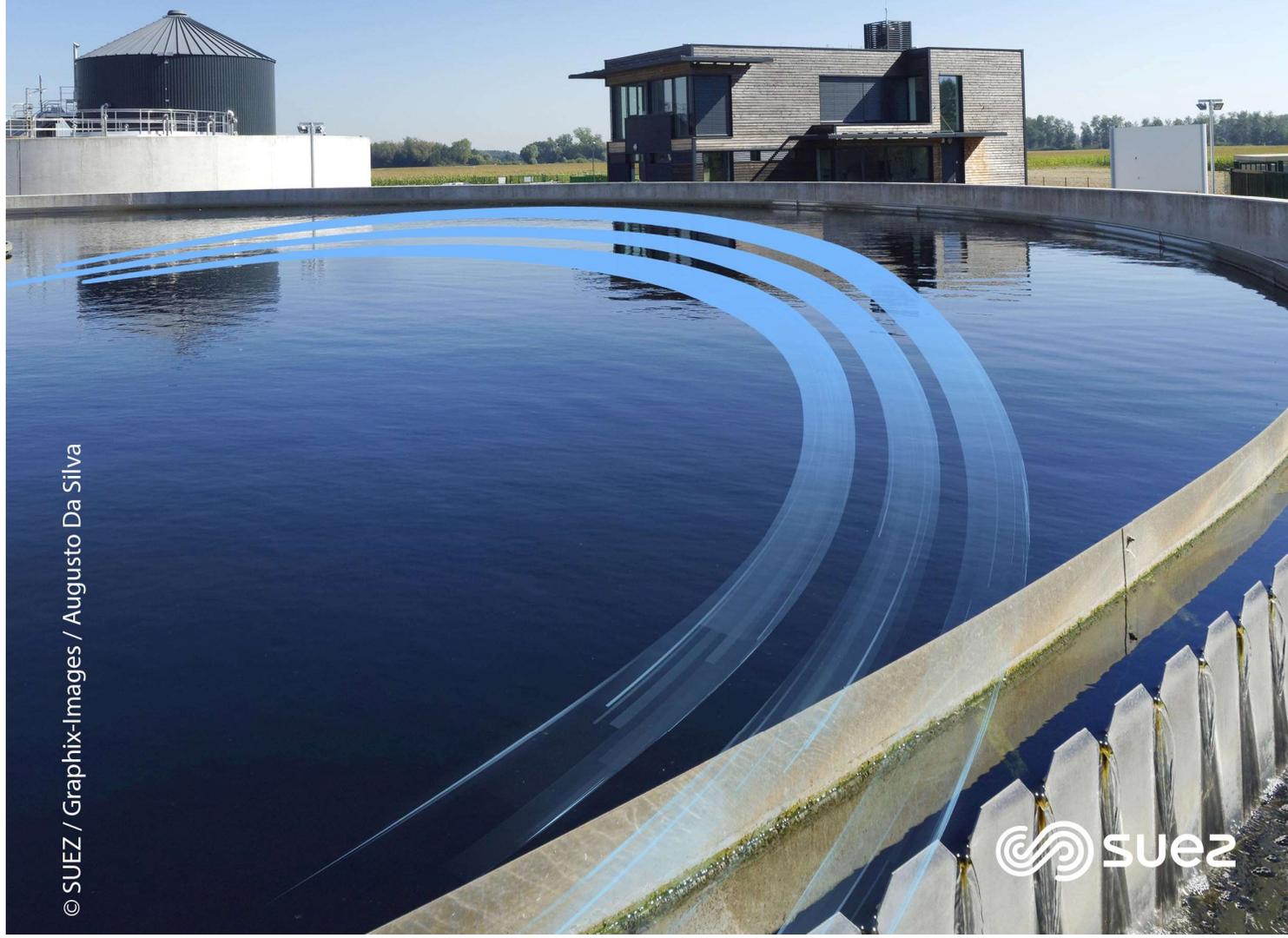


# service de l'assainissement

## Rapport annuel du délégataire 2023

(Conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

### SIA DU PLATEAU DU THELLE





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	8
1.3	Les chiffres clés	10
1.4	Les indicateurs de performance	11
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	13
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	13
1.5	Les évolutions réglementaires	14
1.6	Bilan et perspectives	15
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	La gestion de crise et continuité d'activité	20
2.2.2	La relation clientèle	20
2.3	L'inventaire du patrimoine	22
2.3.1	Le système d'assainissement	22
2.3.2	Les biens de retour	22
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	31
3.1.1	La pluviométrie	31
3.1.2	La problématique H2S	31
3.1.3	L'exploitation des réseaux de collecte	32
3.1.4	L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	39
3.1.5	L'exploitation des postes de relèvement	40
3.1.6	La conformité du système de collecte	43
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	46
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	46
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	48
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration	52
3.2.4	La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration	54
3.2.5	La conformité des rejets du système de traitement	55
3.3	Le bilan de la relation client	59
3.3.1	Le nombre de clients assainissement collectif	59
3.3.2	Les volumes assujettis à l'assainissement	60
3.3.3	La typologie des contacts clients	61
3.3.4	Les principaux motifs de dossiers clients	62
3.3.5	L'activité de gestion clients	64
3.3.6	La relation clients	66
3.3.7	L'encaissement et le recouvrement	67
3.3.8	Le fonds de solidarité	67
3.3.9	Les dégrèvements pour fuite	68
3.3.10	La mesure de la satisfaction client	68
3.3.11	Le prix du service de l'assainissement	71
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>85</b>
4.1	Le CARE	87
4.1.1	Le CARE	88
4.1.2	Le détail des produits	89
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	90
4.2	Les reversements	96

4.2.1	Les versements à la collectivité .....	96
4.2.2	Les versements à l'Agence de l'Eau .....	96
4.2.3	Les versements de T.V.A.....	96
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	97
4.3.1	La situation sur les installations .....	97
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	98
4.3.3	La situation sur les branchements.....	98
4.4	Les investissements contractuels .....	99
4.4.1	Le renouvellement .....	99
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	100

## 5 | Votre délégataire ..... 101

5.1	Notre organisation .....	104
5.1.1	La Région .....	104
5.1.2	Nos implantations .....	107
5.1.3	Nos moyens humains .....	109
5.1.4	Nos moyens matériels .....	110
5.1.5	Nos moyens logistiques .....	110
5.1.6	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients.....	111
5.2	La relation clientèle .....	113
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	113
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.....	113
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau .....	115
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	117
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	120
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	121
5.2.7	Informers et alerter nos clients.....	122
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	124
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	125
5.3	Notre système de management .....	127
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	137
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	141
5.5	Nos offres innovantes.....	142
5.5.1	Notre organisation VISIO .....	142
5.6	Nos actions de communication .....	143
5.6.1	Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France .....	143
5.6.2	Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement.....	144
5.6.3	Les actualités commerciales 2023 de SUEZ Eau France .....	145

