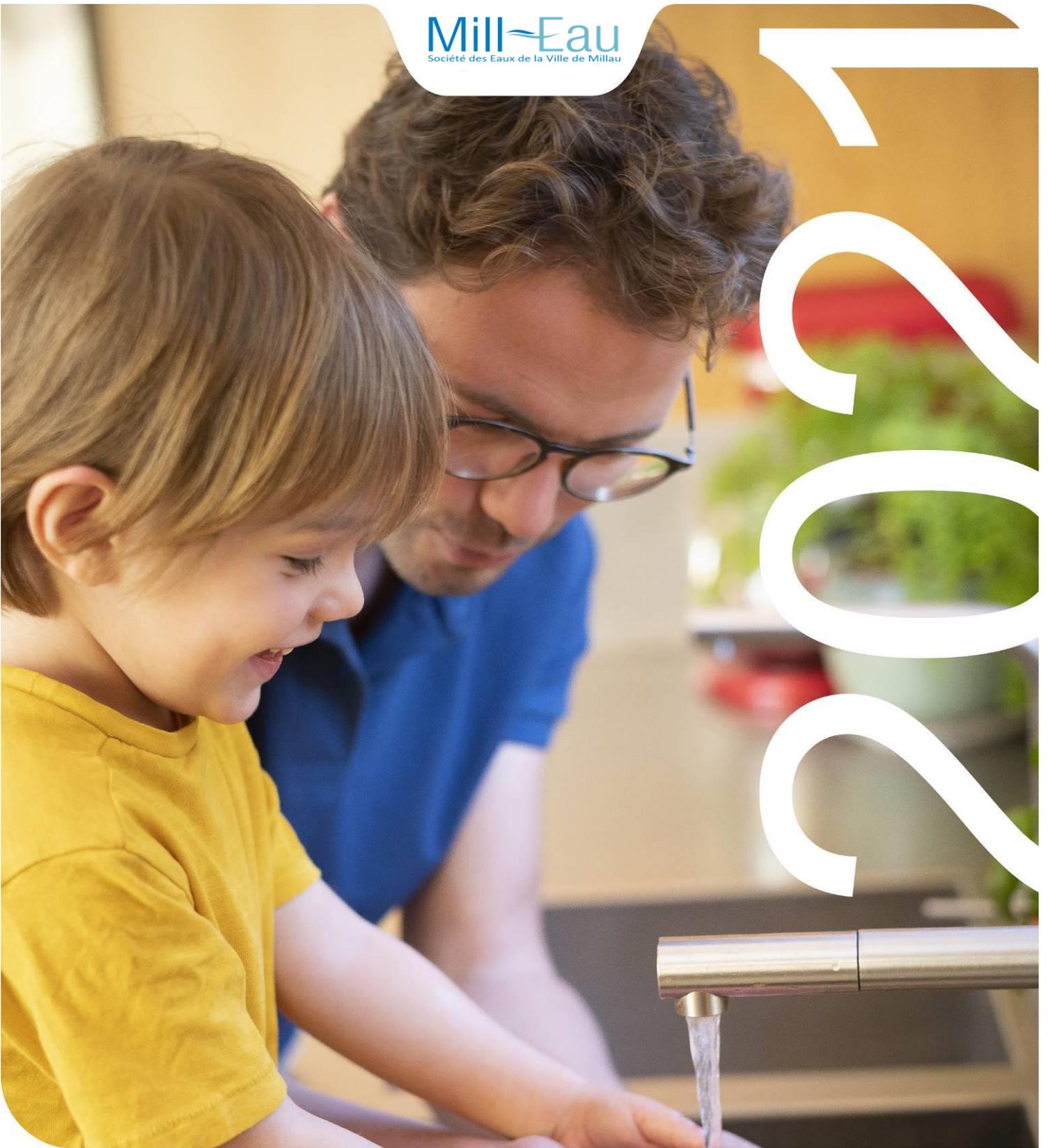
3.3.5 Etat des Virements du DFT Regisseur vers Compte Mairie de Millau 2021

Mois	DFT Brut	Frais Bancaire	DFT Net	Virement Mairie
JANVIER	14 756.38	145.47	14 610.91	14 610.91
FEVRIER	15 146.58	130.40	15 016.18	15 016.18
MARS	16 902.06	133.42	16 768.64	16 768.64
AVRIL	13 132.02	169.27	12 962.75	12 962.75
MAI	3 992.02	27.11	3 964.91	3 964.91
JUIN	19 139.23	79.12	19 060.11	19 060.11
JUILLET	25 194.42	200.72	24 993.70	24 993.70
AOUT	31 308.36	256.96	31 051.40	31 051.40
SEPTEMBRE	20 264.23	294.32	19 969.91	19 969.91
OCTOBRE	33 090.47	277.53	32 833.76	32 833.76
NOVEMBRE	44 087.26	277.53	43 809.73	43 809.73
DECEMBRE	27 574.22	222.37	27 351.85	27 351.85
TOTAL	264 587.25	2 193.40	262 393.85	262 393.85

Courant l'exercice 2021, le montant des virements entre le compte DFT Net et le compte de la Mairie de Millau est de 262 393.85€

3.4 Dépenses de renouvellement

Date	Libelle	Montant Pièces HT	MO H.T	TOTAL H.T
31/03/2021	Changement Carte Mère Défectueuses - Horodateur 105	1 330.00€	0.00€	1330.00€
08/10/2021	Achat de 10 Batteries pour horodateurs	1 059.43€	0.00€	1 059.43€



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Société des Eaux de la ville de Millau

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

Repère visuel	Objectif
 ENGAGEMENT	Identifier rapidement nos engagements clés
 FOCUS	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
 RESPONSABILITÉ	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	A.S-Idrac	31/05/2022

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2021

Madame la Maire,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2021. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau et d'assainissement.

L'année 2021 fut une année particulièrement riche pour nos équipes qui ont su se mobiliser et développer des solutions innovantes, dans un contexte sanitaire sans précédent, pour assurer une continuité et une performance des services de l'eau et de l'assainissement.

Cette année fut aussi celle de nouvelles avancées pour les activités Eau France de Veolia, où nous avons voulu mettre l'accent sur ce qui fait notre engagement : l'expertise métier au service de la promesse que nous faisons à tous nos clients, quelle que soit la taille des collectivités, quel que soit leur contexte.

Cette promesse, c'est tout d'abord d'apporter une eau de qualité. Une eau bonne pour la santé, mais aussi une eau bonne pour l'environnement. Que de la source au rejet dans le milieu naturel nous prenions soin de cette ressource si importante pour nous et pour notre planète dans le contexte de l'urgence climatique.

Nous en sommes convaincus, l'eau sera l'enjeu majeur du XXI^{ème} siècle au même titre que l'énergie ou le déchet, ce qui nous donne l'obligation d'agir en tant que décideurs et en tant que professionnels. Notre outil Kairos, conçu en collaboration avec des Partenaires Experts et les données publiques nous permet de prévoir où auront lieu les plus grandes difficultés climatiques et il est évident qu'aucun territoire ne sera totalement épargné par les changements profonds dans le cycle de l'eau qu'amène le réchauffement climatique. Nous devons dès aujourd'hui agir ensemble, pour protéger l'eau, garantir son accès à tous et lui donner plusieurs vies.

Cette année fut aussi pour nous celle permettant d'engager la construction du champion mondial de la transformation écologique, intégrant la plupart des activités internationales de Suez, tout en garantissant une concurrence saine en France. Cette fusion à l'international nous permettra de créer plus de solutions transverses et agir pour la Transformation écologique.

Enfin, l'activité Eau de Veolia en France a voulu garder son ADN Français : un service client 100% Français, une proximité territoriale forte. Nous sommes fiers de notre héritage et nous voulons avec vous, pour vous, nous projeter vers l'avenir.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Madame la Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

Contribuer au progrès humain

Notre raison d'être chez Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

C'est dans cette perspective que nous nous donnons pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant notre métier de services à l'environnement.

Nous nous engageons sur une performance plurielle. Cela signifie que nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique

Au cœur de cette mission pour l'eau, en France, se trouve en premier lieu l'écoute et la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes :

- celle de nos clients collectivités, avec des contrats sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- celle des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée », pour laquelle nous nous appuyons sur la mesure de leur satisfaction continue, pour améliorer toujours davantage le service,
- celle des territoires, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- celles de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former aux meilleures techniques de nos métiers, de travailler en sécurité, pour une action responsabilisante directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre nouvelle feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique

- par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat,
- par une transformation inclusive au sens large : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

Pour s'en assurer, nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

L'activité Eau de Veolia en France, en quelques chiffres, c'est :

- **25,5** millions de personnes desservies en eau potable
- **2000** usines de dépollution des eaux usées gérées
- **6,9** millions de clients abonnés
- **17,3** millions d'habitants raccordés en assainissement
- **1,7** milliard de m³ d'eau potable distribués
- **1,3** milliard de m³ d'eaux usées collectées et dépolluées
- **2051** usines de production d'eau potable gérées

OFFRES INNOVANTES VEOLIA



ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,

Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique.

VIGIE COVID-19



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron. Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé

par les ministères de la Santé et de la Transition écologique. Vigie Covid-19 est la plus opérationnelle en Europe pour la quantification du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Grâce aux techniques de criblage PCR, elle permet également d'identifier la présence de mutations connues issues de variants existants du virus et d'évaluer leurs concentrations. Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants. La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

- ❑ Il suffit de deux semaines pour lancer une campagne de suivi d'un nouveau variant ;
- ❑ Le criblage PCR d'un échantillon ne nécessite désormais que quelques heures à une journée ;
- ❑ Le séquençage d'un échantillon prend moins d'une journée sans mise au point préalable ;
- ❑ Les résultats sont exploitables dès la survenue du nouveau variant sur un territoire.

OFFRES INNOVANTES VEOLIA



DIABOLO
par VEOLIA



LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

L'instruction DGS du 18 décembre 2020 est venue clarifier un flou réglementaire au sujet des métabolites de pesticides dits "pertinents", et préciser les modalités de gestion des métabolites "non pertinents".

Cette nouvelle instruction pesticides entraîne une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les régions, qui va faire émerger de nombreuses situations de non-conformités liées aux métabolites de pesticide Certains métabolites sont déjà connus, d'autres non.

Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

- ❑ Pour choisir le charbon le mieux adapté à chaque problématique locale (nature et concentration des métabolites, fluctuations saisonnières ou météorologiques, influence de la matrice de l'eau) et **choisir le meilleur charbon actif** Veolia a développé Diabolo, une solution modulaire pour en toute confiance **choisir le charbon qu'il vous faut.**
- ❑ Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour en toute sécurité choisir la meilleure solution.

TÉLÉO



"TELEO ALARMES CONSTITUE LA TOUR DE CONTRÔLE DU TÉLÉRELEVÉ."

Veolia Eau poursuit le développement de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.

Ce module permet entre autres :

- ❑ de contribuer à sécuriser la qualité de l'eau distribuée en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ❑ de garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés).
- ❑ D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2021, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 57000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 3 millions de m3 (environ 1000 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

À l'hiver 2020-2021, ce sont 23 000 consommateurs qui ont bénéficié d'une alarme "risque de gel de votre compteur", leur permettant de prendre les mesures nécessaires pour éviter un fâcheux désagrément.

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	10
1.1 Un dispositif à votre service.....	11
1.2 Présentation du contrat.....	18
1.3 Les chiffres clés.....	19
1.4 L'essentiel de l'année 2021.....	20
1.5 Les indicateurs réglementaires 2021.....	26
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021.....	27
1.7 Le prix du service public de l'eau.....	29
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	30
2.1 Les consommateurs abonnés du service	31
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	32
2.3 Données économiques.....	34
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	36
3.1 L'inventaire des installations.....	37
3.2 L'inventaire des réseaux.....	38
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	42
3.4 Gestion du patrimoine.....	44
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	54
4.1 La qualité de l'eau	55
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	58
4.3 La maintenance du patrimoine	67
4.4 L'efficacité environnementale	70
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	72
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	73
5.2 Situation des biens.....	77
5.3 Les investissements et le renouvellement	78
5.4 Les engagements à incidence financière	81
6. ANNEXES.....	84
6.1 La facture 120 m ³	85
6.2 Les données consommateurs par commune	86
6.3 Le synoptique du réseau.....	87
6.4 La qualité de l'eau	88
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine	96
6.6 Les engagements spécifiques au service	97

6.7	<i>Annexes financières</i>	98
6.8	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	103
6.9	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	106
6.10	<i>Glossaire</i>	111
6.11	<i>Assurances</i>	117
6.12	<i>Calcul détaillé du coefficient d'actualisation</i>	129
6.13	<i>Inventaire des biens</i>	130

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

BUREAU DE MILLAU
325, rue Etienne Delmas
12 100 Millau
Tel : 05 65 59 24 32
Fax : 05 65 59 24 49



Mill-Eau
Service public de l'eau de Millau

Horaires d'accueil

Lundi & Jeudi :

8h - 12h - 13h30 - 16h30

Mercredi : **13h30 - 16h30**

Vendredi : **8h - 12h**

Sur Rendez-vous

Uniquement le Mardi : **8h - 18h**

Prendre rendez-vous au

05 65 46 09 78

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h a nouveau numéro du Centre Service Clients au :



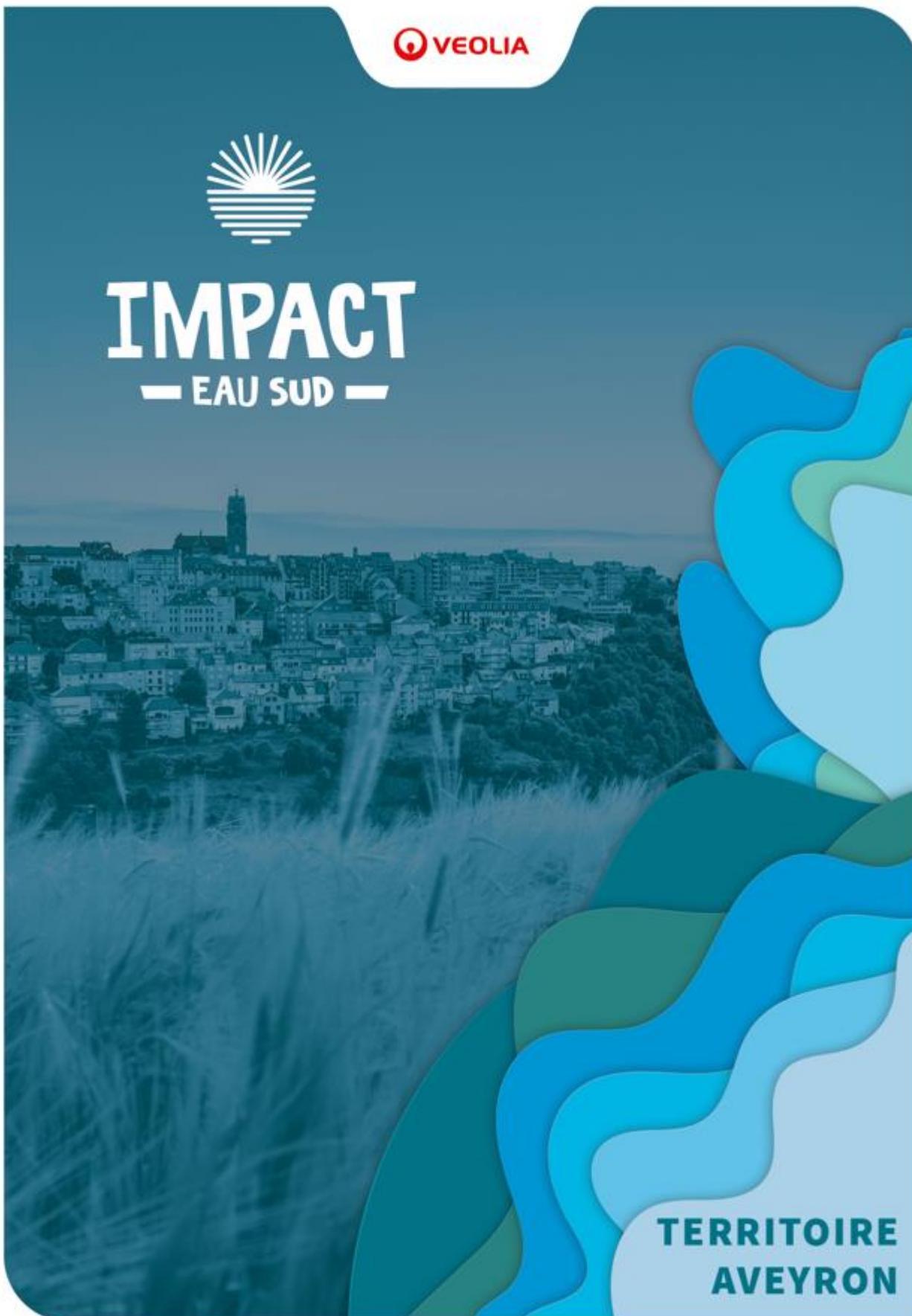
VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

- ✓ www.eauxdemillau.com
- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android



IMPACT

— EAU SUD —



**TERRITOIRE
AVEYRON**



IMPACT

— EAU SUD —

UN PACTE COLLECTIF POUR UN IMPACT POSITIF

DANS LA DROITE LIGNE DU PROJET STRATÉGIQUE
DU GROUPE VEOLIA IMPACT 2023



Présence de Veolia Eau sur le Département :

- Sites d'embauche
- Contrats Assainissement
- Contrats Eau potable
- Contrats Mixtes (Eau potable & Assainissement)

Ensemble, faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique dans les territoires.

"Avec Culture Green, devenez incollable sur la transformation écologique, grâce à un quiz de 10 minutes par semaine. Parce que comprendre, c'est déjà agir. À vous de jouer !"



CHIFFRES CLÉS



54
contrats
collectivités
et industriels



50 863
consommateurs
desservis en eau potable et
raccordés en assainissement



75
collaborateurs
à votre service



24
installations
de production
d'eau potable



9
usines
de dépollution

NOTRE ÉQUIPE DE DIRECTION DU TERRITOIRE AVEYRON



ANNE-SOPHIE IDRAC
Directrice de territoire
anne-sophie.idrac@veolia.com

MANAGERS DE SERVICE LOCAL



PHILIPPE CREYSSELS
Sud Aveyron
philippe.creysseles@veolia.com
06 14 43 16 18



MICHEL ARNAL
Usines complexes et sensibles
Rodez Agglomération
michel.arnal@veolia.com
06 14 42 40 87



ALAIN BOUYSSSET
Nord Aveyron
alain.bouysset@veolia.com
07 77 33 21 07



PHILIPPE PRADEILLES
Directeur du Développement
philippe.pradeilles@veolia.com



FABIAN RODRIGUEZ
Relai Local
Consommateurs
fabian.rodriguez@veolia.com
06 03 87 58 91

RESPONSABLES D'ÉQUIPES



SÉBASTIEN SEQUIER
Réseaux Sud Aveyron
sebastien.sequier@veolia.com
06 16 77 09 50



FRÉDÉRIC ANCELIN
Usines Rodez
Agglomération
frederic.ancelin@veolia.com
06 26 03 46 04



MAXIME BERNAT
Secteur Rives du Tarn
maxime.bernat@veolia.com
06 09 74 28 74



EMMANUEL CHAYRIGUES
Réseaux Montbazens
emmanuel.chayrigues@veolia.com
06 70 92 20 28



YVES JAEGER
Directeur des Opérations
yves-jaeger@veolia.com



NICOLAS GAUCHARD
Pôle performance
Travaux
nicolas.gauchard@veolia.com
06 34 37 40 98



LAURENT BOBEK
Usines Eaux Potables
laurent.bobek@veolia.com
07 77 33 62 74



JEAN-LOUIS GUEGUEN
Aveyron Nord Ouest
jean-louis.gueguen@veolia.com
07 86 03 97 83



AUDREY BATUT
Pôle suivi contractuel
et QSE
audrey.batut@veolia.com
06 19 89 34 58



DAVID MILHAU
Usines Sud Aveyron
david.milhau@veolia.com
07 77 33 71 97



GUY MARTY
Réseaux Rodez
Agglomération
guy.marty@veolia.com
06 34 67 36 77

Contact consommateurs

05 61 80 09 02
jusqu'au 31 mars 2022
0 969 329 328
à compter du 1 avril 2022
eau.veolia.fr

Région Sud

765 rue Henri Becquerel
CS 29045
34967 MONTPELLIER Cedex 2
04 67 20 74 92

Territoire Aveyron

ZA de Bel Air
Rue de la Ferronnerie
12000 RODEZ
05 65 76 12 12

NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DU TERRITOIRE AVEYRON

« L'accélération de l'innovation au service du progrès humain, de la performance de nos clients et de la planète »

Une transformation verte

Préservation de la biodiversité, sécurisation des ressources, accompagnement du consommateur, gouvernance climat. Nous avons l'ambition d'élargir nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.