## 6 | Glossaire ..... 147

## 7 | Annexes ..... 159

7.1	Synthèse réglementaire .....	161
7.2	Schéma simplifié des réseaux .....	182
7.3	Schéma de fonctionnement des installations.....	183
7.4	Liste des rues curées .....	184
7.5	Liste des inspections télévisées.....	186
7.6	Liste des enquêtes de conformité .....	187
7.7	Attestations d'assurances SUEZ Eau France .....	189
7.8	L'attestation des Commissaires aux Comptes .....	191



# Synthèse de l'année





## 1.1 Le contexte de l'année

### **Les appels à la sobriété nécessitent de repenser le modèle économique des services de l'eau et l'assainissement :**

A la suite de deux hivers secs en 2022 et 2023, une situation exceptionnelle de sécheresse est apparue dans la plupart des régions de France dès le printemps 2023.

Les appels nationaux à la sobriété de la consommation en eau et les arrêtés préfectoraux généralisés de restriction de la consommation d'eau ont conduit à une baisse des volumes historiques de l'ordre de 10% sur la période estivale et à des changements comportementaux.

Si ces impacts sont bénéfiques pour le niveau de la ressource en eau, ils remettent en cause le modèle économique de l'eau qui repose sur les volumes.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle économique de ces services.

### **Inflation : une poursuite de la crise en 2023 qui fragilise l'économie des contrats**

La crise inflationniste initiée en 2022 s'est poursuivie en 2023.

Dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs.

La poursuite de cette inflation met en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie.

Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

## 1.2 Les évolutions à venir

De nombreuses modifications à venir du cadre législatif et réglementaire amèneront à faire évoluer le cadre contractuel des contrats.

### Réforme des redevances des Agences de l'Eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030.

Ces modifications impacteront le coût des services d'eau et d'assainissement avec notamment des redevances modulées en fonction de critères de performance et un transfert de redevable qui impacte les modalités de calcul et de reversement. Les dispositions précises d'application seront connues au cours de l'année 2024 pour une entrée en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

### Infrastructures Numériques : disparition programmée des technologies 2G, 3G et cuivre

Les opérateurs de communication ont, avec l'accord de l'ARCEP décidé de supprimer les technologies de communications 2G, 3G et cuivre entre 2025 et 2030 afin de les remplacer par une généralisation des technologies plus récentes (4G et 5G dans le domaine mobile et fibre dans le domaine filaire).

Les métiers de l'eau et l'assainissement utilisent de nombreux objets connectés, tant pour la mesure des informations sur les réseaux et les usines, que pour le pilotage à distance des installations.

Or les capteurs et automates reposent majoritairement sur les technologies qui seront supprimées par les opérateurs, ces technologies étant les seules jusqu'à ce jour à assurer la couverture nécessaire, en particulier pour les capteurs sur le patrimoine enterré et pour les sites isolés.

Dès lors, il convient, pour assurer la continuité des services d'eau et d'assainissement, de procéder à un renouvellement partiel des équipements du patrimoine des Collectivités.

Par conséquent, une modification des plans contractuels de renouvellement des équipements est nécessaire.

Ces modifications tiendront compte à la fois :

- de l'urgence de renouvellement, notamment pour les technologies 2G s'arrêtant en 2025,
- de l'intégration du module communicant au sein de l'équipement et la possibilité de dissocier le capteur du modem,
- du choix de la collectivité de passer à des technologies plus récentes
- de l'existence du renouvellement de ces équipements au sein des plans de renouvellement actuels.

Le cas échéant, et après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cet événement extérieur.

### Cybersécurité NIS 2

La connectivité des installations industrielles permet leur pilotage optimisé et une meilleure performance. Cette connectivité croissante s'accompagne d'un accroissement des risques liés à la cybersécurité et au piratage informatique.

Face à ces risques, la commission européenne a décidé de renforcer massivement la cybersécurité dans un grand nombre de secteurs d'activité en Europe, dont l'eau potable et l'assainissement. Les états membres ont jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif.

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un petit nombre de grands systèmes critiques. Le nombre d'entités concernées par cette nouvelle réglementation va drastiquement augmenter (il est question d'un facteur 100).

L'Agence de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) finalise actuellement les consultations des associations professionnelles afin de finaliser son projet qui sera soumis au parlement. L'ANSSI prévoit aussi de fournir un portail d'aide à la décision permettant à une collectivité, un organisme, une entreprise de savoir si elle est concernée et à quel niveau d'exigences, ou non.

Face à ce changement de réglementation, l'approche de SUEZ Eau France est de proposer un 1er niveau de cybersécurité afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés et de préparer la mise en conformité vers la réglementation s'il y a lieu.

### **Disparition de l'ARENH fin 2025**

Fin décembre 2025, le tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) disparaîtra. Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché évoluant entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.

L'évolution des coûts de l'électricité dépendra de la possible substitution par de nouveaux mécanismes. Il conviendra de réexaminer les conditions économiques des contrats d'eau et d'assainissement, conséquences de ce changement législatif.

## 1.3 Les chiffres clés



**4 429** clients assainissement collectif

**511 342 m<sup>3</sup>** (m<sup>3</sup>) d'eau traitée



**359 992 m<sup>3</sup>** d'eau assujettis

**3 624,2 ml** de réseau curé



**52,5 ml** de réseau inspecté

**3,86227 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



**10** désobstructions de branchement

**4** désobstructions de réseau



## 1.4 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnés, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

### Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de la biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en juillet.

- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

### 1.4.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	10 573	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 429	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	2	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	9,59	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	42,68	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	141,14	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	3,86227	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	98,1	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m <sup>3</sup>	A

### 1.4.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	%	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	70	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,41	%	A

### 1.4.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

## 1.5 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

#### **LOI n° 2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale**

Apports généraux : Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux - Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

Apports spécifiques aux modalités du transfert obligatoire des compétences d'eau et d'assainissement à l'échelle intercommunale prévu pour 2026 : Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences - La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence - Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification -

#### **Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)**

Modifications concernant les marchés publics - Modifications concernant les concessions - Modifications communes aux marchés et aux concessions

#### **Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision**

**Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.**

#### **Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements**

**Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements**

#### **Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues**

Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroître l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.

#### **Décret n° 2022-1683 du 28 décembre 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique**

Pris pour application de ces articles L. 2113-13-1 et L. 3113-2-1 du code de la commande publique pour fixer à 50 % la proportion minimale de personnes détenues devant être employées dans le cadre de ce nouveau dispositif.

#### **Arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics**

Annexe 15 du code de la commande publique

### ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

**L'ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et l'ensemble des textes réglementaires ayant pour objet la transposition de la directive européenne 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine dans la législation française.**

## 1.6 Bilan et perspectives

- ↳ Les rejets de la station d'épuration sont conformes à la réglementation sur l'ensemble de l'année malgré des surcharges hydrauliques et organiques mesurées au cours de l'année (problème lors d'évènements pluvieux en raison d'une partie de réseaux qui sont en unitaires).
- ↳ La Communauté de Communes Thelloise a lancé en 2021/2022 une étude diagnostique sur l'ensemble de son territoire dont le système d'assainissement de la station d'épuration du Mesnil-en-Thelle. Elle sera finalisée en 2024.
- ↳ Un avenant au contrat de délégation est à réaliser pour intégrer dans le périmètre contractuel les ouvrages et réseaux du Hameau de la Procession.
- ↳ Une étude diagnostic du système d'assainissement a été démarrée en 2023 et va permettre de cibler par priorité les désordres hydrauliques sur le réseau de collecte et les travaux nécessaires pour agir sur la baisse des eaux claires parasites permanentes ou météoriques. Cette étude sera finalisée en 2024.
- ↳ Le système de collecte a fait l'objet d'une analyse de risques de défaillance pour répondre à la réglementation ainsi qu'une initialisation d'un diagnostic permanent basé sur les données 2021. Ces études ont été finalisées et présentées courant 2022 aux services de la Police de l'Eau et de l'Agence de l'Eau. Une synthèse annuelle est désormais réalisée pour la diagnostic permanent et transmise aux services de l'état.
- ↳ Une nouvelle campagne de 6 mesures en entrée et sortie de station d'épuration de micropolluants (RSDE) sur 1 an a été lancée début 2023. A l'issue de ces mesures, si de nouveaux paramètres significatifs sont mis en évidence, un diagnostic amont sur les réseaux devra être réalisé en 2024 pour en rechercher l'origine.
- ↳ L'intégration et mise à jour exhaustive sur SIG concernant les plans d'extensions des aménageurs, les travaux de réhabilitations est à prévoir pour avoir un inventaire de réseaux du domaine public à jour. Il est nécessaire de statuer également à cette occasion sur l'intégration ou non de certains lotissements dans le périmètre contractuel comme par exemple :
  - Rue de Beaumont, Rue Le Moustier et Rue Jean-Baptiste Ougny à Ercuis,
  - Rue de la Procession, Impasse Clos Lebègue, Rue de Paris, Rue Henri Montherlant, Les Marronniers, Impasse des Etorquis, Avenue de l'Europe.
- ↳ Tous les postes sont télésurveillés. Le redimensionnement et la reconstruction du Poste Puits du Val à Ercuis a été réalisée en 2022 afin de résoudre les problèmes de surcharges hydrauliques qui ne sont désormais plus d'actualité. Le talus du poste de relèvement Epinette à Ercuis a été renforcé à cette occasion.
- ↳ Quelques travaux d'amélioration sont préconisés sur la station et finançables en partie par l'Agence de l'Eau Seine-Normandie :
  - Isolement du dessableur sur la station afin de permettre le curage et nettoyage plus facilement,
  - Couverture du canal de rejet pour éviter la prolifération d'algues lié à l'eutrophisation en période d'été,
  - Installation d'un pluviomètre automatique dédié,
  - Couverture du préleveur d'eau traitée réfrigéré pour éviter de le laisser en plein soleil.





# Présentation du service





## 2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	02/03/2017	01/03/2026	Affermage
Avenant n°01	24/05/2019	01/03/2026	Par arrêté en date du 19 juin 2017, la compétence assainissement a été transférée à la Communauté de Communes Thelloise
Avenant n°02	05/08/2020	01/03/2026	Retrait des compétences des eaux pluviales au profit des communes à compter du 19/06/2019
Avenant n°03	28/07/2021	01/03/2026	Avenant COVID

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 La gestion de crise et continuité d'activité

La gestion de crise et continuité d'activité afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise et de continuité d'activité s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés,
- Une organisation du management de crise avec une cellule dédiée à la cybersécurité,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques (ex : fiches réflexes, fiches pratiques, plan de continuité cyber...),
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPLAR22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

Le scénario simulait une cyberattaque via des fournisseurs avec des pannes des services bureautiques, l'activation de rançongiciel...

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

- tester les dispositifs de gestion de crise et s'assurer de la prise en compte des spécificités des cyber-attaques ;
- sensibiliser aux enjeux de continuité d'activité face au risque de blackout numérique ;
- être capable de communiquer en interne et en externe selon des modalités adaptées ;
- tester les liens avec les institutions publiques.

Les participants ont fait preuve d'une bonne réactivité grâce à des réflexes acquis précédemment et nous avons également renforcé nos liens avec toutes les parties prenantes publiques et privées nécessaire face à ce type de situation.

### 2.2.2 La relation clientèle

- **LE SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR**

Le site internet TSME permet à nos abonnés de gérer leur abonnement Eau en toute simplicité.

- L'abonné suit en détail ses consommations et ses dernières factures
- Il gère son abonnement : paiement CB, modification d'adresse et de coordonnées bancaires, demande d'attestation de domicile...
- Il trouve la réponse à ses questions
- Il sait tout sur l'eau dans sa commune : alertes sécheresse, composition, prix, travaux...
- Il apprend à préserver l'eau grâce aux écogestes

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

- Ouvert du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers répondent à toute demande : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

**Pour toute demande ou réclamation : 0977 408 408**

**Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 119**

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

**Rue Buhl à Creil** : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h

et

**Avenue Jules Dupré à L'Isle-Adam** : lundi, mercredi et jeudi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 15 h 30

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

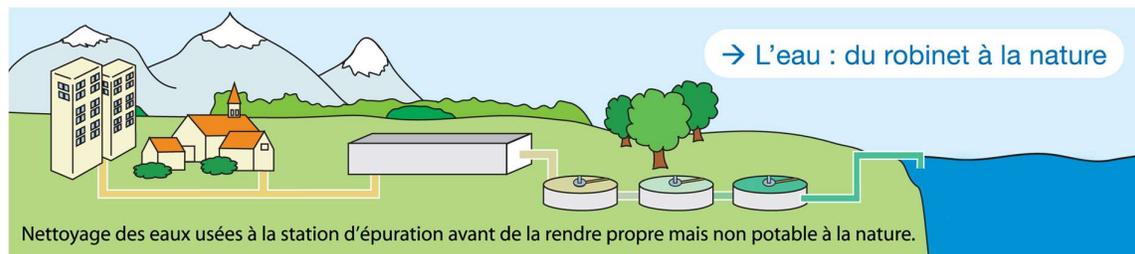
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléguataire :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.