- **La réutilisation des eaux usées traitées (REUT)**, ou « reuse » : une fois traitées, les eaux usées de catégorie A, au sens de la réglementation française, peuvent être destinées à l'irrigation des espaces verts ou des cultures, à la lutte contre les incendies, aux besoins industriels ou encore aux aménagements et rafraîchissements urbains.

- **Les solutions de décarbonation :** rendre l'eau moins calcaire répond à une vraie demande citoyenne, de confort, de pouvoir d'achat et de lutte contre l'obsolescence des appareils électroménagers, pour une économie moyenne de 200 euros par foyer chaque année.

- **Les solutions de production d'énergie renouvelable :** se développent et contribuent à concrétiser les ambitions vos plans climat air-énergie-territoire. D'autres solutions sont en germe comme la production d'hydrogène vert pour alimenter vos réseaux d'énergie.

- **Sensibilisation** des usagers à une consommation responsable et maîtrisée.

Une transformation inclusive

Nous avons l'ambition de conduire une transformation écologique plus inclusive pour nos clients, nos salariés, les consommateurs, et la société.

- En co-construisant et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats avec toutes nos parties prenantes. Nous nous appuyons et valorisons des partenariats avec **les associations, l'économie sociale et solidaire et les acteurs de la société civile** dans tous les territoires où nous opérons.
- En favorisant **le partage et la transparence dans nos modes de fonctionnement :** partage des idées, de la gouvernance, et même de la rémunération.
- En faisant bénéficier nos clients de l'expertise de **Veolia Investissement Collectivités (VIC)** sur les meilleurs montages en matière de financement et d'aide dans la recherche de subventions.

- En multipliant les actions en faveur de **l'égalité femmes-hommes.**
- En augmentant le taux d'emploi **des personnes en situation de handicap.**
- En facilitant l'accès aux **aides pour les personnes en difficulté.**

Nos « NON NÉGOCIABLES »

- La sécurité au travail
- L'éthique et la conformité
- La Relation Attentionnée à destination de nos collaborateurs, de nos clients et des citoyens-consommateurs
- Un management moderne et à l'écoute, en ligne avec la Raison d'Être de Veolia.



Sécurité au travail



Suivi de la relation consommateurs



Hubgrade, plateforme digitale au service de l'environnement



Cybersécurité



Objets connectés et service Telem pour les compteurs télérelevés

L'exploitation du service est assurée par nos équipes sur le terrain, avec un mode de fonctionnement qui permet la redondance nécessaire en cas d'absence, et la mise à disposition de personnel connaissant parfaitement les installations en période d'astreinte. Ces agents sont notamment chargés des tâches stratégiques d'exploitation et des relations au quotidien avec les clients du service ou les agents Collectivité.

Sont également impliquées dans ce fonctionnement, les compétences mutualisées des différents services supports du centre, notamment la **cellule Méthode et planification** qui intervient en support des équipes de terrain pour la planification de l'ensemble des tâches.

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.

Ce service permet à tout instant de mobiliser rapidement tous les moyens nécessaires pour faire face à un éventuel incident et de solliciter les relais nécessaires au niveau du service, de la Direction Régionale, voire au niveau national si la gravité de l'incident le requiert.



Les appels en provenance des clients ou de la collectivité parvenant au n° **05 65 46 09 78** sont transmis au responsable d'astreinte pour intervention.

Les élus et responsables techniques de la Collectivité disposent des numéros de téléphone direct de l'encadrement du service qui peuvent être joint à tout moment en cas de difficultés dans le déroulement classique du système d'astreinte.

Le cadre d'astreinte assure en outre une disponibilité permanente et une responsabilité globale sur l'accomplissement de la mission de Service Public, il supervise l'organisation générale de l'astreinte des services et gère les moyens communs.

Au total plusieurs dizaines de personnes sont mobilisées en dehors des heures ouvrables, sur l'ensemble du service dont deux cadres pour le Territoire de l'Aveyron, trois responsables d'astreinte (un par service), les agents réseau et les électromécaniciens.

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Société des Eaux de la Ville de Millau
✓ Périmètre du service	MILLAU
✓ Numéro du contrat	JH410
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2018
✓ Date de fin du contrat	31/12/2032
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléataire du service, Société des Eaux de la Ville de Millau assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	LA ROQUE SAINTE MARGUERITE	Vente d'eau brute

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2019	Modification rédactionnelle de différents articles du contrat

Aucun avenant n'a été signé en 2021.

1.3 Les chiffres clés

Société des Eaux de Millau (eau)

Chiffres clés



22 443

Nombre d'habitants desservis



8 378

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



11

Nombre de réservoirs



258

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



75,6

Rendement de réseau (%)



144

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

- **TELERELEVÉ**

- Validation du déploiement du télélevé en séance du conseil municipal du 20 Décembre 2021.

- **SECURISATION DES BIENS ET DES OUVRAGES**

- Diagnostic de vulnérabilité de l'ensemble des ouvrages contre les risques de malveillance ou d'attaques terroristes réalisé en 2020. La mise en œuvre des actions correctives est prévue dans le cadre du lancement d'un marché de travaux en 2022.

- **PRODUCTION**

- Mise en service de la vente d'eau à la Roque Sainte Marguerite en septembre 2021.

- **POMPAGES ET RESERVOIRS**

- Convention de Certificat d'Economie d'Energie pour les travaux d'amélioration de la station de pompage de l'Esperelle.
- Construction du réservoir des Carrières pour la sécurisation de la distribution en eau potable des quartiers haut de Millau (Naulas, Aumières). Prévision de la mise en service de l'ouvrage : fin du 1^{er} semestre 2022.

- **RESEAU DE DISTRIBUTION**

- Amélioration du rendement de réseau à 75,6% en 2021 (72.1% en 2020) soit un gain sur les pertes en réseau de 85 087 m³ ou l'équivalent d'une réduction des pertes de 233 m³/jour.
- Renouvellement de la canalisation d'adduction d'eau potable Rue du Vieux Cres.
- Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale des Réseaux (ICGPR) : 110 points/120 en 2021.

- **BRANCHEMENTS**

- Renouvellement de 395 branchements en PE basse densité suivant notre engagement contractuel..
- Suppression de 4 branchements en plomb.

1.4.2 Propositions d'amélioration

- **SECURITE DES PERSONNES**

- Mise en conformité réglementaire des accès aux ouvrages par des équipements de protection collective conformes.

- **SECURISATION DES BIENS ET DES OUVRAGES**

- Mise en place d'un plan d'action pluriannuel pour la sécurisation des ouvrages suite aux préconisations du diagnostic de vulnérabilité.

- **POMPAGES ET RESERVOIRS**

- Installer un dispositif anti-intrusion sur les installations de la collectivité qui en sont dépourvues.
- Reprendre le génie civil du réservoir de la Salette et du réservoir des Carrières.
- Prévoir la reprise des regards (ventouses et vidanges) sur la canalisation de refoulement de l'Esperelle pour permettre d'accéder aisément aux équipements.
- Anticiper la fin de vie des lignes RTC par la mise en place d'un système de télécommunication fiable et pérenne sur ouvrages de la ville de Millau.

- **RESEAU DE DISTRIBUTION**

- Mettre en place des ventouses et vannes Air sur le Feeder au droit des réservoirs du Cayrel et des Carrières et de la Salette.
- Définir un plan pluriannuel de renouvellement des réseaux en tenant compte de l'analyse de criticité "MOSARE", des prélèvements de canalisation réalisés et des éventuels travaux d'aménagement de voirie.
- Prévoir la continuité du programme de renouvellement des branchements en PEBD au-delà des 2 000 unités prévues au contrat de DSP. La quantité prévisionnelle supplémentaire est d'environ 1 500 branchements.

- **EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES**

- Mise en place du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE) par les Personnes Responsables de la Production d'Eau (PRPDE : communes, communauté de communes, communauté d'agglomération, syndicats d'alimentation en eau potable).
- Réglementation **relative aux travaux à proximité des réseaux** : décret n° 2018-899 du 22 octobre 2018 arrêté du 26 octobre 2018.
- **Obligation d'atteindre le niveau de précision de géolocalisation de « Classe A »** au : 1^{er} janvier 2026 en zones urbaines.

1.4.3 Révision du contrat

Des modifications peuvent lui être apportées dans les conditions de l'article L. 3135-2 du CCP. Celles-ci n'ont pas toutes la même importance mais permettent l'adaptation du contrat aux évolutions nouvelles.

C'est à cette fin que le contrat prévoit des clauses de révision,

- soit pour tenir compte de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs
- soit d'une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation
- soit au bout d'un certain temps

La révision a donc pour objet **de recalibrer le contrat dans son équilibre**.

Les clauses de révision ont de leurs côtés pour objet de restituer un processus de discussion pouvant conduire à une négociation.

Dans le cas du présent contrat, les indicateurs suivants ont été atteints :

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de variation de plus de **10%** (Article 47 p37 du contrat de DSP) du volume annuel global vendu, calculé sur la moyenne des trois dernières années, le volume initial de comparaison étant de **1 239 825 m3** par an.
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ Si l'application du coefficient Kn a pour effet de majorer ou de minorer le tarif de rémunération du fermier de plus de 30 % par rapport au tarif de base, ou au tarif fixé lors de la dernière révision.
- ✓ En cas de modification substantielle des ouvrages, des procédés de production et de traitement, ou des conditions d'exploitation
- ✓ En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation consécutive à un changement de réglementation ou à l'intervention d'une décision administrative.
- ✓ En cas de modification du règlement du service affermé.
- ✓ En cas de modification des programmes de travaux concessifs ou de renouvellement patrimonial.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences particulières pour votre service.

Dérèglement climatique et résilience des territoires : des nouvelles obligations importantes pour les collectivités dans le domaine de l'eau !

La Loi du 22 août 2021 portant *lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets* (dite loi « *climat et résilience* ») fait écho aux préoccupations et aux défis considérables soulevés par le dérèglement climatique pour les citoyens, les territoires et les services publics locaux.

Cette loi comporte un large éventail de dispositions comme les **diagnostics de vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations** afin d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal.

Cet objectif a par ailleurs été précisé par la loi du 25 novembre 2021 qui *vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels*. Ainsi, pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus, cette loi introduit de **nouvelles obligations en matière d'information des populations sur les risques et les mesures de sauvegarde associées** ainsi qu'un renforcement des plans communaux et intercommunaux de sauvegarde.

Dans le domaine de l'alimentation en eau potable, la loi *climat et résilience* pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, cette Loi vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques et consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement. Ainsi :

- ✓ Les masses d'eau souterraines qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable devront être identifiées. Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront également identifier les "zones de sauvegarde" des masses d'eau souterraines où des mesures de protection seront instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de "satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine".
- ✓ Les communes et EPCI compétents en eau potable devront compléter leur schéma de distribution d'eau potable par un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable, complété d'un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

En outre, **l'enjeu de la rareté de l'eau** a également donné lieu à la publication de plusieurs textes réglementaires en 2021. Notamment, un décret du 23 juin 2021 est venu préciser la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce décret renforce la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques.

Dans l'ensemble de ces domaines, vos équipes de Veolia peuvent vous aider à définir des plans d'actions précis, réaliser des études et des diagnostics de vos ouvrages ou de votre territoire, hiérarchiser les actions en vous accompagnant particulièrement dans la méthodologie pour respecter ces nouvelles contraintes réglementaires qui s'imposent à vous dès aujourd'hui.

Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières : suspension temporaire des pénalités de retards applicables.

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût considérable dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours.

Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

Métabolites de pesticides : des nouveaux critères de gestion qui changent tout !

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Cette situation nouvelle va s'amplifier au cours des prochains mois et de nombreux services d'eaux vont devoir faire face à une situation de non-conformité. En outre, pour les services concernés, cette situation de non-conformité perdurera dans le temps en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

Cette instruction, en renforçant le contrôle sanitaire des eaux distribuées et en nécessitant potentiellement la mise en place d'actions de préventions, de modification ou de création de traitement des eaux produites, entraîne un impact contractuel et financier certain sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia vont donc rapidement se rapprocher de vous pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences pour votre service de cette instruction dès 2022.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine : vers toujours plus de qualité et de services pour l'eau potable !

La Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" au travers plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable ;
2. Elle renforce les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité ;
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...),

Cette directive sera transposée en droit français au plus tard le 12 janvier 2023. Cette transposition comportera un volet législatif qui donnera lieu à une ordonnance dédiée (conformément à la loi 2021-1308 du 8 octobre 2021).

Le volet réglementaire de cette transposition sera porté par un décret et une quinzaine d'arrêtés (nouveaux ou modifiés). La majorité de ces textes entreront en application au 1^{er} janvier 2023. C'est le cas notamment des arrêtés définissant les modalités de réalisation du contrôle sanitaire par les ARS et de surveillance par la Personne Responsable de la Production et Distribution de l'Eau (PRPDE), qui est au centre de ce dispositif essentiel pour la qualité de l'eau.

Cette future réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous, lorsque ces nouveaux textes seront publiés, pour répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

1.5 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	22 616	22 443
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,68 Euro/m ³	1,69 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	72,1 %	75,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,21 m ³ /jour/km	6,90 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	7,58 m ³ /jour/km	6,33 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,07 %	0,14 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	77 %	77 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	52	43
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	10 865	5 946
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,84 u/1000 abonnés	1,43 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,47 %	0,44 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,24 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSP

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	1 771 496 m ³	1 683 080 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 771 496 m ³	1 683 080 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 771 496 m ³	1 681 332 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	37 693 m ³	33 750 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 276 535 m ³	1 270 584 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	182	177
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	23 200 m ³ /j	23 200 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11	11
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11 990 m ³	11 990 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	255 km	258 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	178 km	178 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	200 ml	565 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	8 941	8 990
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	9	4
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	5	4
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	22	40
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 573	8 634
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	425	365
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	8 341	8 378
	- Abonnés domestiques	Délégataire	8 334	8 373
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	7	4
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	1
	Volume vendu	Délégataire	1 180 932 m ³	1 222 460 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 168 640 m ³	1 208 252 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	12 292 m ³	12 460 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	1 748 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	143 l/hab/j	144 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	144 m ³ /abo/an	143 m ³ /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	81 %	75 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	1 221 696 kWh	1 155 744 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

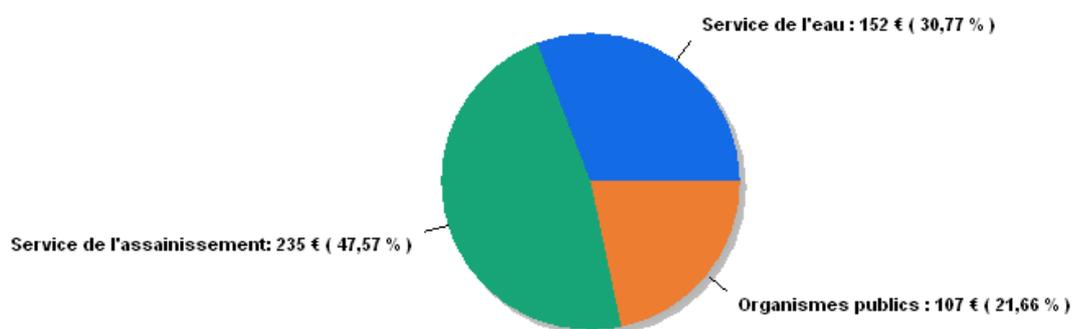
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de MILLAU, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

MILLAU Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
Part délégataire			112,31	114,00	1,50%
Abonnement			36,94	37,50	1,52%
Consommation	120	0,6375	75,37	76,50	1,50%
Part communale			30,28	30,28	0,00%
Consommation	120	0,2523	30,28	30,28	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	8,69	7,80	-10,24%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			190,88	191,68	0,42%
TVA			10,50	10,54	0,38%
Total TTC			201,38	202,22	0,42%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,68	1,69	0,60%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de MILLAU :

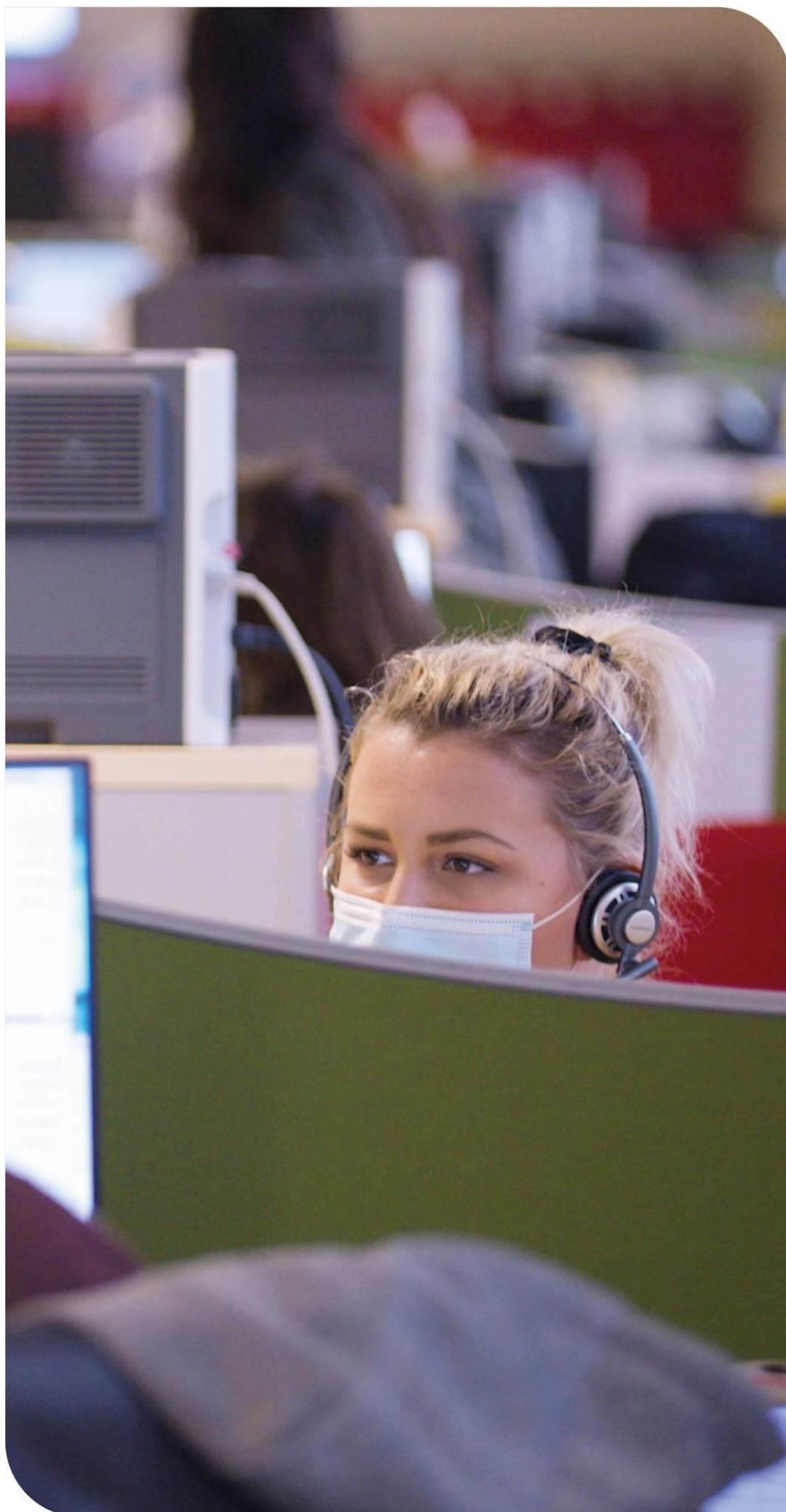
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2.

LES
CONSOMMATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOMMATION



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	8 144	8 208	8 265	8 341	8 378	0,4%
domestiques ou assimilés	8 137	8 201	8 258	8 334	8 373	0,5%
autres que domestiques	7	7	7	7	7	0%
autres services d'eau potable					1	

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	601	533	573	519	500	-3,7%
Taux de clients mensualisés	23,7 %	25,5 %	26,9 %	28,3 %	29,4 %	3,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	25,8 %	25,9 %	26,8 %	26,5 %	27,7 %	4,5%
Taux de mutation	7,5 %	6,6 %	7,0 %	6,3 %	6,1 %	-3,2%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

Veolia s'engage à prendre autant soin des consommateurs des services d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- ✓ la qualité de l'eau
- ✓ la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- ✓ la qualité de l'information adressée aux abonnés

NB : En 2021, Veolia a modifié le mode de collecte de ses enquêtes de satisfaction, passant d'interviews par téléphone à des interviews en ligne (les consommateurs reçoivent un e-mail les invitant à répondre à un questionnaire). Cette évolution permet d'interroger un plus grand nombre de consommateurs par an et disposer ainsi de mesures de satisfaction plus fines, sur des échantillons plus robustes.

Ce changement de méthode peut cependant avoir pour effet un repli plus ou moins net des taux de satisfaction relevés. En effet, comme le confirme l'institut Ipsos, en charge de ces enquêtes, un écart d'une dizaine de points à la baisse est couramment observé lorsque l'on passe de l'interview téléphonique à l'e-mail. Deux causes cumulatives peuvent l'expliquer :

- ✓ Répondre à une sollicitation d'enquête par e-mail est une action volontaire et les consommateurs insatisfaits sont plus enclins à cliquer sur le lien dans l'invitation pour répondre à ces enquêtes
- ✓ Dans le cadre d'une enquête téléphonique, inconsciemment, les interviewés associent l'enquêteur avec le service qu'il leur demande d'évaluer. Ils se montrent ainsi plus indulgents et donnent des notes moins sévères qu'ils ne l'auraient fait lors d'une enquête en ligne.

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Satisfaction globale	86	82	83	81	75	-6
La continuité de service	93	94	94	94	91	-3
La qualité de l'eau distribuée	79	77	74	73	74	+1
Le niveau de prix facturé	54	60	55	59	52	-7
La qualité du service client offert aux abonnés	80	83	77	78	71	-7
Le traitement des nouveaux abonnements	86	82	92	83	73	-10
L'information délivrée aux abonnés	76	70	69	68	72	+4

Composition de votre eau !



Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs des services publics d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

- #1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
- #2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
- #3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
- #4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
- #5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

→ Les interruptions non-programmées du service public de l'eau

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des consommateurs.

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2021, ce taux pour votre service est de / 1000 abonnés.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,60	1,34	2,06	0,84	1,43
Nombre d'interruptions de service	13	11	17	7	12
Nombre d'abonnés (clients)	8 144	8 208	8 265	8 341	8 378

2.3 Données économiques

→ *Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]*

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2021 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés	0,37 %	1,55 %	0,32 %	0,47 %	0,44 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	17 712	75 973	17 100	21 691	19 985
Montant facturé N - 1 en € TTC	4 786 404	4 902 012	5 341 307	4 636 621	4 562 711

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

→ *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ✓ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau,
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2021, le montant des abandons de créance s'élevait à 5 946 €.

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	121	39	52	43
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	3 890,89	3 562,68	10 864,77	5 945,99
Volume vendu selon le décret (m3)	1 286 093	1 228 014	1 180 932	1 222 460

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

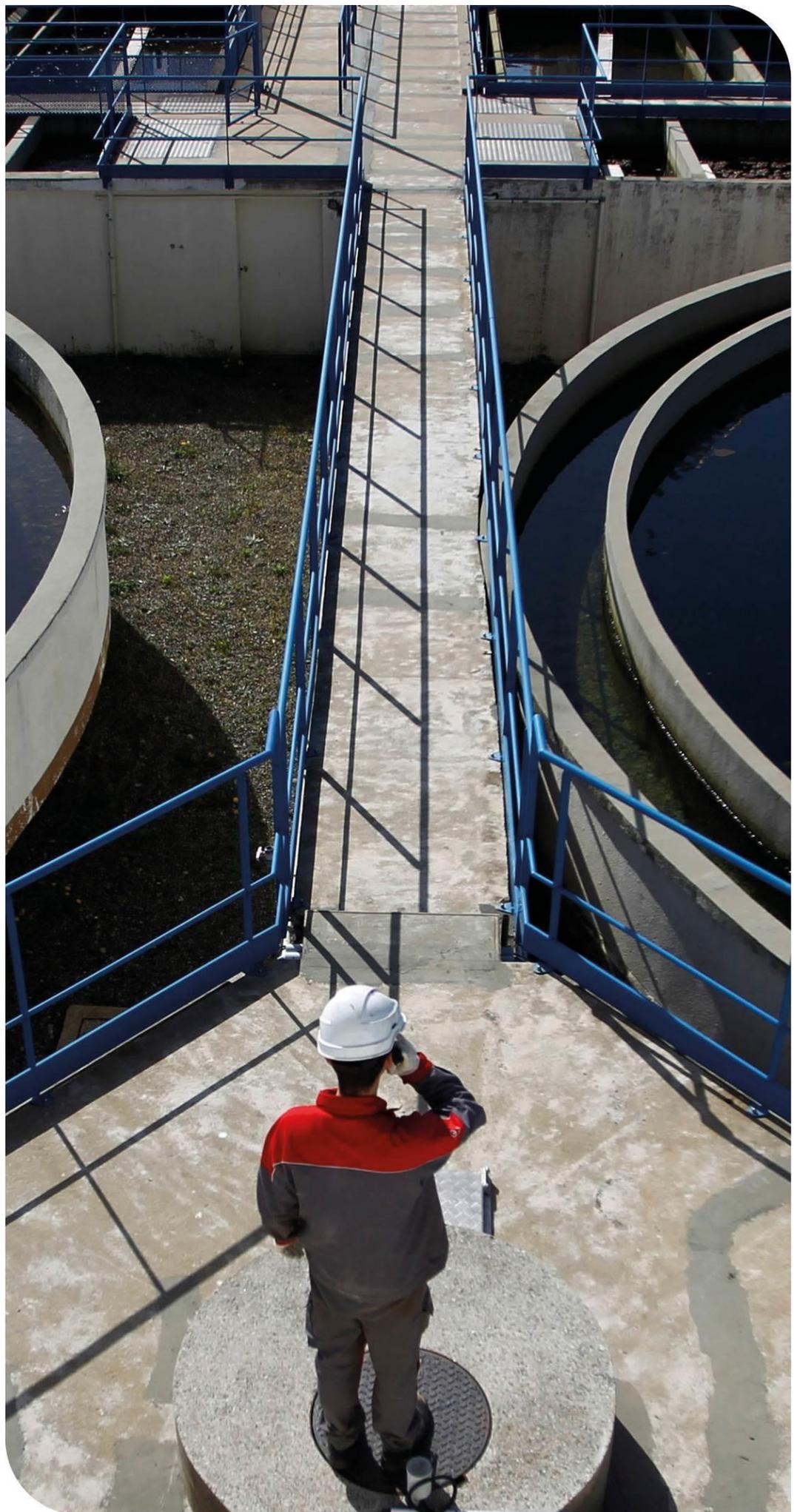
→ **Les échéanciers de paiement**

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	86	77	66	63

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

3.1 L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Installation de production d'eau: ESPERELLE	16 000
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	7 200
Capacité totale	23 200

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir CAUSSIBOLS	250
Réservoir L' EBERS	250
Réservoir LE MONNA	3 000
Réservoir NAULAS	860
Réservoir PRIGNOLLE-COLOMBE	430
Réservoir Reprise AUMIERES	2 140
Réservoir Reprise LE CAYREL	1 100
Réservoir Reprise LE CRES	1 100
Réservoir Reprise LES CARRIERES	760
Réservoir RepriseLA SALETTE	1 260
Réservoir ROULLENS	800
Capacité totale	11 950

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)
Bâche de reprise : L EBERS	22	40
Capacité totale		40

Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)
Autres installations eau: PROTECTION CATHODIQUE	

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ✓ des réseaux de distribution,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements en domaine public,
- ✓ des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	246,7	247,2	253,0	255,1	257,8	1,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	14 218	14 218	13 260	13 257	-0,0%
Longueur de distribution (ml)	246 703	232 937	238 777	241 847	244 540	1,1%
<i>dont canalisations</i>	188 313	174 361	177 663	178 357	178 095	-0,1%
<i>dont branchements</i>	58 390	58 576	61 114	63 490	66 726	5,1%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	556	556	556	556	556	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	125	125	125	125	125	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	17	17	17	17	17	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	41	41	41	41	41	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	8 882	8 904	8 924	8 941	8 990	0,5%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	8 382	8 455	8 523	8 573	8 634	0,7%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	8 136	8 220	8 277	8 388	8 440	0,6%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	246	235	246	185	194	4,9%	

8 634

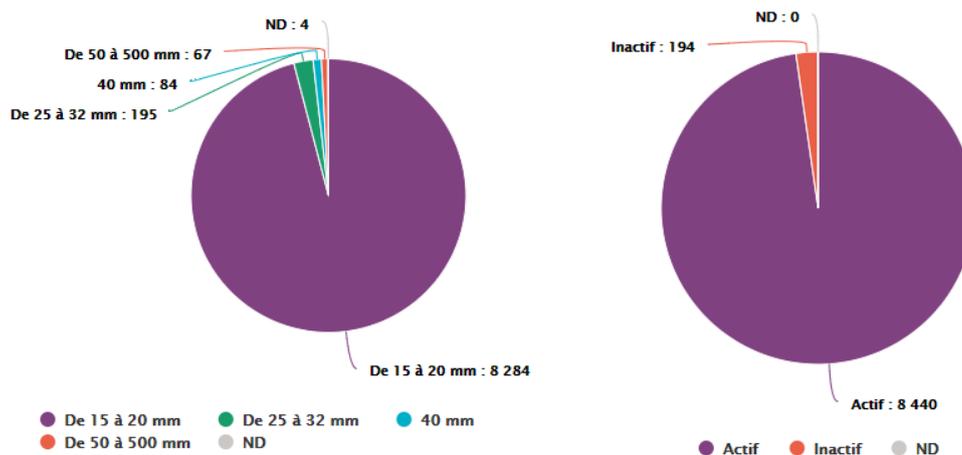
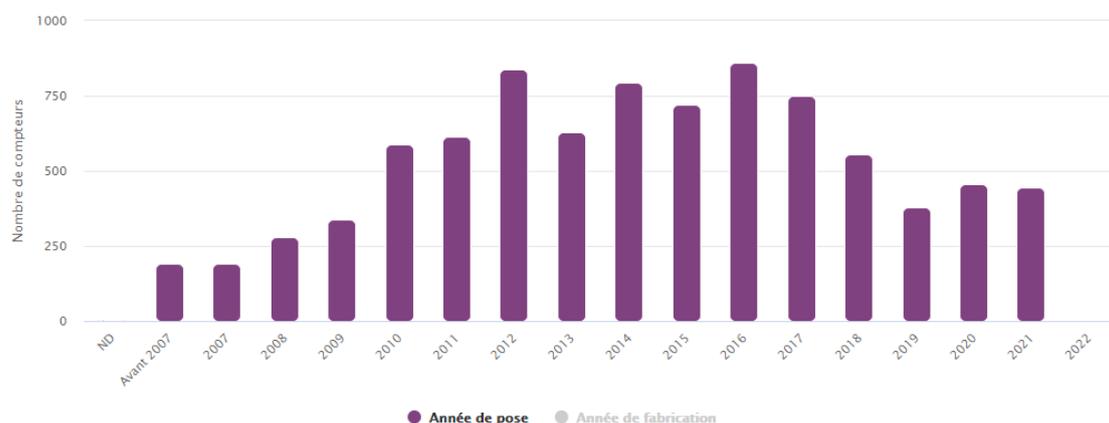
Compteurs

8 ans , 1 mois

Âge moyen

31/12/2021

Donnée mise à jour

Pyramide des âges des compteurs

Cette pyramide est le reflet du parc des compteurs actifs et inactifs. Elle prend en compte les compteurs des clients résiliés.

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007, VEOLIA Eau procède aux opérations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, en qualité de détenteur au sens de la réglementation. VEOLIA Eau est en cours de certification de son système qualité, réalisée par le Ministère de l'Industrie (décision ministérielle du 14 décembre 2009).

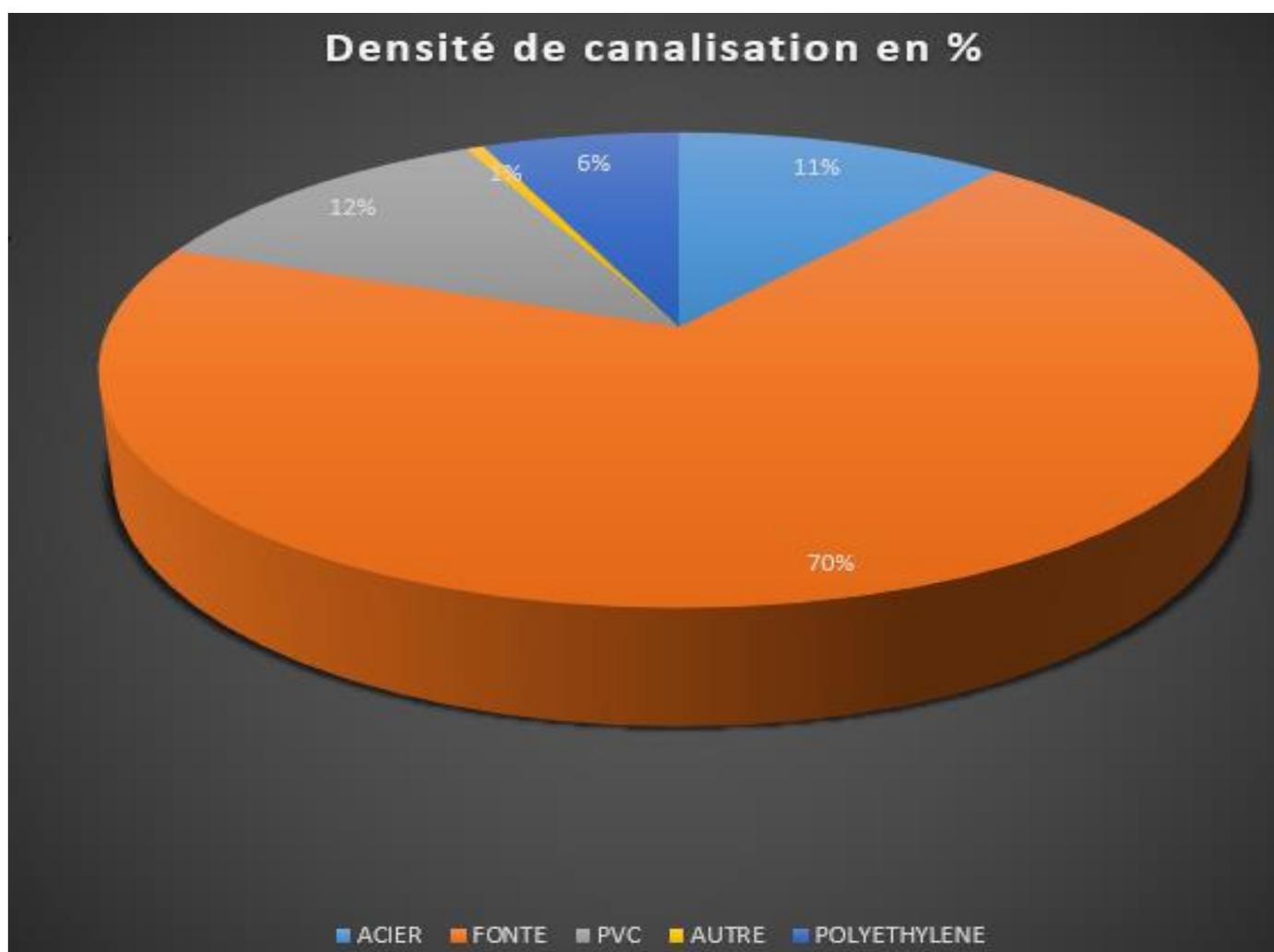
Ainsi, Veolia Eau établit et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service, établi conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008, afin de répondre à l'arrêté du 6 mars 2007, du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie. Ce dernier impose au détenteur le contrôle métrologique des compteurs d'eau froide en service, en procédant à un contrôle statistique de son parc, suivant une méthodologie validée par la DRIRE.

→ **Détail par matériau et diamètre**

RESEAU	MATERIAU	DIAMETRE (mm)	Linéaire 2021 (ml)		
Adduction	Acier	600	6 928,43		
		100	757,01		
	Polyéthylène	150	2 299,06		
		250	2 992,28		
		63	280,72		
Adduction Total			13 257,50		
Distribution	Acier	100	332,62		
		200	1 409,69		
		250	3 220,27		
		300	145,03		
		350	695,14		
		400	1 300,97		
		600	6 856,52		
		Autre	100	478,35	
			150	140,08	
			60	92,15	
		Fonte	Indéterminé		256,05
				100	52 258,74
				125	5 246,13
			150	28 156,24	
	200		8 617,59		
	250		5 645,05		
	300		867,48		
	350		1 109,53		
	40		464,27		
	400		1 596,09		
	50		424,51		
	60		19 367,43		
	80		3 747,46		
	Polyéthylène		Indéterminé		7,44
				125	827,65
		160		220,49	
		25	248,72		
		32	343,28		
		40	1 457,93		
		50	1 443,36		
		60	280,86		
		63	5 742,18		
		75	1 672,13		
PVC		110	4 565,57		
	125	2 426,81			
	160	3 504,85			
	250	65,19			

RESEAU	MATERIAU	DIAMETRE (mm)	Linéaire 2021 (ml)
		40	24,87
		50	2 127,83
		63	6 641,54
		75	959,35
		90	3 107,56
Distribution Total			178 095,00
Grand Total			191 352,50

La variation du linéaire total des canalisations entre l'exercice N et N-1 peut ne pas correspondre au linéaire total des canalisations neuves posées sur l'exercice en cours. Ce constat est lié au recalage permanent de notre SIG et aux mises à jour régulières du plan effectuées lors des interventions par nos agents de réseau.



Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - Veolia met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

Canalisations	2017	2018	2019	2020	2021
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	188 313	174 361	177 663	178 357	177 814
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	205	247	200	565

3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2021 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	100	100	110	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	110

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2021 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
CAPTAGE DE L'ESPERELLE		
ANALYSE MESURE		
SOFREL S530 DL/HF	Renouvellement	Compte
LOCAL POMPAGE DE L'ESPERELLE		
CONTROLE - COMMANDE		
ARMOIRE ELECTRIQUE BT	Renouvellement	Compte
ELECTRICITE		
CELLULE ARRIVEE EDF 20 KV LE MOULIN DE LAUMET	Renouvellement	Compte
CELLULE COMPTAGE EDF	Renouvellement	Compte
CELLULE DISJONCTEUR	Renouvellement	Compte
DISJONCTEUR 24 KV	Renouvellement	Compte
CELLULE TRANSFO 1	Renouvellement	Compte
UP DE GRAUFESENQUE		
FORAGE 2		
POSTE DE TELEGESTION LP BOX FORAGE 2	Renouvellement	Compte
STATION DE GRAUFESENQUE		
ANALYSE MESURE		
TURBIDIMETRE	Renouvellement	Compte
REPRISE VERS EBERS		
POMPAGE		
BALLON ANTI-BELIER	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DE L'EBERS		
APPAREIL DE MESURE DE NIVEAU PIEZOMETRIQUE	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DU CAYREL		
DISPOSITIF ANTI-BELIER	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DES CARRIERES		
POMPAGE		
POMPE D'ELEVATION N5 (AUMIERES)	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DE NAULAS		
APPAREIL DE MESURE DE NIVEAU PIEZOMETRIQUE	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DES AUMIERES		
RAMBARDES DE SECURITE RESERVOIR 400 M3	Renouvellement	Compte
RESERVOIR DU CRES		
DEBITMETRE DE DISTRIBUTION	Renouvellement	Compte
COMPTEURS SECTO		
COMPTEUR SECTO DES AUMIERES		
COMPTEUR	Renouvellement	Compte
COMPTEUR DE SECTO TENENS		
DEBITMETRE	Renouvellement	Compte
COMPTEUR DE SECTO SAINT GERMAIN		
DEBITMETRE	Renouvellement	Compte

TELEGESTION PRESSION RESEAU		
REDUCTEUR RUE MARCEL PAGNOL		
MILLAU REDUCTEUR 201 - OP1 MARCEL PAGNOL	Renouvellement	Compte

→ Les compteurs

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	8 382	8 455	8 523	8 573	8 634	0,7%
Nombre de compteurs remplacés	554	465	550	425	365	-14,1%
Taux de compteurs remplacés	6,6	5,5	6,5	5,0	4,2	-16,0%

- Renouvellement de 365 compteurs

→ Les réseaux

CANALISATIONS

- Renouvellement de 565 ml de canalisation en fonte DN 250 Rue du vieux CRES

EQUIPEMENTS DU RESEAU

- 1 réducteur de pression
- 8 vannes DN40-60
- 8 vannes DN 80 – 100

- 5 vannes DN>100
- 2 purges ou vidange
- 2 ventouses sur conduite < 200mm
- 1 ventouse sur conduite > 200mm
- 13 prélèvements de canalisation

→ Les branchements

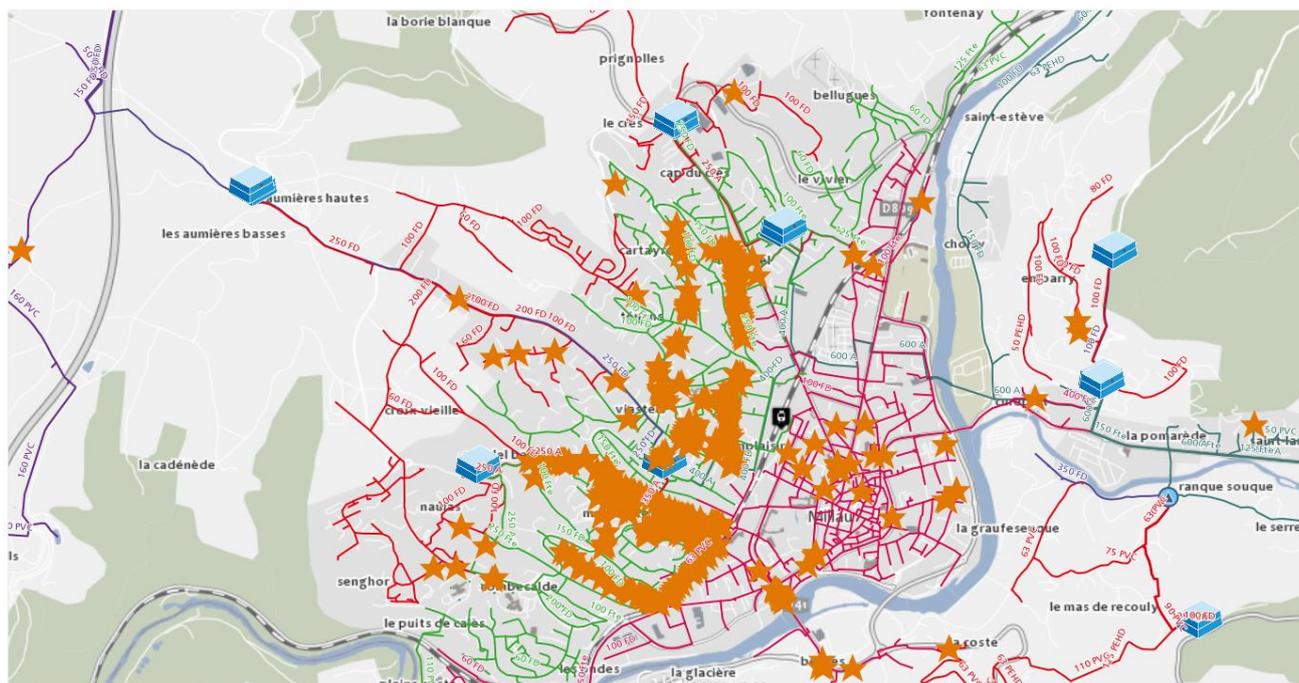
Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de branchements	8 882	8 904	8 924	8 941	8 990	0,5%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	55	20	11	9	4	7,8%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0.22%	0.12%	0.1%	0.04%	0%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	35	9	2	5	4	-20,0%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Renouvellement de 395 branchements

- 99 au titre du renouvellement
- 296 au titre des investissements contractuels



ADRESSE	QUANTITÉS
AVENUE ALFRED MERLE	1
AVENUE CHARLES DE GAULLE	3
AVENUE DE LA REPUBLIQUE	7
AVENUE DU LANGUEDOC (D809)	1
AVENUE DU LANGUEDOC (D992)	2
AVENUE DU PONT LEROUGE (D41)	11
AVENUE GAMBETTA	1
AVENUE JEAN JAURES	1
AVENUE JOHN F KENNEDY	27
BOULEVARD DE BROCUJOURS	7
BOULEVARD DE COMBE ROZIERES	1
BOULEVARD DE L'AYROLLE	3
BOULEVARD DE SOULOBRES	15
BOULEVARD DU LEVEZOU	15
BOULEVARD JEAN TARRAL	9
BOULEVARD MARECHAL LECLERC	4
BOULEVARD SADI CARNOT	1
BOULEVARD SAINT-ANTOINE	1
CHEMIN DE BOUYSESSES	1
CHEMIN DE LA GRAUFESENQUE	1
CHEMIN DE SALLELES	1
IMPASSE CHARLES PESTRE	1
IMPASSE DE LA BELLE LAITIERE	4
IMPASSE DU GENERAL DE MONTCALM	9
IMPASSE DU REGORD	1
IMPASSE JEAN TARRAL	5

ADRESSE	QUANTITÉS
IMPASSE JOSEPH MALET	11
LA MERIDIENNE (A75)	1
MASSEBIAU	4
PLACE MARTYRS LA RESISTANCE (D41)	1
ROND-POINT DE BECHES (D992)	1
RUE ALSACE LORRAINE	1
RUE ANDRE PREVOT	12
RUE ARISTIDE BRIAND	4
RUE BEAU SOLEIL	26
RUE CALIXTINE BAC	1
RUE CHARLES DUTHEIL	24
RUE DE COMBECALDE	2
RUE DE CREVE CHEVAL	1
RUE DE LA CROIX BLANCHE	3
RUE DE LA CROIX VIEILLE	60
RUE DE LA FRATERNITE	1
RUE DE LA PRISE D'EAU	1
RUE DE LADOUX	1
RUE DE LOUGA	2
RUE DE NAULAS	3
RUE DE SAINT-EUZEBIT	2
RUE DE VIASTELS	8
RUE DES AUMIERES	14
RUE DES CORDELIERS	1
RUE DES HORTES	1
RUE DU 19 MARS 1962	1
RUE DU CAUSSE NOIR (D110)	4
RUE DU CHAMP DU PRIEUR	1

ADRESSE	QUANTITÉS
RUE DU PRINTEMPS	4
RUE DU REC	1
RUE DU SACRE COEUR	1
RUE DU VIEUX CRES	30
RUE EUGENE SELLES	1
RUE HENRI FABRE	5
RUE HENRI FROMENT	1
RUE JULES LIBOUREL	1
RUE JULES MASSENET	3
RUE LOUIS BLANC	1
RUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY	10
RUE ROBERT SHUMANN	4
SOULOBRES	1
TRACE VERTE DU VIADUC	7
TOTAL 2021	395

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Voir précédemment.

Travaux réalisés par la Collectivité :

Sans objet

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent ci-dessous :

→ Pose de 40 branchements neufs y compris pose de nourrices pour individualisation

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent ci-dessous :

Sans objet

SITUATION DES BIENS

UNITE DE PRODUCTION					
Installation	Thème	Etat des lieux	Commentaires	Priorités	Responsables
ESPERELLE	Captage	<ul style="list-style-type: none"> → Le nettoyage de la bâche d'eau brute de l'Espérelle est difficile du fait de l'absence de vidange → Modifier l'ouvrage et les orifices de décharge 	<p>Mettre en place une vidange</p> <p>Mise en place de vannes pour la gestion des débits de surverse et d'optimisation de la capacité de rétention en période d'étiage</p>	1	Collectivité
	Energie	→ Dans le cadre des investissements prévus au contrat, un Groupe électrogène sera mis à disposition de collectivité pour palier à d'éventuelles ruptures de fournitures d'énergie	<p>Les inverseurs sont installés sur les sites de l'Espérelle, des Carrières, la Graufesenque et du réservoir des Aumières.</p> <p>Un essai de fonctionnement sera réalisé courant 2022 sur l'Espérelle.</p>	1	Déléataire
	Local de commande	<ul style="list-style-type: none"> → Risque de chute sur l'accès aux cuves des cuves de surpression → Remise en peinture de local → Reprendre la structure du sol de la salle de commande par la mise en place d'une résine 	<p>Mise en place d'une rambarde de sécurité</p> <p>Rafrichissement à faire sur l'ensemble du local</p> <p>Rafrichissement des sols</p>	<p>1</p> <p>3</p> <p>3</p>	<p>Collectivité</p> <p>Déléataire</p> <p>Collectivité</p>

GRAUFESENQUE	Suivi des forages	→ Une inspection endoscopique des puits de forage a été réalisée en Novembre 2015	Prévoir une nouvelle inspection en 2022	2	Délégataire
OUVRAGES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE					
Réservoir de la Salette	Etanchéité	→ L'enduit intérieur du réservoir est à reprendre.	Des travaux de réfection doivent être engagés par la collectivité pour préserver la qualité de l'eau et la conservation des ouvrages.	1	Collectivité
Réservoir des Carrières	Etanchéité	→ Reprise de l'ensemble du GC du réservoir dans le cadre des investissements programmés au contrat.	Le début des travaux est programmé en septembre 2022	1	Délégataire
Tous les ouvrages	Mise en sécurité des ouvrages	→ Sécurisation des ouvrages contre les actes de malveillances.	Un audit de sécurité des ouvrages réalisé en 2020 a défini les actions à mettre en œuvre pour sécuriser au mieux l'ensemble des ouvrages de la ville de Millau	1	Collectivité
RESEAU DE TRANSFERT (FEEDER)					
Réservoir de la Salette, du Cayrel et des Carrières	Sécurisation du réseau	→ Mise en place de vannes air pour éviter les phénomènes de mise en dépression du feeder.	Des travaux de réfection des enduits doivent être engagés par la collectivité pour préserver la qualité de l'eau et la conservation des ouvrages.	1	Collectivité
RESEAU DE DISTRIBUTION					
Canalisations	Sécurisation du réseau	→ Définir un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations	Le programme a été transmis à la collectivité en 2019, la définition des secteurs prioritaires est réalisée en fonction des analyses matériaux des canalisations et/ou des projets de la collectivité.	1	Collectivité/délégataire
Communications des systèmes d'alertes des ouvrages					

Télégestion	Sécurisation de production et de la distribution	→ Arrêt des lignes RTC et Gsm Data	Continuer le développement des modules satellites sur l'ensemble des ouvrages, avec en priorité : - Réservoir de la Salette - Réservoir du Cayrel - Réservoir des Carrières	1	Collectivité
-------------	--	------------------------------------	--	---	--------------

OBLIGATION REGLEMENTAIRES

SIG	Règlementation	→ Géoréférencement en classe A de l'ensemble du réseau en 2026	Décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011 et arrêté du 15/02/2012	1	Collectivité
Repérage avant travaux	Règlementation	→ Une nouvelle réglementation impose, depuis 2016, le repérage de l'amiante sur les chantiers de voirie. Elle rend notamment obligatoire la réalisation d'un diagnostic amiante dans les enrobés bitumineux, en amont des travaux sur les chaussées.	Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 et décret n°2017-899 du 9 mai 2017	1	Collectivité/ Déléataire
Qualité de l'eau	Règlementation	→ Suivi des Chlorure Vinyle Monomère sur l'eau distribuée	Instruction n°DGS/EA4/2020/67 du 29 avril 2020 modifiant l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle (PVC) susceptibles de contenir du chlorure vinyle monomère risquant de migrer dans l'eau. Veolia Eau a modélisé les secteurs à risques du réseau de Millau. Aucunes zones à risques élevé n'est constatée.	S/O	Collectivité/ Déléataire

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

4.1 La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	388	138	12
Physico-chimique	3417	165	17

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguée	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguée	Valeur du seuil et unité
Baryum	0,006	1,27	1	0	10	0	0.7 mg/l
Température de l'eau	7,8	25,8	1	0	68	31	25 °C
Turbidité Terrain	0,09	0,7	0	2	0	12	0,5 NFU

La non-conformité sur le paramètre « baryum » du 11/05 au Balats a fait l'objet d'une contre analyse par l'ARS 12 qui s'est révélée conforme (0,45 mg/l).

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	45,20	81,50	17	mg/l	Sans objet
Chlorures	3,60	7,90	17	mg/l	250
Fluorures	0	0	6	µg/l	1500
Magnésium	11	17,80	17	mg/l	Sans objet
Nitrates	4	13	17	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	6	µg/l	0,5
Potassium	0,51	0,83	6	mg/l	Sans objet
Sodium	2,59	3,90	6	mg/l	200
Sulfates	5	10,30	17	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	15	28,20	17	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

	2017	2018	2019	2020	2021
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	65	19	65	62	64
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	65	19	65	62	64
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	23	6	24	22	23
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	23	6	24	22	23

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ Chlorure de Vinyle Monomère

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

Situation sur votre service :

Dans le cadre de la mise en application de l'Instruction n°DGS/EA4/2020/67 du 29 avril 2020 modifiant l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle (PVC) susceptibles de contenir du chlorure vinyle monomère risquant de migrer dans l'eau, Veolia a réalisé une étude de risque sur le réseau de distribution d'eau potable de Millau en s'appuyant sur le modèle mathématique. L'objectif était d'évaluer l'analyse des temps de séjours et des températures, paramètres favorables au relargage de chlorure de Vinyle monomère (CVM).

Il en résulte que l'ensemble des réseaux en PVC sur Millau ne sont pas considérés comme à risque.

4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

→ L'origine de l'eau alimentant le service

Origine de l'eau alimentant le service :

Commune	Ouvrage	Nom	Observation
Millau	Source	Esperelle	Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 1	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 2	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée
Millau	Puits	La Graufesenque - Forage 3	Champ captant de la confluence Tarn Dourbie - Eau souterraine influencée

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Installation de production d'eau: ESPERELLE	800	16 000
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	440	7 240

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

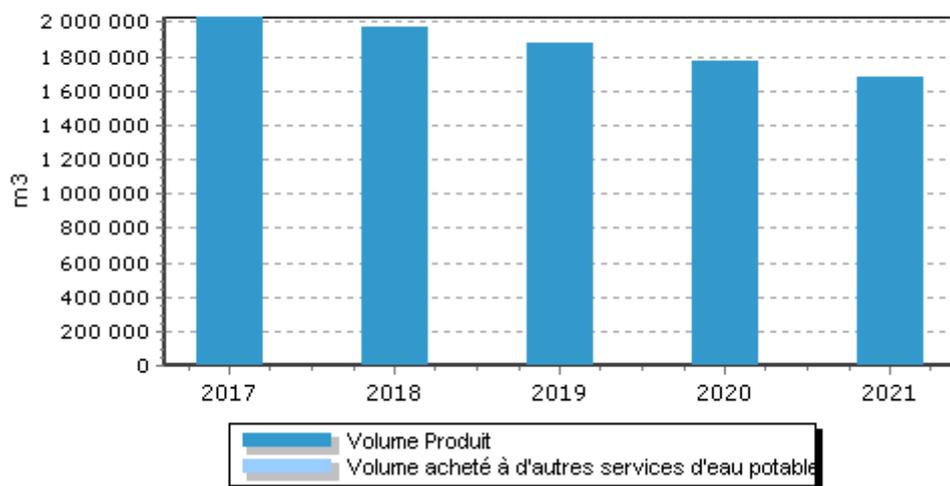
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 029 647	1 973 364	1 874 178	1 771 496	1 683 080	-5,0%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Installation de production d'eau: ESPERELLE	1 754 660	1 581 150	1 395 133	1 244 718	1 209 603	-2,8%
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	274 987	392 214	479 045	526 778	473 477	-10,1%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	274 987	392 214	479 045	526 778	473 477	-10,1%
Eau souterraine influencée	1 754 660	1 581 150	1 874 178	1 244 718	1 209 603	-2,8%

→ Le volume produit et mis en distribution

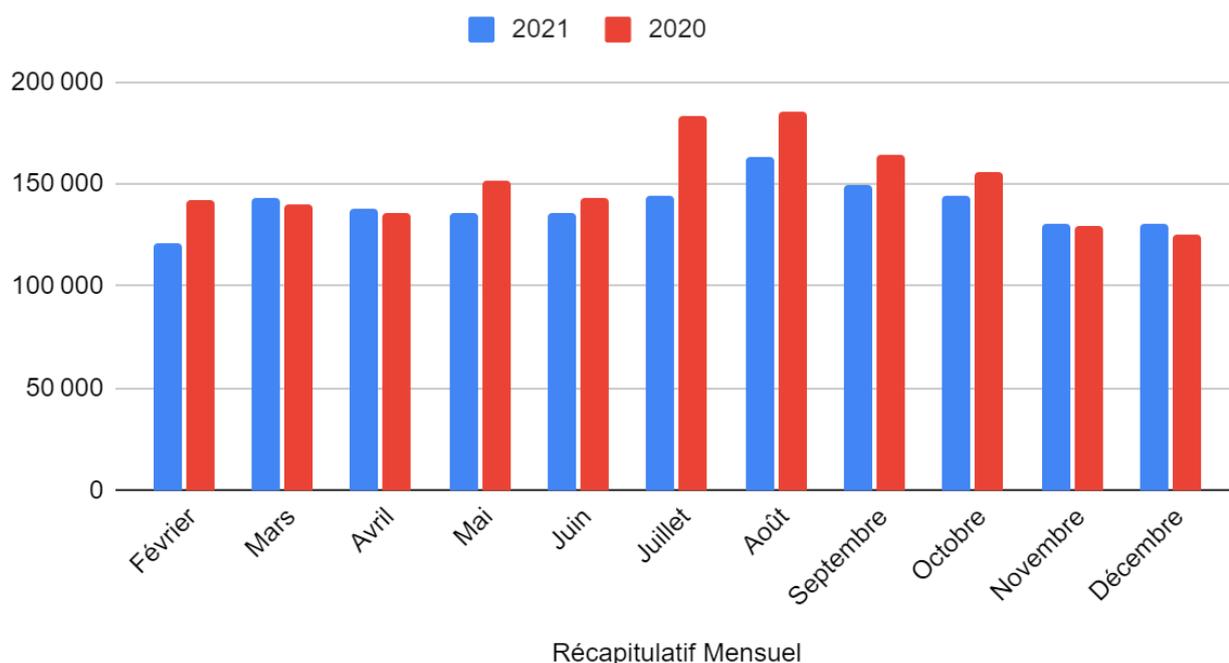
Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 029 647	1 973 364	1 874 178	1 771 496	1 683 080	-5,0%
Besoin des usines	700	700	700	700	700	0,0%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	2 028 947	1 972 664	1 874 178	1 771 496	1 683 080	-5,0%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	1 748	100%
Volume mis en distribution (m3)	2 028 947	1 972 664	1 874 178	1 771 496	1 681 332	-5,1%

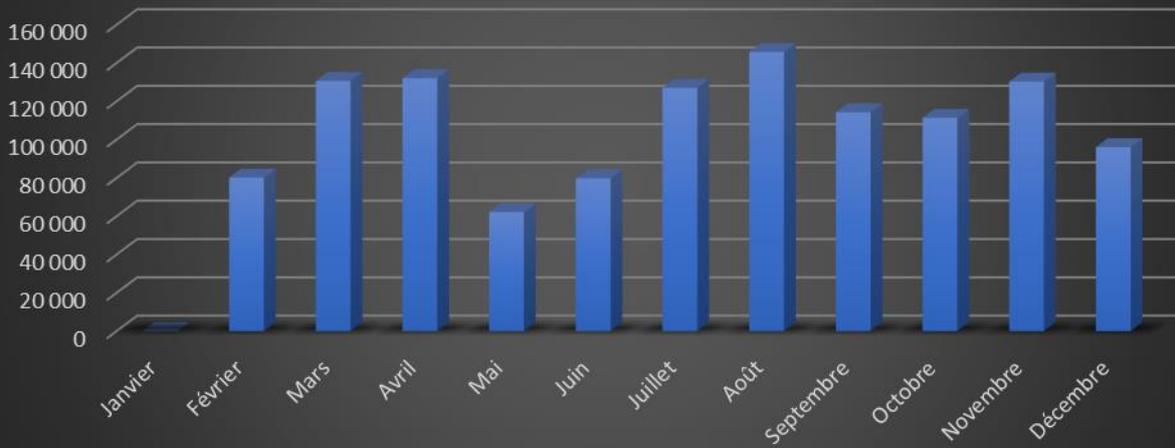
Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