L'inventaire simplifié des biens du service est repris ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise. L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

### 2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

### 2.3.2 Les biens de retour

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 RESEAUX PAR TYPE

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	3 109	3 109	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	33 148	33 148	0,0%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 588	9 588	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	9 535	9 535	0,0%
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 854	1 854	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>57 236</b>	<b>57 236</b>	<b>0,0%</b>

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)					
Commune	Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)	
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	1 769,2	1 769,2	0,0%	
LE MESNIL-EN-THELLE		1 340,1	1 340,1	0,0%	
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 695,7	4 695,7	0,0%	
ERCUIS		6 435,4	6 435,4	0,0%	
FRESNOY-EN-THELLE		5 341,5	5 341,5	0,0%	
LE MESNIL-EN-THELLE		1 910,4	1 910,4	0,0%	
MORANGLES		3 018,3	3 018,3	0,0%	
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	11 745,3	11 745,3	0,0%	
PERSAN		1,9	1,9	0,0%	
LE MESNIL-EN-THELLE		9 588,3	9 588,3	0,0%	
CROUY-EN-THELLE		Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	2 766,5	2 766,5	0,0%
ERCUIS			1 409,9	1 409,9	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE			1 577,1	1 577,1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	1 117,3		1 117,3	0,0%	
MORANGLES	1 810,3		1 810,3	0,0%	
NEUILLY-EN-THELLE	854,4	854,4	0,0%		
BERNES-SUR-OISE	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	929,5	929,5	0,0%	
LE MESNIL-EN-THELLE		565,5	565,5	0,0%	
PERSAN		359,5	359,5	0,0%	
<b>Linéaire total (ml)</b>		<b>57 236</b>	<b>57 236</b>	<b>0,0%</b>	

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par nature et type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)							
Réseau	Écoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Autres	Refoulement	-	-	1 854	-	-	1 854
Eaux pluviales	Gravitaire	-	270	-	-	2 839	3 109
Eaux usées	Gravitaire	1 847	-	4 753	1 664	24 885	33 148
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	1 015	8 520	9 535
Unitaire	Gravitaire	189	182	123	84	9 010	9 588
<b>Total</b>		<b>2 036</b>	<b>452</b>	<b>6 730</b>	<b>2 763</b>	<b>45 255</b>	<b>57 236</b>

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	3 109	42 684	9 588
Régularisations de plans	0	0	0
<b>Situation actuelle</b>	<b>3 109</b>	<b>42 684</b>	<b>9 588</b>

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchements publics eaux usées	4 166	4 112	- 1,3%
Ouvrages de prétraitement réseau	2	2	0,0%
Regards réseau	1 146	1 146	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	431	425	- 1,4%
CROUY-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Regards réseau	141	141	0,0%
ERCUIS	Branchements publics eaux usées	589	586	- 0,5%
ERCUIS	Regards réseau	173	173	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	366	359	- 1,9%
FRESNOY-EN-THELLE	Regards réseau	132	132	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 026	1 017	- 0,9%
LE MESNIL-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Regards réseau	314	314	0,0%
MORANGLES	Branchements publics eaux usées	156	153	- 1,9%
MORANGLES	Regards réseau	62	62	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 597	1 572	- 1,6%
NEUILLY-EN-THELLE	Regards réseau	324	324	0,0%
PERSAN	Branchements publics eaux usées	1	-	- 100,0%

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	1994	80	m³/h
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	1982	23	m³/h
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	1994	81	m³/h
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	2022	35	m³/h
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	1991	30	m³/h
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	1998	5	m³/h
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	<1990	70	m³/h
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	2008	75	m³/h
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	-	15	m³/h
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	2000	80	m³/h

• **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	2010	15 000

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 définit un l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice peut prendre une valeur de 0 à 120 points attribués selon la qualité des informations disponibles sur le réseau. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (Partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (Partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (Partie C - 75 points).

Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

**Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.**

Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La connaissance de la nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2023
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
<b>Sous-total - Partie A</b>	<b>Plan des réseaux (15 points)</b>	<b>15</b>
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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 et VP.254 - 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 (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	19
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50 % de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	8
<b>Sous-total - Partie B</b>	<b>Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>	<b>10</b>

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2023
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (%)	1
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
<b>Sous-total - Partie C</b>	<b>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>25</b>





## | Qualité du service





## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

### 3.1.1 La pluviométrie

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)			
Finalité	2022	2023	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	472,42	617,36	30,7%

### 3.1.2 La problématique H2S

- **UN RAPPEL DES MECANISMES DE PRODUCTION DE L'H2S**

Les réseaux de collecte des eaux usées et (ou) pluviales, ainsi que les postes de pompage peuvent renfermer de l'H<sub>2</sub>S : substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H<sub>2</sub>S) est un gaz dangereux, il est plus lourd que l'air, et se trouve donc en général, dans les points bas où il peut s'accumuler. Par ailleurs, ce gaz est produit principalement par fermentation anaérobie des dépôts et sera donc libéré en cas de brassage de ceux-ci.

Toute eau résiduaire urbaine contient des composés soufrés sous forme de sels inorganiques (sulfates SO<sub>4</sub><sup>2-</sup>...) ou inclus dans les molécules organiques (protéines animales et végétales, sulfonates contenus dans les détergents). Les fermentations, les réactions biochimiques induites par l'activité de certains microorganismes transforment les matières organiques soufrées en sulfates puis en sulfures. Ces micro-organismes existent dans les biofilms formés sur les parois des canalisations et dans les matières en suspension. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d'H<sub>2</sub>S (milieu anaérobie) qui se transforme en acide sulfurique très corrosif en milieu aérobie ; ces réactions sont explicitées ci-dessous.