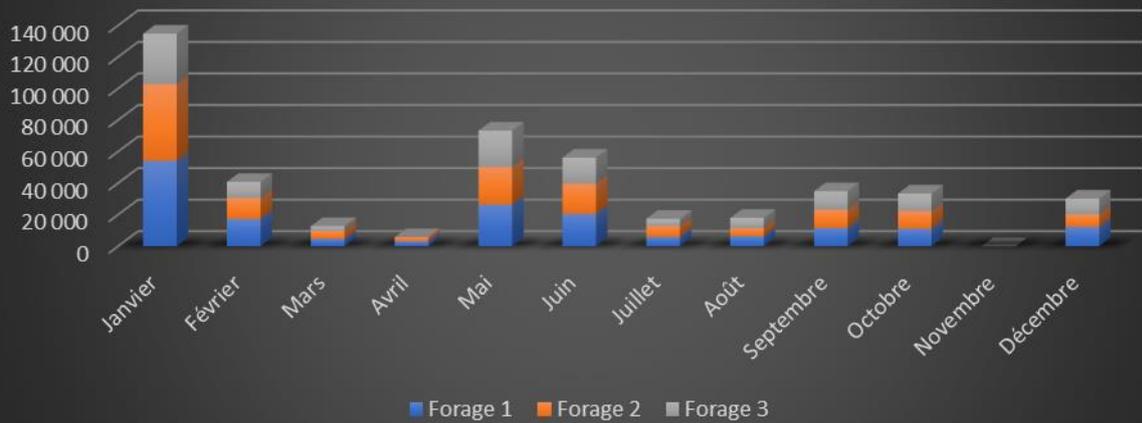
PRODUCTION MENSUELLE



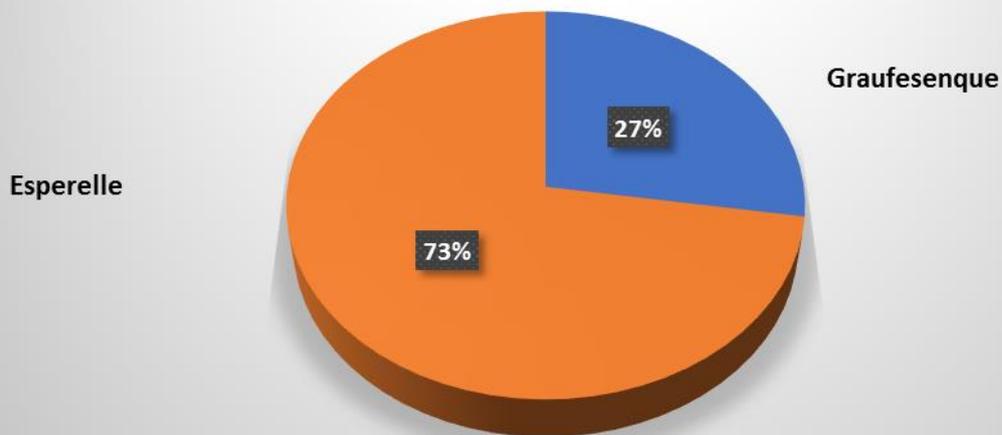
PRODUCTION ESPERELLE 2021



PRODUCTION GRAUFESENQUE 2021



Répartition de la production 2021



4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 253 348	1 286 093	1 228 014	1 180 932	1 222 460	3,5%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 253 348	1 286 093	1 228 014	1 180 932	1 220 712	3,4%
domestique ou assimilé	1 230 767	1 264 339	1 206 241	1 168 640	1 208 252	3,4%
autres que domestiques	22 581	21 754	21 773	12 292	12 460	1,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	1 748	100%

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	1 748	100%
Autre(s) engagement(s) (*)	0	0	0	0	874	100%

(*) : Vente d'eau à la commune de La Roque Sainte Marguerite

→ Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 264 819	1 311 491	1 253 502	1 198 592	1 233 723	2,9%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 386 363	1 371 617	1 307 224	1 235 731	1 233 723	-0,2%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	3 111	3 111	3 111	3 111	3 111	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	13 000	13 180	16 108	37 693	33 750	-10,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 280 930	1 327 782	1 272 721	1 239 396	1 270 584	2,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 402 474	1 387 908	1 326 443	1 276 535	1 270 584	-0,5%

Volumes non comptabilisés :

L'ASTEE (2013) a réalisé un document concernant les méthodes d'estimation des volumes consommés non comptabilisés : ils relèvent des catégories « volume de service du réseau », et « volume consommé sans comptage ». La première catégorie comprend essentiellement les volumes d'eau utilisés pour les purges et le lavage des conduites, les désinfections après travaux, les lavages des réservoirs et le fonctionnement des pompes, analyseurs ou autres appareils (pissettes). Les

consommations sans comptage concernent principalement les essais et manœuvres liés à la défense incendie, les usages collectifs sans compteur (lavage de voirie, arrosage d'espaces verts, fontaines) et les chasses d'eau des réseaux d'assainissement.

Nous nous servons de la Méthode ASTEE pour l'estimation des volumes non comptabilisés :

- Sur cette base, le taux de volume consommé non comptabilisé est de 2.00% pour l'exercice 2021 (2.12% en 2020). Le seuil de référence de l'ONEMA doit être < 4%.

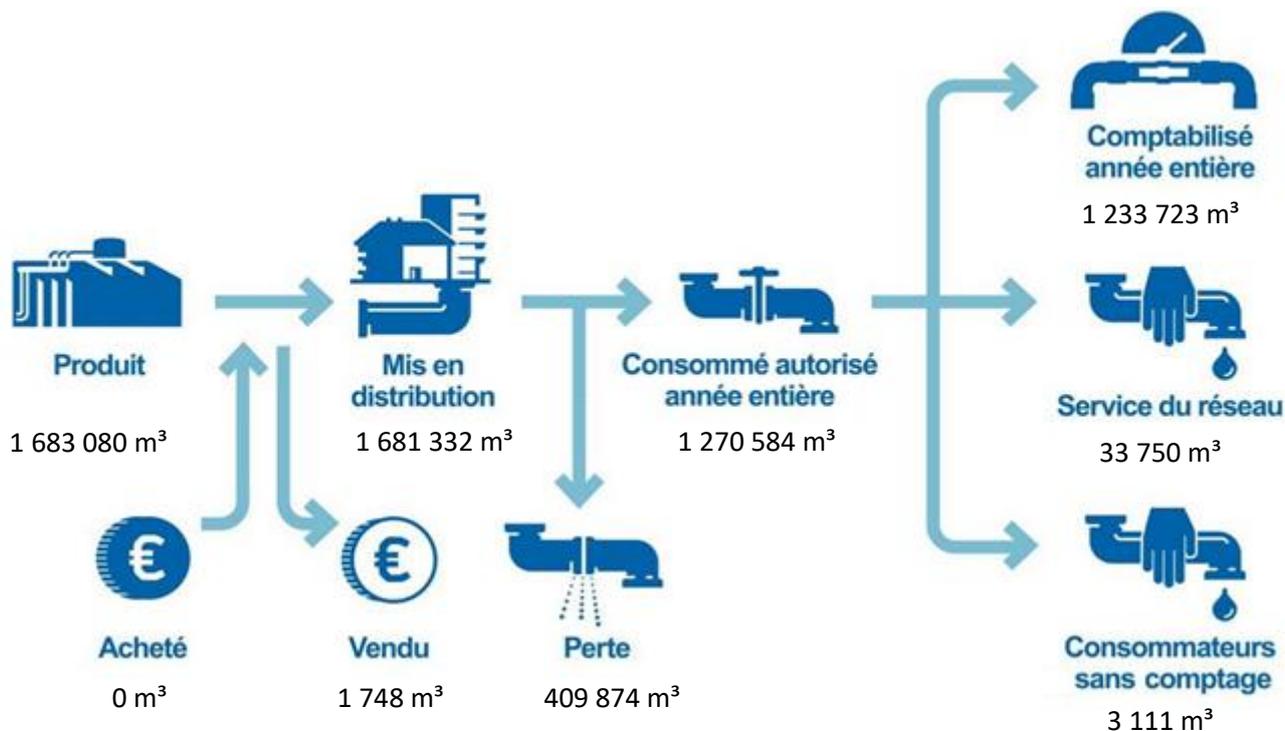
Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

Du fait de la réglementation RGPD, il ne nous est pas possible de mettre dans le Rapport Annuel du Délégué une liste nominative des gros consommateurs. Cette liste peut être fournie exclusivement à la Collectivité par transfert sécurisé.

VILLE CONCESSION	VOLUME EN M3
12100 MILLAU	23 346
12100 MILLAU	17 410
12100 MILLAU	11 901
12100 MILLAU	11 873
12100 MILLAU	11 380
12100 MILLAU	8 648
12100 MILLAU	8 609
12100 MILLAU	8 006
12100 MILLAU	7 614
12100 MILLAU	7 474
12100 MILLAU	7 381
12100 MILLAU	5 809
12100 MILLAU	5 767
12100 MILLAU	5 619
12100 MILLAU	5 200
12100 MILLAU	5 140
12100 MILLAU	5 010
12100 MILLAU	4 844
12100 MILLAU	4 727
12100 MILLAU	4 426
12100 MILLAU	4 381
12100 MILLAU	4 334
12100 MILLAU	4 214
12100 MILLAU	4 042
12100 MILLAU	4 021
12100 MILLAU	4 014
12100 MILLAU	3 945
12100 MILLAU	3 559
12100 MILLAU	3 453
12100 MILLAU	3 436
12100 MILLAU	3 405
12100 MILLAU	3 390
12100 MILLAU	3 286
12100 MILLAU	3 203

12100 MILLAU	3 045
12100 MILLAU	2 980
12100 MILLAU	2 953
12100 MILLAU	2 875

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2021 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2021	75,6	68,92	6,33	6,90	19,60

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km): (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km): (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

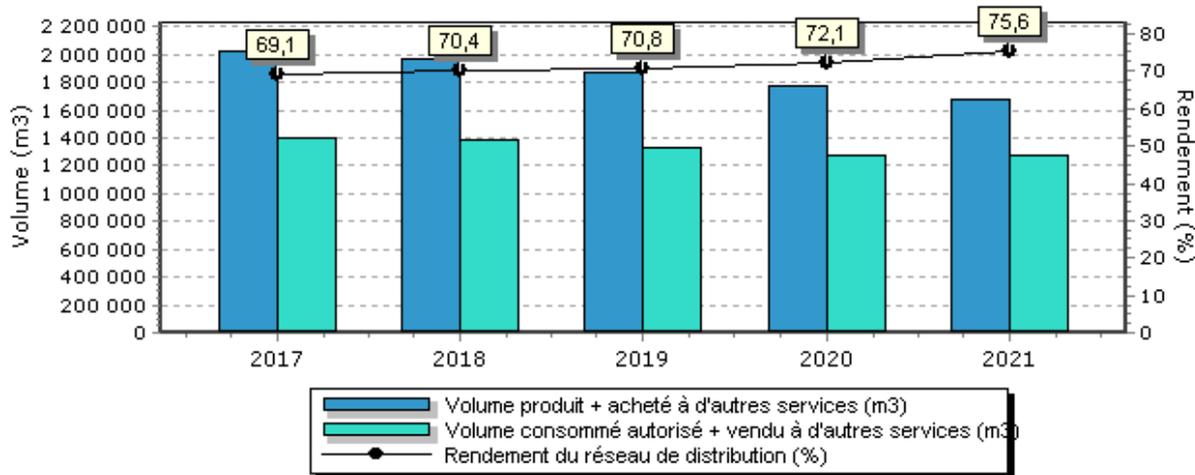
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	69,1 %	70,4 %	70,8 %	72,1 %	75,6 %	4,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 402 474	1 387 908	1 326 443	1 276 535	1 270 584	-0,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	1 748	100%
Volume produit (m3) C	2 028 947	1 972 664	1 874 178	1 771 496	1 683 080	-5,0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

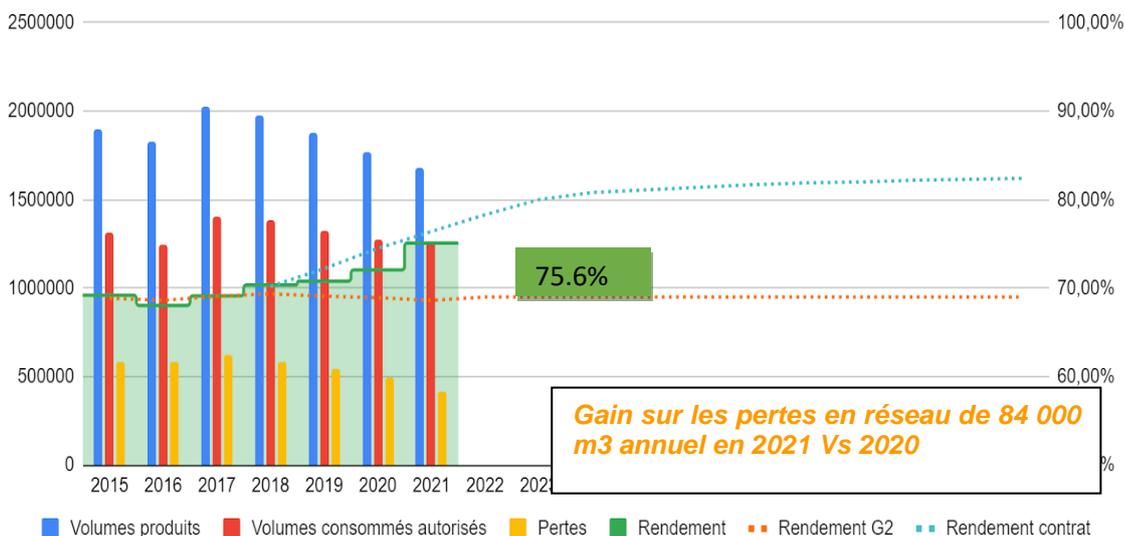
(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

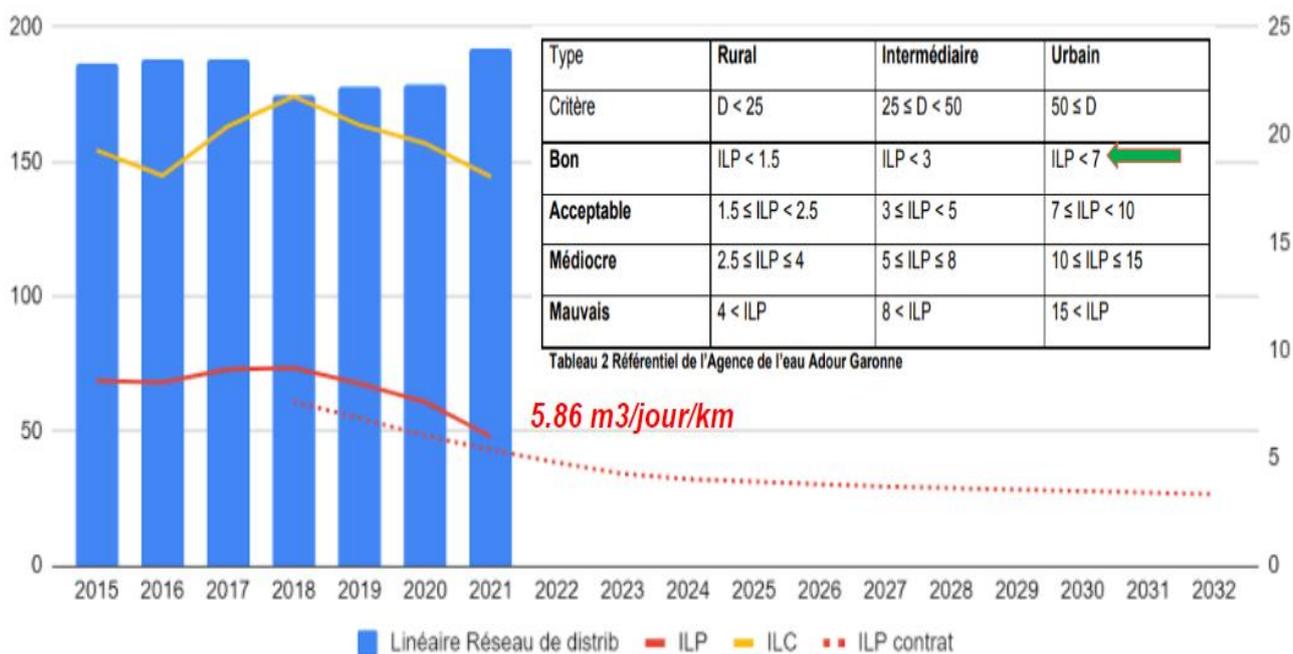
Evolution du rendement du réseau de distribution



Volumes et rendements

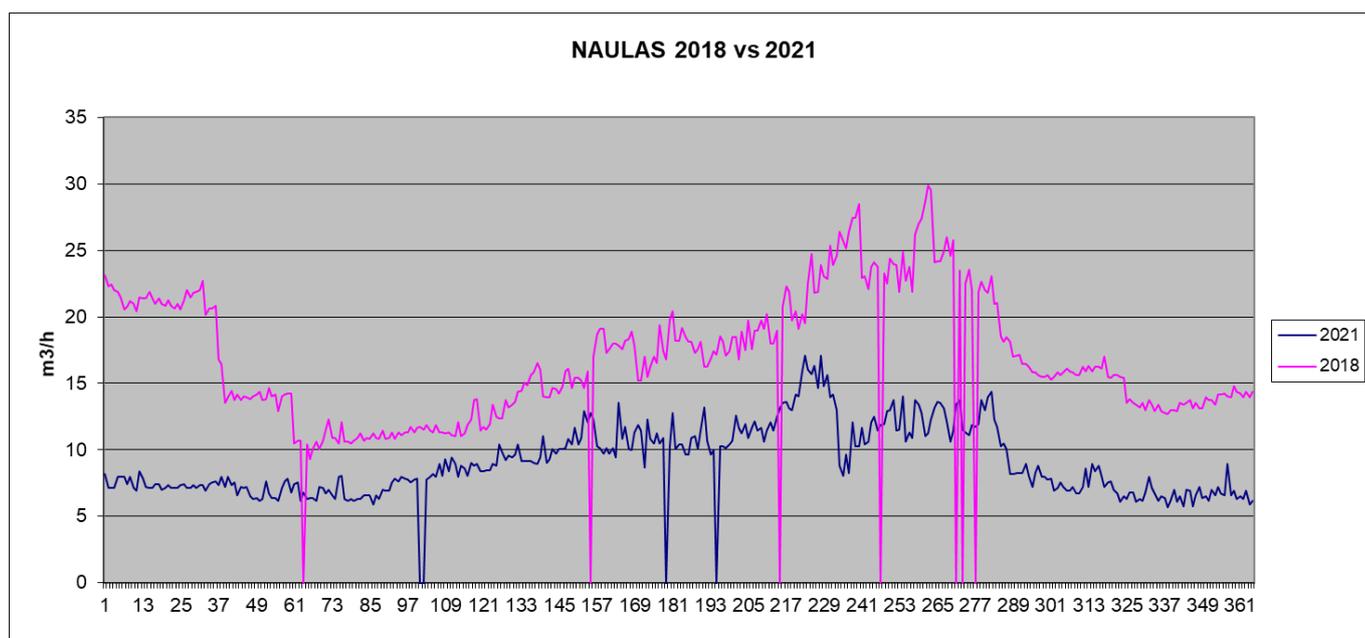


Linéaires de réseau, ILP et ILC



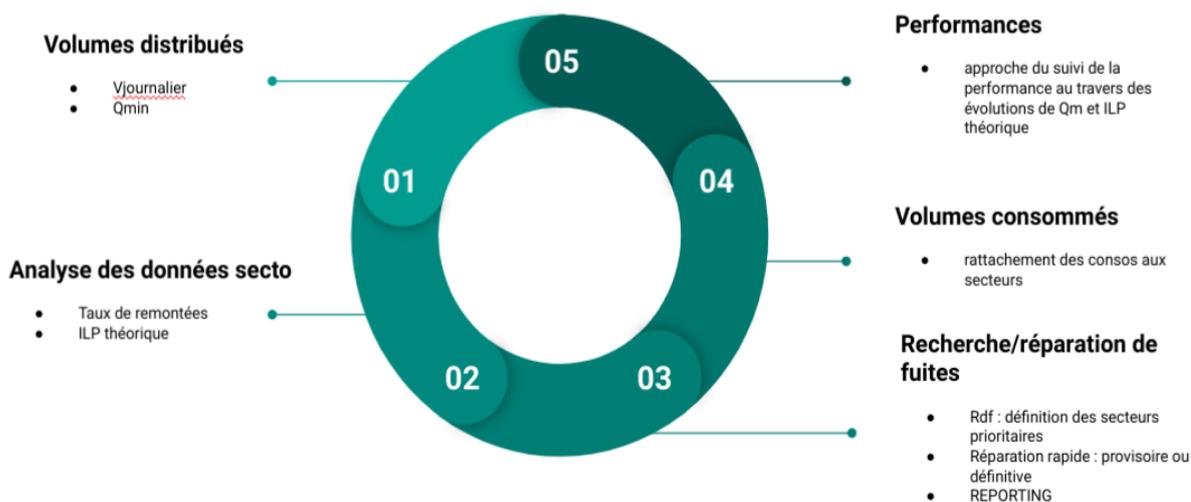
L'amélioration significative du rendement de réseau en 2021 est la conséquence des différentes actions engagées ci-dessous :

- 1- La recherche de fuites
- 2- Le plan de renouvellement des branchements en PEBD
 - Graphique de l'évolution des débits nocturnes sur la zone de distribution de Naulas suite au renouvellement des branchements



3- La mise en place d'un plan d'action spécifique initié en 2020

Plan d'actions



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2021 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2021.

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]*

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	9,35	9,44	8,74	8,21	6,90
Volume mis en distribution (m3) A	2 028 947	1 972 664	1 874 178	1 771 496	1 681 332
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 386 363	1 371 617	1 307 224	1 235 731	1 233 723
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	188 313	174 361	177 663	178 357	177 814

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	9,11	9,19	8,45	7,58	6,33
Volume mis en distribution (m3) A	2 028 947	1 972 664	1 874 178	1 771 496	1 681 332
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 402 474	1 387 908	1 326 443	1 276 535	1 270 584
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	188 313	174 361	177 663	178 357	177 814

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ✓ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



La gestion centralisée des interventions

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

→ *Les installations*

L'ensemble des réservoirs a été nettoyé en 2021.

Libellé du site	Type	Volume (m3)	Date
Réservoir de Caussibols	semi-enterré	250	12/02/2021
Réservoir de l'Ebers	semi-enterré	250	22/02/2021
Réservoir de Millau Les Carrières	semi-enterré	760	19/02/2021
Réservoir de Naulas	semi-enterré	860	25/02/2021
Réservoir de Roullens	semi-enterré	800	16/02/2021
Réservoir du Cres - Bâche 1	semi-enterré	550	10/02/2021
Réservoir du Cres - Bâche 2	semi-enterré	550	10/02/2021
Réservoir du Monna - Bache 1	semi-enterré	1500	10/02/2021
Réservoir du Monna - Bache 2	semi-enterré	1500	10/02/2021
Réservoir les Aumières - Bache 1	semi-enterré	440	12/02/2021
Réservoir les Aumières - Bache 2	semi-enterré	1700	12/02/2021
Réservoir Millau - Cayrel	semi-enterré	1100	09/02/2021
Réservoir MILLAU - la Salette - Bâche 1	semi-enterré	630	11/02/2021
Réservoir MILLAU - la Salette - Bâche 2	semi-enterré	630	11/02/2021
Réservoir Prignolle - Colombe	semi-enterré	430	03/03/2021
Unité de production d'eau potable de MILLAU - l'Esperelle	semi-enterré	90	10/02/2021
Usine Elévatoire l'EBERS	semi-enterré	40	22/02/2021

4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

Réparation de 177 fuites soit :

- Réparation de 67 fuites sur branchements
- Réparation de 10 fuites sur canalisations
- Réparation de 99 fuites sur compteurs
- Réparation d'1 fuite sur équipement

4.4 L'efficacité environnementale

4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	79 %	78 %	77 %	77 %	77 %

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018	2019	2020	2021
Installation de production d'eau: ESPERELLE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE	70 %	70 %	70 %	70 %	70 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 308 873	1 170 233	1 170 584	1 221 696	1 155 744	-5,4%
Installation de production	659 844	677 316	664 060	722 593	623 160	-13,8%
Réservoir ou château d'eau	649 029	492 917	506 524	499 103	532 584	6,7%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

4.4.3 La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ✓ assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- ✓ réduire les quantités de réactifs à utiliser.

4.4.4 La valorisation des sous-produits

→ *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE

 VEOLIA



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ *Le CARE*

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2021
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: JH410 - EAUX DE MILLAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
PRODUITS	2 311 174	2 135 472	-7,60 %
Exploitation du service	1 275 237	1 256 228	
Collectivités et autres organismes publics	917 451	735 815	
Travaux attribués à titre exclusif	53 108	70 526	
Produits accessoires	65 379	72 904	
CHARGES	2 104 520	1 964 784	-6,64 %
Personnel	265 946	247 921	
Energie électrique	86 995	90 589	
Produits de traitement	1 849	1 517	
Analyses	10 506	26 179	
Sous-traitance, matières et fournitures	138 167	141 710	
Impôts locaux et taxes	46 899	- 27 612	
Autres dépenses d'exploitation	205 127	273 348	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	11 994	6 692	
<i>engins et véhicules</i>	26 321	34 202	
<i>informatique</i>	15 955	15 797	
<i>assurances</i>	7 704	15 830	
<i>locaux</i>	26 619	26 567	
<i>autres</i>	116 534	174 264	
Redevances contractuelles	15 578	15 866	
Contribution des services centraux et recherche	2 552	5 677	
Collectivités et autres organismes publics	917 451	735 815	
Charges relatives aux renouvellements	314 582	318 129	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	314 582	318 129	
Charges relatives aux investissements	96 184	133 971	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	96 184	133 971	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	2 683	1 674	
RESULTAT AVANT IMPOT	206 654	170 688	-17,40 %
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	57 863	45 232	
RESULTAT	148 791	125 455	-15,68 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

18/03/2022

→ *L'état détaillé des produits*

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :

Les données ci-dessous sont en Euros.

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU

**Etat détaillé des produits (1)
Année 2021**

Collectivité: JH410 - EAUX DE MILLAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 275 237	1 256 228	-1,49 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	1 287 385	1 271 783	-1,21 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 12 149	- 15 556	
Exploitation du service	1 275 237	1 256 228	-1,49 %
Produits : part de la collectivité contractante	424 443	285 466	-32,74 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	414 283	328 867	-20,62 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 159	- 43 401	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	92 546	83 037	-10,27 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	90 289	85 066	-5,78 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 257	- 2 030	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	400 558	367 339	-8,29 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	392 432	371 687	-5,29 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	8 126	- 4 347	
Redevance Modernisation réseau	- 96	- 27	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	- 96	- 27	NS
Collectivités et autres organismes publics	917 451	735 815	-19,80 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	53 108	70 526	32,80 %
Produits accessoires	65 379	72 904	11,51 %

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

18/03/22

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

→ Le compte conventionnel financier

Compte conventionnel financier annuel 2021
Eaux de la Ville de Millau



en €

CEP	Réel	CEP	Réel	CEP	Réel	CEP	Réel
2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021
		12 mois		12 mois		12 mois	

PRODUITS								
Rémunération proportionnelle eau potable	961,846	961,095	966,656	882,243	971,489	984,415	1,102,198	948,807
Tranche 0 - 120 m3	228,352	227,355	229,494	66,229	230,641	74,751	277,067	36,780
Quantités	446,000	444,053	448,230	129,354	450,471	146,762	452,724	65,256
Prix unitaires	0.512	0.512	0.512	0.512	0.512	0.5134	0.612	0.6211
Tranche > 120 m3	733,494	733,740	737,162	- 127,439	740,848	- 116,334	825,131	- 79,640
Quantités	793,825	794,091	797,794	- 137,921	801,783	- 125,628	805,792	- 76,723
Prix unitaires	0.924	0.924	0.924	0.924	0.924	0.9266	1.024	1.0392
Tranche 0 - 120 m3				242,837		352,248		388,526
Quantités				472,997		567,136		618,600
Prix unitaires				0.5134		0.6211		0.6281
Tranche > 120 m3				700,616		673,750		603,142
Quantités				756,115		648,335		573,933
Prix unitaires				0.9266		1.0392		1.0509
	- 25,479	1,246,024	1,220,545	602,351	1,236,605	618,194	1,181,056	
Rémunération fixe eau potable	292,680	294,284	294,156	300,495	295,632	291,037	297,108	307,630
Quantités	8,130	8,175	8,171	8,324	8,212	7,966	8,253	8,327
Prix unitaires	36.00	36.00	36.00	36.10	36.00	36.53	36.00	36.95
Produits de travaux à titre exclusif	48,000	72,799	48,000	51,077	48,000	53,108	48,000	70,526
Autres recettes	55,065	40,815	55,336	72,183	55,609	65,163	55,883	72,693
Produits accessoires	55,065	40,815	55,336	72,183	55,609	65,163	55,883	72,693
TOTAL DES PRODUITS DELEGATAIRE	1,357,591	1,368,993	1,364,148	1,305,998	1,370,730	1,393,723	1,503,189	1,399,657
CHARGES								
Personnel	268,718	240,193	268,718	290,312	268,718	265,945	268,718	247,922
Technicien	50,178	51,979	50,178	57,108	50,178	57,692	50,178	58,844
Electromécanicien	35,042	44,702	35,042	42,504	35,042	28,700	35,042	33,247
Agent d'exploitation	78,833	101,676	78,833	113,619	78,833	108,542	78,833	96,564
Agent clientèle terrain	38,636	36,775	38,636	37,878	38,636	36,716	38,636	22,077
Agent clientèle bureau	29,431		29,431		29,431		29,431	
Directeur	36,598	5,061	36,598	39,203	36,598	34,295	36,598	37,189
Charges externes	582,726	584,696	584,048	547,130	585,375	481,964	596,517	566,761
Achat de réactifs								
Electricité	79,889	84,309	80,049	95,832	80,209	86,995	80,370	90,590
Matières consommables								
Produits de traitement	1,854	1,888	1,858	1,894	1,862	1,849	1,866	1,517
Autres matières et fournitures	12,000	14,000	12,060	15,079	12,120	9,722	12,181	13,971
Sous traitance	75,082	80,257	75,232	62,303	75,382	80,808	75,533	68,228
Transport	23,577	38,672	23,584	41,981	23,591	26,320	23,599	34,202
Frais de facturation / Gestion centrale clientèle / CSC	96,414	97,967	96,896	99,184	97,380	101,069	97,867	103,149
Frais d'analyse	12,924	11,514	12,924	39,073	12,924	10,506	12,924	26,178
Entretien et réparation de matériel	9,460	9,418	9,460	13,316	9,460	17,132	9,460	31,726
Entretien du génie civil	3,650	1,680	3,650	4,182	3,650	1,968	3,650	1,545
Entretien des canalisations et ouvrages externes	33,357	79,638	33,357	21,231	33,357	28,537	33,357	26,242
Autres charges								
Poste et télécommunication	9,385	4,244	9,385	7,297	9,385	11,994	9,385	6,692
Autres frais	26,504	- 13,151	26,504	- 23,810	26,504	- 64,100	26,504	- 21,225
Pertes sur créances incouvrables-Contreleus-Chèques Eau	30,091	5,721	30,091	- 435	30,091	2,683	30,091	1,674
Autres prestations de la maison mère								
Prestations de support aux opérations	95,031	95,031	95,490	96,289	95,951	91,881	105,223	106,833
Prestations d'assistance et d'expertise technique	8,872	8,872	8,872	8,897	8,872	9,003	8,872	9,105
Prestation ordonnancement des interventions	18,460	18,460	18,460	18,512	18,460	18,734	18,460	18,945
Prestations Informatique	14,623	14,623	14,623	14,664	14,623	14,840	14,623	15,007
Prestation mise à disposition astreinte	2,500	2,500	2,500	2,507	2,500	2,537	2,500	2,566
Assurances et locaux	29,054	29,054	29,054	29,136	29,054	29,485	29,054	29,817
Impôts et taxes	70,610	76,287	70,610	48,535	70,610	62,478	70,610	- 11,747
Renouvellement	309,988	337,304	309,988	467,692	309,988	628,901	309,988	281,878
Réseau : renouvellement usuels des branchements	45,965	105,987	45,965	168,175	45,965	182,459	45,965	126,066
Réseau : Fonds de travaux pour renouvellement des canalisations	133,333	101,666	133,333	133,191	133,333	263,166	133,333	3,463
Hors réseau	130,690	129,651	130,690	166,326	130,690	193,276	130,690	152,349
Investissement	257,863							
Charges relatives aux investissements contractuels								
Remplacement des bords PEBD (accélération de la campagne)	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837	213,837
Nouveau Réservoir des carrières	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325	36,325
Autres investissements (groupe électrogène, station d'aération...)	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700	7,700
Rachat du part complet	-	-	-	-	-	-	-	-
Frais généraux du délégataire								
TOTAL DES CHARGES	1,489,904	1,496,342	1,491,226	1,611,532	1,492,553	1,697,150	1,502,695	1,342,676
Marge du délégataire	- 132,313	- 127,349	- 127,078	- 305,534	- 121,823	- 303,428	494	56,981

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat.

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

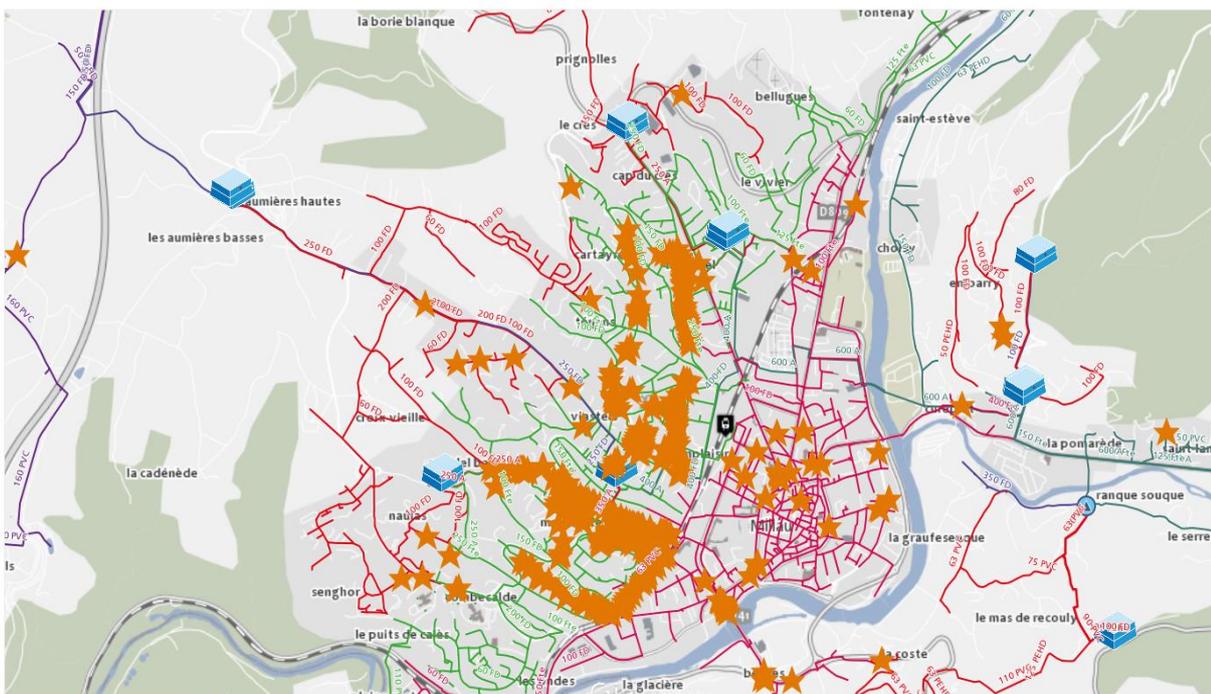
→ Programme contractuel d'investissement

Réservoir des Carrières

Construction du nouveau réservoir



Le renouvellement de 394 branchements en PEBD



→ *Programme contractuel de renouvellement*

Opérations réalisées	Commentaire	Montant Opération
TELEGESTION CAPTAGE DE L'ESPERELLE	Dysfonctionnement	
ARMOIRE DE COMMANDE GENERALE ESPERELLE	Amélioration installation (CEE)	
CELLULE HTA ESPERELLE	Dysfonctionnement	
POSTE DE TELEGESTION FORAGE N°2 GRAUFESENQUE	Dysfonctionnement	
CAPTEUR DE TURBIDITE FORAGE GRAUFESENQUE	Dysfonctionnement	
BALLON ANTI BELIER POMPAGE DE L'EBERS	Mise en conformité	
SONDE DE NIVEAU RESERVOIR DE L'EBERS	Dysfonctionnement	
BALLON ANTI BELIER POMPAGE DU CAYREL	Mise en conformité	
POMPE DU RESERVOIR DES CARRIERES	Dysfonctionnement	
SONDE DE NIVEAU RESERVOIR DE NAULAS	Dysfonctionnement	
RAMBARDES DE SECURITE RESERVOIR DES AUMIERES	Sécurisation	
DEBITMETRE DE DISTRIBUTION RESERVOIR DU CRES	Dysfonctionnement	
COMPTEUR DE SECTORISATION DES AUMIERES	Dysfonctionnement	
COMPTEUR DE SECTORISATION DE TENENS	Dysfonctionnement	
COMPTEUR DE SECTORISATION DE SAINT GERMAIN	Dysfonctionnement	
	Montant Total de l'exercice 2021	84 094.99 €

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière «Les modalités d'établissement du CARE».

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

Aucune dépense relevant d'une garantie pour continuité de service n'a été défini au contrat.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

	2020	2021
Solde à fin de l'exercice (€)	-513 706,58	-482 637,73

AU CREDIT	
* solde au 31/12/2020	-513 706,58 €
* actualisation solde	0,00 €
* dotation de l'exercice 2021	312 946,62 €
AU DEBIT	
- Branchements	126 065,68 €
- Canalisations	34 682,41 €
- Compteurs	37 034,69 €
- Equipements	84 094,99 €
* dépense de l'exercice 2021	281 877,77 €
SOLDE A FIN 2021	-482 637,73 €

5.4 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

→ Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

→ Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

¹ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

→ **Consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat**

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

→ **Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia**

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

→ **Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat**

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

³ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

6.