#### En milieu aérobie

Matières organiques contenant du S + Bactéries → matières organiques + SO<sub>4</sub><sup>2-</sup>

#### En milieu anaérobie (réduction)

SO<sub>4</sub><sup>2-</sup> + Bactéries → S<sup>2-</sup> + sous-produits

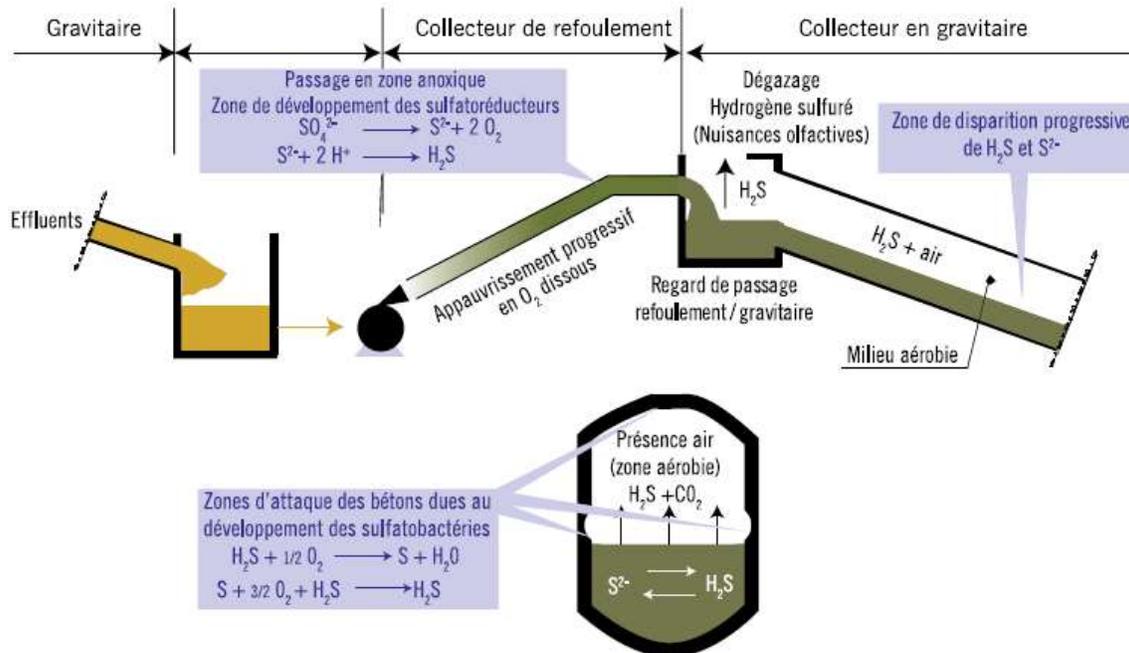
Puis : S<sup>2-</sup> + 2H<sup>+</sup> → HS<sup>-</sup> + H<sup>+</sup> → H<sub>2</sub>S

#### En milieu aérobie (oxydation)

H<sub>2</sub>S + 2 O<sub>2</sub> → H<sub>2</sub>SO<sub>4</sub> (acide inodore et corrosif)

Les refoulements en réseau favorisent l'anaérobie de l'effluent dans un milieu isolé sans contact avec l'air libre. C'est le cas dans un tuyau de type refoulement où l'oxygène dissous est consommé et pas renouvelé. Le passage en condition anaérobie est alors établi. Les risques sont d'autant plus grands que le nombre de postes en série est élevé

### • LE SCHEMA D'UN RESEAU AVEC PRODUCTION D'H2S



### 3.1.3 L'exploitation des réseaux de collecte

#### • LES REPONSES AUX DT ET DICT

##### Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

##### Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- Une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- L'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

##### Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n° 2018-899 du 22 octobre 2018, relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution. Le précédent décret de 2011 instaurait une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux et encadre les techniques de travaux,

- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses dans les délais réglementaires aux déclarations de travaux, aux DICT et aux ATU,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.



### Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément à l'arrêté du 15 février 2012.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux « Construire Sans Détruire (CSD) », afin de recevoir l'exhaustivité des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement de nouveaux travaux (Classe A de précision : à 40 cm pour les réseaux rigides, 50 cm pour les réseaux flexibles), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les mises à jour des réseaux sont directement intégrées dans les plans conformes, ces données sont transmises dans les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

Pour générer des plans conformes à la réglementation « CSD », nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2022	Nombre au 31/12/2023
RDICT	66	45
RDT	36	46
RDT-RDICT conjointe	91	61
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>152</b>

### • LA SURVEILLANCE DU RESEAU

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- l'inspection pedestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).
- l'inspection par drones et autres dispositifs innovants de type radeau ou quad

Inspections télévisées				
Type ITV	2022	2023	N/N-1 (%)	
Linéaire de réseau Eaux Pluviales inspecté par ITV programmée	46	0	- 100,0%	
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV programmée	65	0	- 100,0%	
Linéaire de réseau Unitaire inspecté par ITV programmée	46	53	14,0%	
<b>Linéaire total inspecté par ITV</b>	<b>157</b>	<b>53</b>	<b>- 66,6%</b>	

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2022	2023	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-
ERCUIS	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	97	-	- 100,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	46	53	14,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	14	-	- 100,0%

- **LE CURAGE**

Répartition par communes du curage préventif (Ouvrages)			
Commune	Type de réseaux	2022	2023
CROUY-EN-THELLE	Avaloirs	46	46
ERCUIS	Avaloirs	41	41
FRESNOY-EN-THELLE	Avaloirs	43	43
LE MESNIL-EN-THELLE	Avaloirs	114	114
MORANGLES	Avaloirs	32	32
NEUILLY-EN-THELLE	Avaloirs	144	144

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	142,51	107,05	- 24,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	65,31	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	4 219,87	3 517,15	- 16,7%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préparatoire	-	-	-
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	2 204,8	-	- 100,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préparatoire	46,07	-	- 100,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	1 184,81	-	- 100,0%
<b>Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)</b>		<b>7 720,86</b>	<b>3 517,15</b>	<b>- 54,4%</b>
<b>Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)</b>		<b>142,51</b>	<b>107,05</b>	<b>- 24,9%</b>

Répartition par commune du curage total : préventif et curatif				
CROUY-EN-THELLE	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	-	-
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	538,96	528,06	- 2,0%
<b>Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)</b>		<b>538,96</b>	<b>528,06</b>	<b>- 2,0%</b>
<b>Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

ERCUIS	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	92,84	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	51,51	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	725,47	502,37	- 30,8%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	469	395,35	- 15,7%

ERCUIS	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 245,98	897,72	- 28,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		92,84	0	- 100,0%

FRESNOY-EN-THELLE	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	662,28	572,13	- 13,6%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	553,8	196,55	- 64,5%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 216,08	768,68	- 36,8%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	-

LE MESNIL-EN-THELLE	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	-	0	-
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	255,48	63,61	- 75,1%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préparatoire	-	-	-
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préparatoire	46,07	-	- 100,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	1 184,81	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 486,36	63,61	- 95,7%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	-

MORANGLES	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	1 168,46	416,42	- 64,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	371,8	200,29	- 46,1%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 540,26	616,71	- 60,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	-

NEUILLY-EN-THELLE	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	49,67	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	13,8	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	869,22	1 541,61	77,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	810,2	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 693,22	1 541,61	- 9,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		49,67	0	- 100,0%

### • LES DESOBSTRUCTIONS

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Répartition par communes des désobstructions			
CROUY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	1	1	0,0%

ERCUIS	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	3	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	2	4	100,0%

FRESNOY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	2	100,0 %
Désobstructions sur branchements	1	0	- 100,0%