ANNEXES



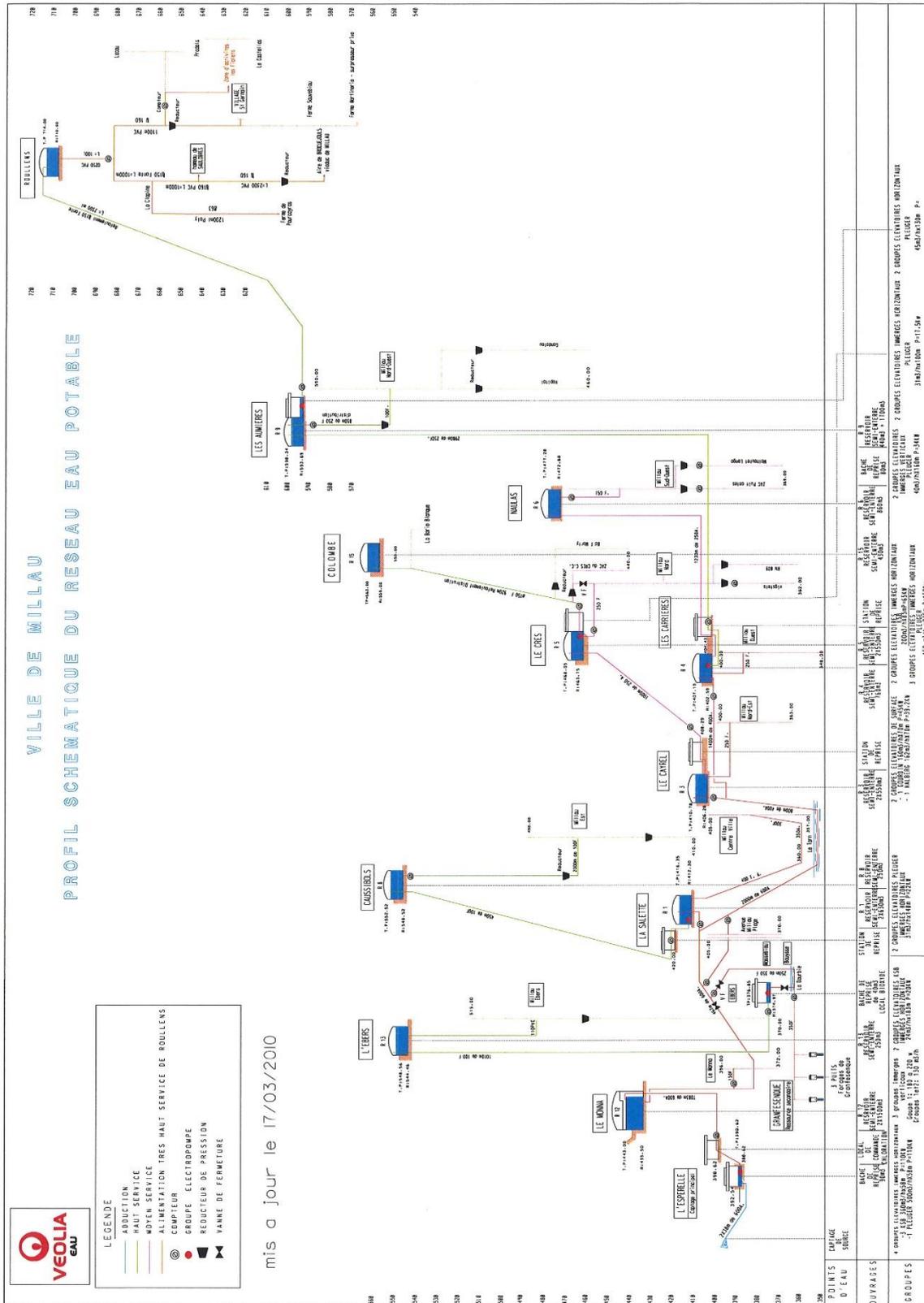
6.1 La facture 120 m³

MILLAU	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			151,28	152,08	0,53%
Part délégataire			112,31	114,00	1,50%
Abonnement			36,94	37,50	1,52%
Consommation	120	0,6375	75,37	76,50	1,50%
Part communale			30,28	30,28	0,00%
Consommation	120	0,2523	30,28	30,28	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0650	8,69	7,80	-10,24%
Collecte et dépollution des eaux usées			227,60	235,43	3,44%
Part autre(s) délégataire(s)			147,91	155,74	5,29%
Abonnement			20,18	21,70	7,53%
Consommation	120	1,1170	127,73	134,04	4,94%
Part syndicale			79,69	79,69	0,00%
Consommation	120	0,6641	79,69	79,69	0,00%
Organismes publics et TVA			105,86	106,69	0,78%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			36,26	37,09	2,29%
TOTAL € TTC			484,74	494,20	1,95%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
MILLAU						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	22 707	22 827	22 729	22 616	22 443	-0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	8 144	8 208	8 265	8 341	8 377	0,4%
Volume vendu (m3)	1 253 348	1 286 093	1 228 014	1 180 932	1 220 712	3,4%

6.3 Le synoptique du réseau



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service :

	Contrôle sanitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	4	4
Physico-chimique	628	628

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2 L'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- ✓ les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,
- ✓ les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

→ Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	64	64	33	33	97	97
Physico-chimie	23	23	12	12	35	35

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité⁴ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	128	128	51	51
Physico-chimique	1802	1802	12	12
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	256	256	87	87
Physico-chimique	603	598	165	163
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	404			

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

6.4.3 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

⁴ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

PC - ESPERELLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		40	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		3	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	285	288.5	292	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.45	7.6	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.53	7.53	7.53	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	23.4	23.7	24	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	23.3	24.7	26.1	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.15	0.2	2	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	11.8	11.95	12.1	2	°C	<= 25
Fer dissous	1.7	1.9	2.1	2	µg/l	
Manganèse total	0	0.16	0.32	2	µg/l	
Calcium	74.4	75.9	77.4	2	mg/l	
Chlorures	4.95	5.575	6.2	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	447	461.5	476	2	µS/cm	
Magnésium	12.8	15.4	18	2	mg/l	
Potassium	0.55	0.654	0.758	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	4.22	4.845	5.47	2	mg/l	
Sodium	2.78	3.205	3.63	2	mg/l	<= 200
Sulfates	5.5	5.55	5.6	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.36	0.43	0.5	2	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	10.1	52.05	94	2	mg/l	
O2 dissous % Saturation	10.2	54.1	98	2	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	7	9.5	12	2	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.05	0.055	0.06	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0.022	0.022	0.022	2	µg/l	
Arsenic	0.15	0.17	0.19	2	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	

UP - LA GRAUFESENQUE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		37	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	206	242.5	279	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.743	8.2	8	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.51	7.665	7.82	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	15.1	18.18	22.9	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	15.9	19.76	26.3	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.082	0.15	5	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.09	0.447	0.7	3	NFU	<= 1
Température de l'eau	9.1	12.525	17.8	8	°C	<= 25
Fer total	0	0.75	1.5	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.145	0.29	2	µg/l	<= 50
Calcium	48.5	58.9	75	5	mg/l	
Chlorures	3.6	4.74	6.6	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	313	376	470	5	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11	14.54	17.8	5	mg/l	
Potassium	0.65	0.739	0.828	2	mg/l	
Sodium	2.59	3.12	3.65	2	mg/l	<= 200
Sulfates	6.3	8.46	10.3	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.351	0.71	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	4.1	6.14	12	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.11	0.19	0.27	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.007	0.007	0.007	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.48	0.99	1.5	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.023	0.042	0.06	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3

Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.245	0.43	8	mg/l	
Chlore total	0	0.265	0.45	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0.22	0.44	2	µg/l	
Chloroforme	0.49	0.665	0.84	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.82	0.96	1.1	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.83	0.965	1.1	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.7	2.75	2.8	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

UP - STATION DE L ESPERELLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	21	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		4	21	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	21	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	21	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	21	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	21	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogencarbonates	176	253.25	280	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.527	7.8	21	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.52	7.633	7.91	4	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	14.4	21.017	23.5	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	15	23.042	28.2	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	4	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0.098	0.19	12	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.12	0.207	0.35	9	NFU	<= 1
Température de l'eau	8.2	12.781	15.9	21	°C	<= 25
Fer total	2.1	6.3	17.9	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.11	0.44	4	µg/l	<= 50
Calcium	45.2	68.45	81.5	12	mg/l	
Chlorures	4.2	5.808	7.9	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	298	431.167	484	12	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	11.4	15.192	17.8	12	mg/l	
Potassium	0.51	0.641	0.76	4	mg/l	
Sodium	2.6	3.103	3.9	4	mg/l	<= 200
Sulfates	5	6.55	8.5	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.375	0.64	15	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	4	9.133	13	12	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.09	0.213	0.29	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0.002	0.02	12	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.004	0.007	0.008	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.14	0.36	0.96	4	µg/l	<= 10
Baryum	0.006	0.015	0.043	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	1.65	6.6	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3

Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.013	0.05	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.17	0.344	0.45	21	mg/l	
Chlore total	0.18	0.63	5	21	mg/l	
Bromates	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	0	0.37	1	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.51	0.823	1.1	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.57	0.8	1	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.3	1.975	2.5	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1

ZD - MILLAU

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	53	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		32	53	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		61	53	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	15	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	53	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	15	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	53	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	53	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.589	8.06	71	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	46	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	16	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	46	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	46	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	46	Qualitatif	
Turbidité	0	0.19	1.4	61	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.16	0.278	0.41	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.8	15.194	25.8	70	°C	<= 25
Fer total	3	7.433	12.4	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	319	438	486	47	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0.001	0.04	46	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0.007	0.02	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0.027	0.058	0.086	3	µg/l	<= 5
Baryum	0.5	0.88	1.27	2	mg/l	<= 0.7
Cadmium	0	0.009	0.027	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0.29	0.363	0.45	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.022	0.043	0.071	3	mg/l	<= 2
Nickel	0	0.223	0.41	3	µg/l	<= 20
Plomb	1.6	1.833	2.1	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0.001	0.002	3	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0.001	0.002	3	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.25	0.48	71	mg/l	
Chlore total	0	0.307	0.53	70	mg/l	
Bromoforme	0	0.33	0.54	3	µg/l	
Chloroforme	0.43	0.883	1.6	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.2	1.433	1.7	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.93	1.377	2	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3	4.033	5.3	3	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Installation de production d'eau: ESPERELLE						
Energie relevée consommée (kWh)	488 873	449 151	398 831	370 228	363 761	-1,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	279	284	286	297	301	1,3%
Volume produit refoulé (m3)	1 753 960	1 580 450	1 395 133	1 244 718	1 209 603	-2,8%
Installation de production d'eau: LA GRAUFESENQUE						
Energie relevée consommée (kWh)	170 971	228 165	265 229	352 365	259 399	-26,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	622	582	554	669	548	-18,1%
Volume produit refoulé (m3)	274 987	392 214	479 045	526 778	473 477	-10,1%

Réservoir ou château d'eau

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Réservoir Reprise AUMIERES						
Energie relevée consommée (kWh)	37 765	27 130	31 507	30 793	45 179	46,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	527	461	530	520	519	-0,2%
Volume pompé (m3)	71 634	58 818	59 443	59 245	87 085	47,0%
Réservoir Reprise LE CAYREL						
Energie relevée consommée (kWh)	208 939	99 674	99 392	86 317	91 855	6,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	590	313	313	281	315	12,1%
Volume pompé (m3)	353 955	318 682	317 968	307 621	291 190	-5,3%
Réservoir Reprise LE CRES						
Energie relevée consommée (kWh)	22 704	25 830	23 574	47 667	46 770	-1,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	622	600	568	1 209	1 097	-9,3%
Volume pompé (m3)	36 497	43 050	41 506	39 422	42 643	8,2%
Réservoir Reprise LES CARRIERES						
Energie relevée consommée (kWh)	367 801	315 661	329 683	321 176	325 543	1,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	607	597	554	732	645	-11,9%
Volume pompé (m3)	606 324	528 616	594 571	438 737	504 894	15,1%
Réservoir Reprise LA SALETTE						
Energie relevée consommée (kWh)	11 820	24 622	22 368	13 150	23 237	76,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	825	1 012	1 114	831	1 041	25,3%
Volume pompé (m3)	14 332	24 330	20 077	15 826	22 323	41,1%

6.6 Les engagements spécifiques au service

Nature des prestations	Délai	Observations	Document remis portant achèvement de la prestation																																																																								
<p><i>Engagement annuel sur la performance réseau conformément à l'article 32.3 du contrat selon le tableau ci-dessous :</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>70,2%</td> <td>72,2%</td> <td>74,5%</td> <td>76,4%</td> <td>78,3%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>7,60</td> <td>6,85</td> <td>6,04</td> <td>5,38</td> <td>4,79</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>7,89</td> <td>7,14</td> <td>6,32</td> <td>5,66</td> <td>5,07</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>2027</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>80,0%</td> <td>80,8%</td> <td>81,1%</td> <td>81,4%</td> <td>81,7%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>4,27</td> <td>4,02</td> <td>3,90</td> <td>3,78</td> <td>3,67</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>4,55</td> <td>4,29</td> <td>4,17</td> <td>4,05</td> <td>3,93</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2028</th> <th>2029</th> <th>2030</th> <th>2031</th> <th>2032</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendement</td> <td>81,9%</td> <td>82,0%</td> <td>82,2%</td> <td>82,3%</td> <td>82,5%</td> </tr> <tr> <td>IIP</td> <td>3,60</td> <td>3,53</td> <td>3,46</td> <td>3,39</td> <td>3,32</td> </tr> <tr> <td>ILVC</td> <td>3,86</td> <td>3,79</td> <td>3,71</td> <td>3,64</td> <td>3,57</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	2021	2022	Rendement	70,2%	72,2%	74,5%	76,4%	78,3%	IIP	7,60	6,85	6,04	5,38	4,79	ILVC	7,89	7,14	6,32	5,66	5,07		2023	2024	2025	2026	2027	Rendement	80,0%	80,8%	81,1%	81,4%	81,7%	IIP	4,27	4,02	3,90	3,78	3,67	ILVC	4,55	4,29	4,17	4,05	3,93		2028	2029	2030	2031	2032	Rendement	81,9%	82,0%	82,2%	82,3%	82,5%	IIP	3,60	3,53	3,46	3,39	3,32	ILVC	3,86	3,79	3,71	3,64	3,57	Annuel		Voir paragraphe sur le rendement de réseau dans le RAD
	2018	2019	2020	2021	2022																																																																						
Rendement	70,2%	72,2%	74,5%	76,4%	78,3%																																																																						
IIP	7,60	6,85	6,04	5,38	4,79																																																																						
ILVC	7,89	7,14	6,32	5,66	5,07																																																																						
	2023	2024	2025	2026	2027																																																																						
Rendement	80,0%	80,8%	81,1%	81,4%	81,7%																																																																						
IIP	4,27	4,02	3,90	3,78	3,67																																																																						
ILVC	4,55	4,29	4,17	4,05	3,93																																																																						
	2028	2029	2030	2031	2032																																																																						
Rendement	81,9%	82,0%	82,2%	82,3%	82,5%																																																																						
IIP	3,60	3,53	3,46	3,39	3,32																																																																						
ILVC	3,86	3,79	3,71	3,64	3,57																																																																						

6.7 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2021 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Pour la réalisation de son activité, à savoir l'exécution du contrat de l'eau potable de la ville de Millau, **la Société des eaux de la ville de Millau - SEVM** dispose de moyens propres ; elle bénéficie par ailleurs de l'assistance de Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux.

Cette assistance s'exerce en particulier dans les domaines suivants : administration et gestion de personnel, gestion administrative comptable et financière, informatique, gestion clientèle, assistance juridique, locaux et assurance, assistance technique et opérationnelle...

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

1. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés au cours du mois de décembre et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder - dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

2. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent l'ensemble des charges imputables au contrat.

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées - cf. § 2.2).

2.1. Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges); à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (TICFE) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro-intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Jusqu'à fin 2020, ces régularisations étaient enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée. Elles sont depuis cette année prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

2.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique... il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans 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 délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- 💧 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;
- 💧 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée ;

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

- 💧 pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;
- 💧 pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales

sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion hydro cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

2.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

2.4. Impôt sur les sociétés

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2021 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (26,5%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

2.5. Charges d'assistance technique, de support aux opérations, de clientèle, d'informatique

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, la Société bénéficie par ailleurs de l'assistance de Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux.

Ainsi, dans le cadre d'une convention spécifique, Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux réalise les prestations suivantes au profit de la société :

- Prestations de support aux opérations
- Prestations d'assistance et d'expertise technique
- Prestations d'ordonnancement des interventions
- Prestations spécifique informatique
- Prestations clientèle
- Prestations d'astreinte
- Prestations de mise à disposition de locaux et d'assurances
- Prestations de mise à disposition de personnel VEOLIA

Toujours dans le cadre de cette convention spécifique, Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux en facture à la Société les coûts correspondants, ces coûts font partie des charges de la Société et figurent dans les rubriques suivantes du CARE :

- Personnel
- Informatique
- Assurances
- Locaux
- Autres

2.6. Autres charges

2.6.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (production immobilisée, travaux exclusifs, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges courantes d'exploitation.

2.7. Autres informations

Au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Note :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

6.8 Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (*)



N° 2015/69288.9

Certificat
Certificate

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 50001 : 2018

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexe / Complementary list of certified locations on appendix

N° SIREN

572025526

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-11

Jusqu'au
until

2024-11-10

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Read the official description available on www.afnor.org before any scope of the certification is performed.
The information on this page is available in French only. It is not intended for use by the company's clients.
AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée. Adresse: 21 rue La Boétie, 75008 Paris, France.
AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée. Adresse: 21 rue La Boétie, 75008 Paris, France.
AFNOR est une marque officielle. AFNOR est un organisme accrédité. CERTIF P 18818 00000



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.
DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(oes)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature en intégralité de la page 10. Il est interdit d'apporter des modifications à ce document.
Signature in full on page 10. It is prohibited to make any changes to this document.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Sur le certificat électronique consultable sur www.afnor.org la liste des sites de la certification de l'organisme. The electronic certificate only includes the www.afnor.org
address in addition to the company's address. Certification de l'organisme de management. Texte disponible sur www.afnor.org
Certification of the management system. Text available on www.afnor.org
AFNOR est un organisme indépendant. CERTIFIED BY AFNOR.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org





Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ces)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature et cachet de l'organisme de certification indépendant et accrédité par le
Commissariat général à l'égalité territoriale (CGE) et le Bureau de Veritas

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flânez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the official declaration, available at www.afnor.org, for the electronic list of the certification of companies. The electronic certificate only available at www.afnor.org
Lisez le détail de la certification à www.afnor.org pour le COPRAC n° 14001. Certification de l'AFNOR Certification de l'AFNOR Certification. Pour plus de détails sur www.afnor.org
AFNOR est une marque AFNOR. AFNOR is a registered trademark. CERT 17000 LAF 2008

(*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

6.9 Actualité réglementaire 2021

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Crise sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1^{er} avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin d'autres textes plus sectoriels ont assoupli certains délais réglementaires ; notamment, l'arrêté du 17 juin 2020 (JO du 20 juin 2020) qui a neutralisé le contrôle des compteurs d'eau froide du fait de l'impossibilité d'accès aux compteurs situés en partie privative pendant la période de confinement.

Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

Subventions d'investissement

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes 'subventionneurs' et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

Services publics locaux

Commande publique

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite "ASAP", modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de "motif d'intérêt général"

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en œuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

Economie circulaire et lutte contre le gaspillage

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite "AGEC", comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéants, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la loi AGEC stipule que les établissements recevant du public seront tenus d'être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable accessible au public, lorsque cette installation est réalisable dans des conditions raisonnables. Le décret 2020-1724 du 28 décembre 2020 en précise la mise en œuvre.

Information relative à l'environnement

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en œuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

Service public de l'eau

Directive cadre eau potable

La Directive (UE) 2020/2184, publiée le 23 décembre 2020, est entrée en vigueur le 12 janvier 2021 et doit être transposée en droit interne des différents Etats membres dans un délai de deux ans. Elle procède à la refonte de la Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Les principales thématiques développées sont, outre l'accès à l'eau pour tous et la promotion de l'eau du robinet, un renforcement des exigences en matière de contrôle de la qualité de l'eau avec l'ajout notamment de nouveaux paramètres et le contrôle des matériaux en contact avec l'eau, la mise à disposition des abonnés d'une information adaptée (factures, applications, site internet) sur la qualité de l'eau et des programmes de surveillance de cette qualité appliqués à toutes les eaux.

Préservation de la ressource en eau

Le décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau vient encadrer la mission non obligatoire de gestion et de préservation de la ressource des services d'eau potable. Ainsi, les services qui assurent tout ou partie du prélèvement en eau utilisée pour l'alimentation en eau potable pourront contribuer au maintien ou à la préservation de la ressource en eau par l'intermédiaire d'un plan d'action dont les mesures seront définies avec les acteurs du territoire concerné.

Captages d'eau potable

L'instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Cette instruction s'inscrit dans la continuité des Assises de l'eau et actualise le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités.

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m³/j. L'arrêté du 6 août 2020 (JO du 9 août 2020) précise le cadre pour cette simplification. Notamment, l'arrêté fixe les critères physico-chimique et microbiologique qui permettent d'accéder à cette simplification. Il impose également une stabilité de la qualité de l'eau prélevée.

Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de

mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH)

Méthodes d'analyse et conditions d'agrément des laboratoires

L'arrêté du 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1 janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sureté Nucléaire (ASN).

Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.