LE MESNIL-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	1	100,0%
Désobstructions sur branchements	0	0	-

MORANGLES	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	-
Désobstructions sur branchements	0	0	-

NEUILLY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	1	0,0%
Désobstructions sur branchements	3	5	66,7%

### • LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avaloirs lors des opérations de curage. Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Evolution des sous-produits extraits du réseau				
Sous-produits évacués	Unité	Destination finale	2022	2023
Matières de curage	M <sup>3</sup>	ISDND	28,8	11,3

ISDND : Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de contrôle des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

<b>Enquête/contrôle de branchement</b>			
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	171	120	- 29,8%

<b>Répartition par communes des enquêtes/contrôles de branchement</b>			
<b>CROUY-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	19	8	- 57,9%

<b>ERCUIS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	16	16	0,0%

<b>FRESNOY-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	10	7	- 30,0%

<b>LE MESNIL-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	39	36	- 7,7%

<b>MORANGLES</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	7	4	- 42,9%

<b>NEUILLY-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'enquêtes sur branchement	80	49	- 38,8%

- **LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

<b>Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)</b>			
<b>Groupe</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de branchements réparés	1	0	- 100,0%
Nombre de canalisations réparées	0	0	-
Nombre d'ouvrages réparés	2	1	- 50,0%

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de collecte ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	3	2	-33,3%

### 3.1.4 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage ...

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les déversoirs d'orage du système de collecte. Les volumes correspondant sont soit mesurés soit estimés.

Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte					
Commune	Site	Finalité Type Volume	2022	2023	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Temps de débordement en heures	0	0	-
		Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0	0	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Temps de débordement en heures	0	0	-
		Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0	0	-

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Sans objet

- **LES INTERVENTIONS SUR LES DEVERSOIRS D'ORAGE ET LES BASSINS D'ORAGE**

Sans objet

### 3.1.5 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	m <sup>3</sup> pompés	m <sup>3</sup> déversés
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	129 119	0
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	14 227	0
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	12 700	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	38 951	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	14 126	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	4 455	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	189 140	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	1 921	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	2 400	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	138 061	0
<b>Total</b>		<b>545 100</b>	<b>0</b>

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

Le tableau suivant détaille les consommations de réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des postes de relèvement.

Consommation de réactifs		
Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	m <sup>3</sup>	4,4

Ercuis / PR Epinettes	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	m <sup>3</sup>	6,6

Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	m <sup>3</sup>	7,4

Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Unité	Quantité
Nutriox	m <sup>3</sup>	0

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

<b>La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	6 375	7 283	14,2%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	7 390	7 958	7,7%
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	1 903	1 743	- 8,4%
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	6 616	7 464	12,8%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	3 166	3 684	16,4%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	3 574	4 023	12,6%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	9 971	13 212	32,5%
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	962	1 619	68,3%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	254	338	33,1%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	10 828	11 389	5,2%
<b>Total</b>		<b>51 039</b>	<b>58 713</b>	<b>15,0%</b>

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

**Les interventions de curage (et de débouchage) sur les postes de relèvement**

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

<b>Fonctionnement des postes de relèvement</b>			
<b>Commune</b>	<b>Libellé du poste</b>	<b>Nombre de curages</b>	<b>Nombre de débouchages</b>
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	4	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	4	3
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	3	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	7	1
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	4	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	4	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	4	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	6	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	2	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	47	4
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>12</b>

**Les contrôles réglementaires**

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	17/11/2023
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	05/10/2023
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	28/06/2023
	Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	28/06/2023	
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	28/06/2023
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	17/11/2023
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	05/10/2023
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	28/06/2023
		Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	28/06/2023
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	17/11/2023
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	05/10/2023
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	28/06/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	05/10/2023
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en thelle - PR Hameau procession	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire électrique	06/10/2023
	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	05/10/2023
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	28/06/2023

**Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement**

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	27
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	210
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	13
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	145
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	218

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	167
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	154
	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	126
	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	6
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	177
	LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total
Tâche de maintenance des postes de relèvement			Corrective	3
Tâche de maintenance des postes de relèvement			Préventive	1
Tâche d'exploitation des postes de relèvement			Total	206
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en thelle - PR Hameau procession	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	61
	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	301

### 3.1.6 La conformité du système de collecte

#### **Obligations réglementaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016**

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

**Ce texte induit la mise en œuvre de nouvelles obligations tant sur le système de collecte que sur la station de traitement.**

L'arrêté apporte un certain nombre d'éléments concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. Elles portent à la fois sur :

- des prescriptions d'équipements,
- des obligations de surveillance à réaliser et

- un renforcement de la transmission des informations issues de l'autosurveillance aux services de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau.

La conformité des réseaux de collecte de type unitaire est évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants :

- le nombre de jours de déversement doit être inférieur à 20 par an, ou
- la pollution déversée doit être inférieure à 5 % de la pollution produite durant l'année, ou
- le volume déversé doit être inférieur à 5 % du volume d'eau usée produit durant l'année.

En concertation avec le maître d'ouvrage, le préfet fixe par arrêté l'option retenue qui n'a pas vocation à être modifiée.

L'évaluation de conformité à l'objectif mentionné ci-dessus, au titre de l'année N, est réalisée sur une moyenne annuelle à partir des données de fonctionnement du système de collecte des années N-4 à N.

Dans les secteurs où la collecte est séparative, en dehors des opérations programmées de maintenance et des circonstances exceptionnelles telles que mentionnées à l'article 2 de l'arrêté, les rejets directs d'eaux usées par temps de pluie ne sont pas autorisés.

Le préfet complète les exigences fixées dans le présent article notamment au regard des objectifs environnementaux et usages sensibles des masses d'eau réceptrices et des masses d'eau situées à l'aval.

#### **Impacts**

**En cas de non-conformité** de son système de collecte, le maître d'ouvrage **a alors deux ans** pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité.

Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans. Ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le maître d'ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté. En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

#### • **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Les déversements sur les postes sont estimés avec la durée d'enregistrement du niveau « trop plein ».

L'autosurveillance réglementaire concerne les points de déversements suivants ;

- Trop-plein du Poste Morangles à Crouy-en-Thelle,
- Trop-plein du Poste RN 329 à Fresnoy-en-Thelle,

#### • **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le tableau suivant détaille les industriels qui ont signé une convention.

Conventions spéciales de déversement			
Nom de l'industriel	Nature de l'activité	Date de signature	Commentaire
Bodycote	Traitement thermique des métaux	Décembre 2009	-
Priplak	Fabrication de feuilles en plastique	Aout 2009	-

#### • **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux					
Indicateur	Unité	2022	2023	N/N-1 (%)	
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	-	
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0	-	

#### Points forts :

- Tous les postes sont télésurveillés ;
- Les engagements contractuels de la délégation d'exploitation du système de collecte (curage, inspection télévisée, contrôle de branchements collectifs, réparation réseaux, ...) permettent de maintenir le patrimoine dans un bon état de fonctionnement et pérenne.