Deux avis publiés au JO du 19 mars 2020 viennent préciser les caractéristiques et exigences de technologies de traitement des eaux destinées à la consommation humaine : le premier avis porte sur les réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet utilisés en désinfection de l'eau et le second sur les modules de filtration membranaire.

Matériaux en contact avec des eaux destinées à la consommation humaine.

L'arrêté du 25 juin 2020 (JO du 28 juin 2020) relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine actualise la liste des compositions autorisées pour les matériaux et objets métalliques en contact avec l'eau potable. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre de la révision de la Directive eau potable (adoptée depuis, le 16 décembre 2020) qui demande aux États membres que les substances et matériaux utilisés pour préparer et distribuer l'eau ne présentent pas de risque sanitaire pour le consommateur. Il fixe les dispositions pour y répondre, actualise l'inventaire des matériaux et produits métalliques permis et intègre, dans la réglementation française, la liste des alliages autorisés établie par un groupe de travail coopératif européen de quatre États membres (dont la France).

L'arrêté du 24 juillet 2020 (JO du 5 août 2020) actualise la liste des alliages métalliques sur lesquels un revêtement en étain peut être appliqué. Cet arrêté concerne les matériaux et objets utilisés pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport au précédent arrêté du 18 janvier 2018, cette liste est complétée de quatre nouveaux alliages à base de cuivre.

Contrôle des compteurs en service

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté

transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

Réseaux intérieurs

Le décret n° 2020-1711 du 24 décembre 2020 relatif à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations indique que les équipements de production et de distribution d'eau chaude et d'eau froide ainsi que les canalisations d'évacuation d'eaux usées et d'eaux pluviales contribuent à la sécurité et la salubrité des immeubles. A ce titre, le décret précise comment 'la police des immeubles' est en mesure de pouvoir remédier à tout défaut dans leur fonctionnement.

Biodiversité et Qualité des milieux

Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027

Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

Surveillance des milieux aquatiques

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

6.10 Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

Abonnés domestiques ou assimilés :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour).

Certification ISO 14001 :

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification ISO 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire.

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification OHSAS 18001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m³/consommateur/an).

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

Parties prenantes :

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement :

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements.

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

Résultat d'analyse :

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

Taux de mensualisation :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de prélèvement :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- ✓ et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

Volume comptabilisé :

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

6.11 Assurances

Allianz Global Corporate & Specialty SE



Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU
325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218522** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder **10 000 000 EUR** pour la période d'assurance :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT **10 000 000 EUR**

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période de la police du 01/01/2022 au 31/12/2022 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2022 au 31/12/2022 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 31/12/2021

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Attestation d'Assurance

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU
325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218422** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

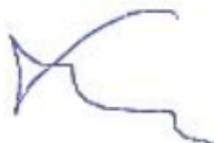
Période d'assurance du 01/01/2022 au 31/12/2022

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 07/12/2021

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





Notre référence à rappeler
dans toute correspondance :

N° souscripteur : F18746E
N° contrat : 1351.001 / 2 85834
N° SIREN : 817 486 228

**SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE
MILLAU**

325 rue Etienne Delmas

12100 RODEZ

Pour tout renseignement contacter :

Site de gestion
SMA SA Grands Comptes Entreprises
8 rue Louis Armand - CS 71201
75738 PARIS CEDEX 15
Tél : 01.40.59.70.00
Fax: 01.40.59.70.57

CONTRAT D'ASSURANCE RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES NON SOUMIS

Attestation d'assurance 2022

Valable à compter du 01/01/2022 jusqu'au 31/12/2022

SMA SA certifie que l'assuré désigné ci-dessus est bénéficiaire d'un contrat POLICE ASSURANCE CONSTRUCTION, numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA pour le compte de l'ensemble de ses filiales garantissant, à ce jour, les activités suivantes :

Entreprise générale tous corps d'état, contractant général ou maître d'œuvre dans tous domaines d'activité et notamment dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maîtrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maîtrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



Ce contrat garantit

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
 - pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,
 - lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
 - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
 - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
 - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
 - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
 - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT
- Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.
- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
 - pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

Nature des garanties	Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 € par année d'assurance pour l'ensemble des garanties et des assurés
Garantie de responsabilité civile décennale relative aux ouvrages listés à l'article L.243-1-1-I du Code des assurances.	Marché d'entreprise : 5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Marché de maître d'œuvre : 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Sauf marchés relatifs à :
	- construction d'éoliennes : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- réseaux de chaleur : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- cuves et réservoirs : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- installations photovoltaïques : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an - réseaux enterrés : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
Garantie dommages en répercussion	Tous marchés confondus : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

La présente attestation ne peut pas engager SMA SA au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à Paris,
Le 14/12/2021

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 817 486 228	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU 325 rue Etienne Delmas 12100 RODEZ

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2022 au 31/12/2022

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
 - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
 - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
 - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
 - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
 - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
 - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com

SMA



- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain

- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau

- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.

- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques

- Etanchéité de toitures.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Revêtements textiles et plastiques,
 - Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
 - Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
 - MOE de désamiantage
 - Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 Mwc)
 - Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
 - Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
- 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
- travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P⁽¹⁾⁽³⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾⁽³⁾,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P⁽³⁾,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	Hors Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance
Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS
Le 14/12/2021

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**., société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**
21 rue la Boétie
75008 Paris.

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2022/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC**, Floor 4 - 25/28 Adelaide Road - Dublin D02 RY98 – Ireland; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **FR00019007PR** et **FR00019008PR** émises par **XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie),

*Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :*

SOCIETE DES EAUX DE LA VILLE DE MILLAU
325 rue Etienne Delmas
12100 MILLAU

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2022** jusqu'au **31 Décembre 2022**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 28 Décembre 2021



6.12 Calcul détaillé du coefficient d'actualisation

JH410 VILLE DE MILLAU

K1 Eau potable avt n°1 au 17/01/2019

0,15 + 0,424MID + 0,059 [35111403] + 0,248FD + 0,118 TP10a

Période d'application du 01/01/2021 au 31/12/2021

Période d'application De l'année 2021

Valeurs des indices Connues au 01/10/2020

Valeur(s) de base du 01/06/2017

Terme 0,15

Pondération	INDICE SAL.MIDI PYRENE.BTP			Résultat
	Valeur de base :	MID	Valeur actualisée :	
0,424	555,1		582,6	M.T.P 6104 du 25/09/2020 +0,445005
	[010534766] Electricité vendue aux entreprises			Résultat
	Valeur de base :	EVE	Valeur actualisée :	
0,059	127,2		102,5	M.T.P 6100 du 04/09/2020 +0,053724
	Frais divers			Résultat
	Valeur de base :	FD	Valeur actualisée :	
0,248	101,2		104	M.T.P 6104 du 25/09/2020 +0,254862
	Canalisations... avec fournitures de tuyaux			Résultat
	Valeur de base :	Tp10a	Valeur actualisée :	
0,118	106,1		110,3	M.T.P 6104 du 25/09/2020 +0,122671

K intermédiaire: 1,026262

Coefficient K = 1,026262

[010534766] Electricité vendue aux entreprises EVE

L'indice Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour une capacité > 36kVA [35111403] est désormais publié en base 2015 sous le nouveau code [010534766] dans le Moniteur 5966 du 9 mars 2018. Coefficient de raccordement = 1.13.

6.13 Inventaire des biens

Installation	Unité	Emplacement
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Bâtiment / Local
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Palan
Captage Esperelle	Bâtiments d'Exploitation	Monorail
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Turbidimètre
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	sonde pH
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Conductimètre
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Hydrocarbures
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Transmetteur
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Sonde de niveau analogique
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Débitmètre à flotteur
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Pompe de Prélèvement
Captage Esperelle	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Lot Hydraulique
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BAD SALZUFLEN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto BOUYASSE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BOUYASSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BOUYASSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto BOUYASSE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto ANDRE BALITRAND	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto AUM COQUELICOTS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue de CALES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue de CALES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue de CALES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue de JEAN JAURES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto Avenue REPUBLIQUE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto BOMPAIRE LOUIS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION

Installation	Unité	Emplacement
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CAPELLE PRIEUR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CH DU VIEUX CRES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto CROIX VIEILLE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto CROIX VIEILLE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto CROIX VIEILLE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto DES AUMIERES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto DES AUMIERES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto DES AUMIERES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto GANDALOU BAS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto GANDALOU BAS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto GANDALOU BAS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto GANDALOU HAUT	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto GANDALOU HAUT	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto GANDALOU HAUT	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto JEAN DE LA FONTAINE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto QUAI CHALIES	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto QUAI CHALIES	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto RUE DU VIVIER	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	DEBITMETRE
Compteur Secto RUE DU VIVIER	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	VANNE AMONT
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto MILLAU-PLAGE	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto RUE MONTPLAISIR	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	COMPTEUR
Protection Cathodique AIGOUAL	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Protection Cathodique
Compteur Secto RUE DE TENENS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome DN 150
Compteur Secto RUE DE TENENS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Electronique de Lecture
Compteur secto de ST GERMAIN	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
Compteur secto de ST GERMAIN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
Compteur secto de ST GERMAIN	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome

Installation	Unité	Emplacement
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	TELETRANS	SATELLITE TRANSMISSION
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	REGARD DE COMPTAGE
VEG CASTELNAU PEGAYROLS	HYDRAULIQUE ET COMPTAGE	Débitmètre autonome
Télegestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	CAPTER DE PRESSION AMONT 20 BARS
Télegestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	CAPTER DE PRESSION AVAL 10 BARS
Télegestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Télegestion pression réseau N°19 Cres prignolles	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télegestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	CAPTER DE PRESSION AMONT 20 BARS
Télegestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	CAPTER DE PRESSION AVAL 10 BARS
Télegestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	ANTENNE EXTERNE
Télegestion réducteur de pression rond point de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-001	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-001	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-002	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-002	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-003	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-003	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-004	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-004	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-005	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-005	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-006	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-006	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-007	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-007	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-008	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-008	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-009	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-009	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-010	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-010	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-011	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-011	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-012	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-012	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-013	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-013	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-014	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-014	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-015	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission

Installation	Unité	Emplacement
MILLAU-GUT-015	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-016	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-016	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-017	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-017	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-018	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-018	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-019	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-019	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-020	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-020	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-021	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-021	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-022	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-022	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-023	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-023	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-024	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-024	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-025	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-025	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-026	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-026	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-027	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-027	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-028	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-028	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-029	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-029	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-030	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-030	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-031	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-031	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-032	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-032	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-033	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-033	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-034	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-034	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-035	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-035	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-036	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission

Installation	Unité	Emplacement
MILLAU-GUT-036	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-037	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-037	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-038	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-038	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-039	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-039	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-040	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-040	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-041	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-041	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-042	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-042	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-043	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-043	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-044	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-044	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-045	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-045	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-046	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-046	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-047	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-047	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-048	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-048	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-049	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-049	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-050	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-050	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-051	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-051	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-052	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-052	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-053	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-053	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-054	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-054	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-055	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-055	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-056	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-056	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-057	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission

Installation	Unité	Emplacement
MILLAU-GUT-057	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-058	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-058	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-059	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-059	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
MILLAU-GUT-060	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
MILLAU-GUT-060	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Détecteur
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Local
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Convecteur
UE l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Palan
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
UE l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
UE l'Ebers	Elévation	Lot Hydraulique
UE l'Ebers	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
UE l'Ebers	Elévation	Mesure de débit
UE l'Ebers	Elévation	Pompe d'Elévation N1
UE l'Ebers	Elévation	Pompe d'Elévation N2
UE l'Ebers	Elévation	Vanne d'Isolément
UE l'Ebers	Elévation	Vanne d'Isolément
UE l'Ebers	Stockage	Ouvrage de Stockage
UE l'Ebers	Stockage	2 Poires de niveau
UE l'Ebers	Stockage	Compteur entrée
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	bloc secours local transfo
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Extérieur
Réservoir Millau - Cayrel	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur Statorique pompe 1
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur statorique pompe 2
Réservoir Millau - Cayrel	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir Millau - Cayrel	Alimentation Eau Brute	Mesure de débit
Réservoir Millau - Cayrel	Alimentation Eau Brute	Vanne de Régulation
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Analyseur Chlore
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de débit Distribution
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Compteur Refoulement LE CRES

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Mesure de Débit
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir Millau - Cayrel	Elévation	Vanne d'Isolement
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Poire de niveau
Réservoir Millau - Cayrel	Stockage	Vanne d'Isolement
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur général
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
Réservoir Millau - Cayrel	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
Réservoir de Millau Les Carrières	Production d'Air	Compresseur
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir de Millau Les Carrières	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Ligne Pilote réservoir de Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Ligne Pilote réservoir des Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 3
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 4
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 5
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur Pompe 1
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 2
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 3
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 4
Réservoir de Millau Les Carrières	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur pompe 5
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Débitmètre Distribution
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Compteur Refoulement Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Compteur Refoulement Les Aumères
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Lot Hydraulique N1
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Lot Hydraulique N2
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier Les Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N3
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N4
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N5

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Vanne d'Isolement Les Aumières
Réservoir de Millau Les Carrières	Elévation	Vanne d'Isolement Naulas
Réservoir de Millau Les Carrières	Stockage	Reservoir
Réservoir de Millau Les Carrières	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur
Réservoir de Millau Les Carrières	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir du Cres	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	VARIATEUR
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir du Cres	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir du Cres	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir du Cres	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
Réservoir du Cres	Elévation	Compteur Refoulement vers PRIGNOLLE
Réservoir du Cres	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir du Cres	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir du Cres	Distribution	Mesure de débit ZD
Réservoir du Cres	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir du Cres	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir du Cres	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir du Cres	Stockage	Mesure de Pression
Réservoir de Naulas	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir de Naulas	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir de Naulas	Unité de Contrôle / Commande	Disjoncteur EDF
Réservoir de Naulas	Alimentation Eau Brute	Régulateur de Pression
Réservoir de Naulas	Stockage	Analyseur de Chlore
Réservoir de Naulas	Stockage	Reservoir
Réservoir de Naulas	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir de Naulas	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir de Naulas	Stockage	Débitmètre
Réservoir de Naulas	Stockage	Sonde de niveau
Réservoir du Monna	Aménagements Extérieurs	Pompe d'Arrosage
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Intérieur
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Déshumidificateur

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Appareil d'Eclairage Extérieur
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Echelle
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Serrurerie Diverse
Réservoir du Monna	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Lot Electriques
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir du Monna	Unité de Contrôle / Commande	Réenclencheur Automatique
Réservoir du Monna	Stockage	Turbidimètre
Réservoir du Monna	Stockage	Analyseur de Chlore
Réservoir du Monna	Stockage	Reservoir Cuve N1
Réservoir du Monna	Stockage	Reservoir Cuve N2
Réservoir du Monna	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir du Monna	Stockage	Débitmètre Distribution
Réservoir du Monna	Stockage	2 Poires de niveau
Réservoir du Monna	Stockage	Mesure de Niveau
Réservoir du Monna	Stockage	Compteur réalimentation refoulement
Réservoir la Salette	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Automate
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir la Salette	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir la Salette	Alimentation Eau Brute	Vanne de Régulation
Réservoir la Salette	Elévation	Débitmètre Sortie
Réservoir la Salette	Elévation	Mesure de Débit
Réservoir la Salette	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir la Salette	Elévation	Pompe d'Elévation N1
Réservoir la Salette	Elévation	Pompe d'Elévation N2
Réservoir la Salette	Elévation	Soupape de Décharge
Réservoir la Salette	Stockage	Mesure de Débit Entrée
Réservoir la Salette	Stockage	Compteur Refoulement
Réservoir la Salette	Stockage	Mesure de Débit Sortie
Réservoir la Salette	Stockage	Reservoir 1
Réservoir la Salette	Stockage	Reservoir 2
Réservoir la Salette	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir la Salette	Stockage	Canalisation Trop-plein
Réservoir les Aumières	Bâtiments d'Exploitation	Local
Réservoir les Aumières	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancre
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Automate

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 1
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Démarrateur Pompe 2
Réservoir les Aumières	Unité de Contrôle / Commande	Support de Communication
Réservoir les Aumières	Elévation	Lot Hydraulique
Réservoir les Aumières	Elévation	Dispositif Anti-Bélier
Réservoir les Aumières	Elévation	Mesure de Niveau
Réservoir les Aumières	Elévation	Compteur Refoulement
Réservoir les Aumières	Elévation	Pompe d'Elévation / Surpression
Réservoir les Aumières	Elévation	Pompe d'Elévation / Surpression
Réservoir les Aumières	Stockage	Analyseur de chlore
Réservoir les Aumières	Stockage	Reservoir 440m3
Réservoir les Aumières	Stockage	Reservoir N2
Réservoir les Aumières	Stockage	Lot hydraulique N1
Réservoir les Aumières	Stockage	Lot hydraulique N2
Réservoir les Aumières	Stockage	3 Paires de niveau
Réservoir les Aumières	Stockage	Compteur distribution
Réservoir de Caussibols	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir de Caussibols	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Réservoir de Caussibols	Stockage	Réservoir
Réservoir de Caussibols	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir de Caussibols	Stockage	Détecteur de niveau Haut
Réservoir de Caussibols	Stockage	Détecteur de niveau Bas
Réservoir de Caussibols	Stockage	Compteur
Réservoir de Caussibols	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir de Roullens	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Batteries
Réservoir de Roullens	Unité de Contrôle / Commande	Régulateur
Réservoir de Roullens	Stockage	Réservoir
Réservoir de Roullens	Stockage	2 Paires de niveau
Réservoir de Roullens	Stockage	Mesure de Débit
Réservoir de Roullens	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir de Roullens	Production Energie Electrique	Panneaux Solaires
Réservoir Prignolle - Colombe	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage
Réservoir Prignolle - Colombe	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Débitmètre de distribution
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Réservoir
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Lot hydraulique
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	2 Paires de niveau
Réservoir Prignolle - Colombe	Stockage	Mesure de niveau
Réservoir de l'Ebers	Bâtiments d'Exploitation	Point d'Ancrage

Installation	Unité	Emplacement
Réservoir de l'Ebers	Unité de Contrôle / Commande	Télégestion
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Réservoir
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Lot Hydraulique
Réservoir de l'Ebers	Stockage	2 Paires de niveau
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Compteur de distribution
Réservoir de l'Ebers	Stockage	Mesure de Niveau
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Production d'Air	Compresseur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Pupitre Commande
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Automate
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Télétransmission
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P3
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur P4
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Débitmètre refoulement
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Clapets
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Lot Hydraulique
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Canalisation Captage
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Anti-Bélier coté Montagne
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Anti-Bélier
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Pompe N1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Pompe N2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Pompe N3
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Pompe N4
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Élévation	Vannes d'Isolément
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution	Protection Cathodique
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur Transfo 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur Transfo 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé N1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé N2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Chloromètre 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Chloromètre 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Détecteur de fuite de chlore
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Hydroéjecteur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Inverseur
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 1
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 2
USINE AEP de MILLAU-ESPERELLE	Chlore Gazeux	Vanne de Régulation
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Aménagements Extérieurs	Clôture
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Aménagements Extérieurs	Portail

Installation	Unité	Emplacement
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Bâtiments d'Exploitation	Local
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie Diverse
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Armoire de Commande
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Automate
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Coffret de commande eau motrice chloration
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Support de Télétransmission
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	LP BOX Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	LP BOX Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur Pompe 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Démarrreur Pompe 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Unité de Contrôle / Commande	Variateur Pompe 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Turbidimètre
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Débitmètre Général
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Sonde de niveau forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Capteur de Pression Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Forage 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Lot Hydraulique
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Canalisation
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Dispositif Anti-Bélier
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Elévation 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Elévation 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Alimentation Eau Brute	Pompe d'Elévation 3
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Condensateur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Auto-Transformateur 690 / 690 V
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Basse Tension	Transformation 400 / 690 V
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Disjoncteur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Cellule
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Distribution Electrique Haute Tension	Transformateur Triphasé
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Chloromètre 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Chloromètre 2
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Détecteur de fuite de Chlore
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Hydroéjecteur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Inverseur
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 1
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Pompe d'Eau Motrice 2

Installation	Unité	Emplacement
USINE AEP de MILLAU-LA GRAUFESENQUE	Chlore Gazeux	Vanne de Régulation

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com