#### Points sensibles :

- Postes sensibles aux orages ;
- Intégration exhaustive des plans d'extensions des aménageurs pour avoir un inventaire public à jour.

#### Dysfonctionnements :

- Sans objet.

#### Programme d'amélioration :

- La Communauté de Communes Thelloise a lancé début 2023 une étude diagnostique sur l'ensemble de son territoire dont le système d'assainissement de la station d'épuration du Mesnil-en-Thelle. La restitution de cette étude sera faite en 2024 ;
- Un redimensionnement et reconstruction du Poste Puits du Val à Ercuis a été réalisé et réceptionné en 2023.

## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

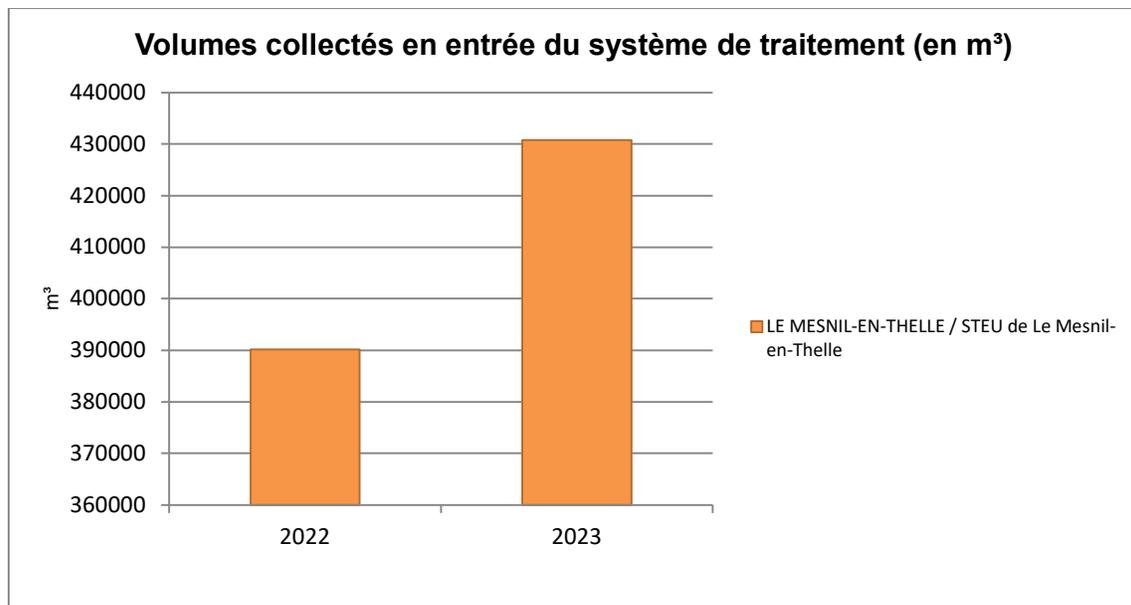
Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

### 3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

- **LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT (A3)**

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

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m <sup>3</sup> )				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	390 155	430 752	10,4%



NB : Le débit de référence indiqué est celui défini par le service de Police de l'Eau dans son courrier de conformité 2015 ; à défaut, c'est celui figurant dans l'autorisation de rejet de la station en vigueur l'année du présent bilan.

- **LES VOLUMES DEVERSES EN TETE DE STATION (A2)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes déversés en tête de station.

Volumes déversés en tête de station (en m <sup>3</sup> )				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	0	0	-

L'absence de déversement est justifiée par la présence du bassin de stockage-restitution d'un volume de 2 000 m<sup>3</sup> permettant de tamponner les à-coups hydrauliques lors d'évènements pluvieux.

- **LES VOLUMES BY-PASSES SUR LA STATION D'EPURATION (A5)**

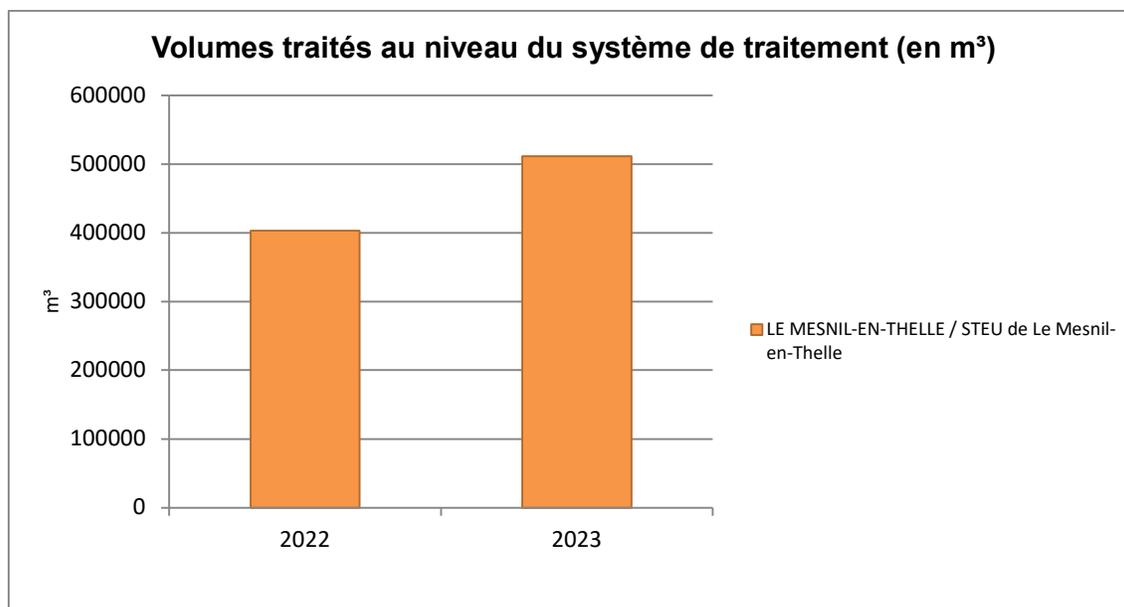
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes by-passés sur la station d'épuration.

Volumes by-passés (en m <sup>3</sup> )				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	0	0	-

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumes traités (en m <sup>3</sup> )				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	402 830	511 342	26,9%



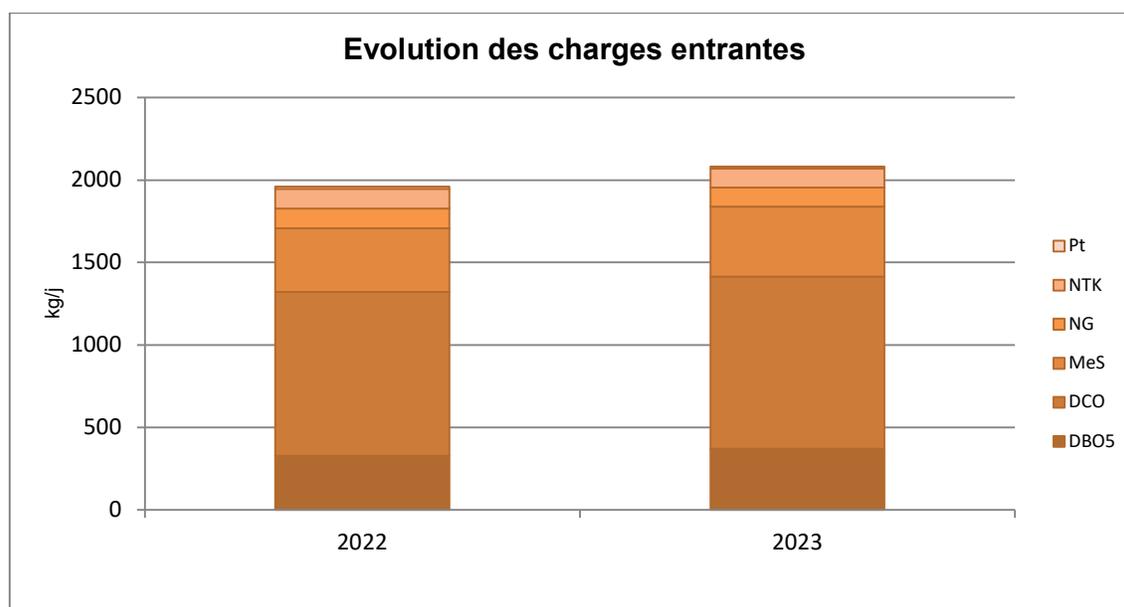
### 3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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

- **LES CHARGES ENTRANTES**

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

Charges entrantes (kg/l)			
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	2022	2023	N/N-1 (%)
DBO5	327,3	371,5	13,5%
DCO	993,6	1 042,3	4,9%
MeS	386	424,1	9,9%
NG	120	115,7	- 3,6%
NTK	119,9	115,6	- 3,7%
Pt	12,2	12	- 1,7%



- **LES RENDEMENTS EPURATOIRES**

Les rendements épuratoires sont détaillés dans le tableau suivant.

Mois	Rendements de la station d'épuration (%) (3)					
	MES	DCO	DBO5	NK	NG	PT
Janvier	99,4%	98,1%	99,1%	98,4%	96,3%	98,7%
Février	99,3%	97,5%	99,1%	98,5%	96,6%	98,8%
Mars	98,4%	96,9%	97,5%	99,0%	97,9%	98,9%
Avril	99,4%	97,9%	99,2%	98,5%	97,0%	96,8%
Mai	98,9%	98,2%	98,7%	98,8%	96,2%	90,3%
Juin	99,3%	98,1%	99,0%	98,9%	97,0%	90,4%
Juillet	99,0%	98,2%	99,0%	99,0%	98,0%	83,4%
Août	95,6%	94,4%	98,8%	98,0%	96,9%	91,5%
Septembre	99,3%	97,1%	98,4%	97,5%	95,2%	95,1%
Octobre	99,4%	98,9%	99,0%	99,4%	97,7%	98,0%
Novembre	99,2%	97,5%	98,6%	99,2%	96,3%	98,6%
Décembre	99,0%	96,9%	98,3%	97,2%	94,4%	98,1%
Moyenne (1)	<b>99,0%</b>	<b>97,6%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,6%</b>	96,7%	<b>94,8%</b>
Mini	<b>95,6%</b>	<b>94,4%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,2%</b>	<b>94,4%</b>	<b>83,4%</b>
Maxi	<b>99,4%</b>	<b>98,9%</b>	<b>99,2%</b>	<b>99,4%</b>	<b>98,0%</b>	<b>98,9%</b>

- **LES APPORTS EXTERIEURS**

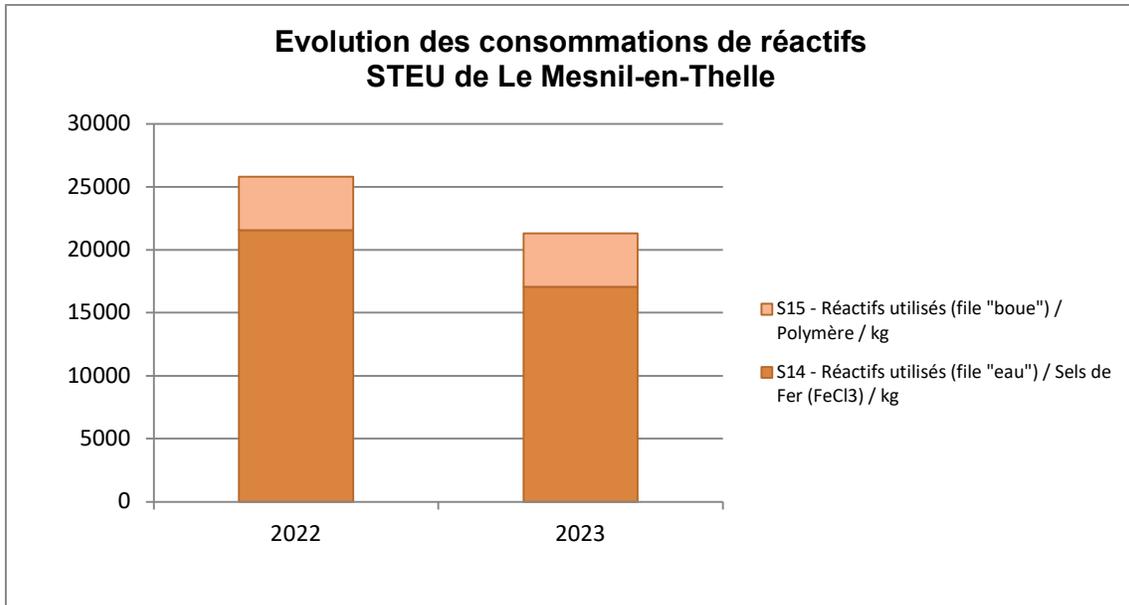
Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

Apports extérieurs			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	2022	2023
S12 - Apport extérieur en matière de vidange	Volume (m³)	0	0

- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

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

Consommation de réactifs					
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Unité	2022	2023	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	21 560	17 080	- 20,8%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	4 260	4 220	- 0,9%

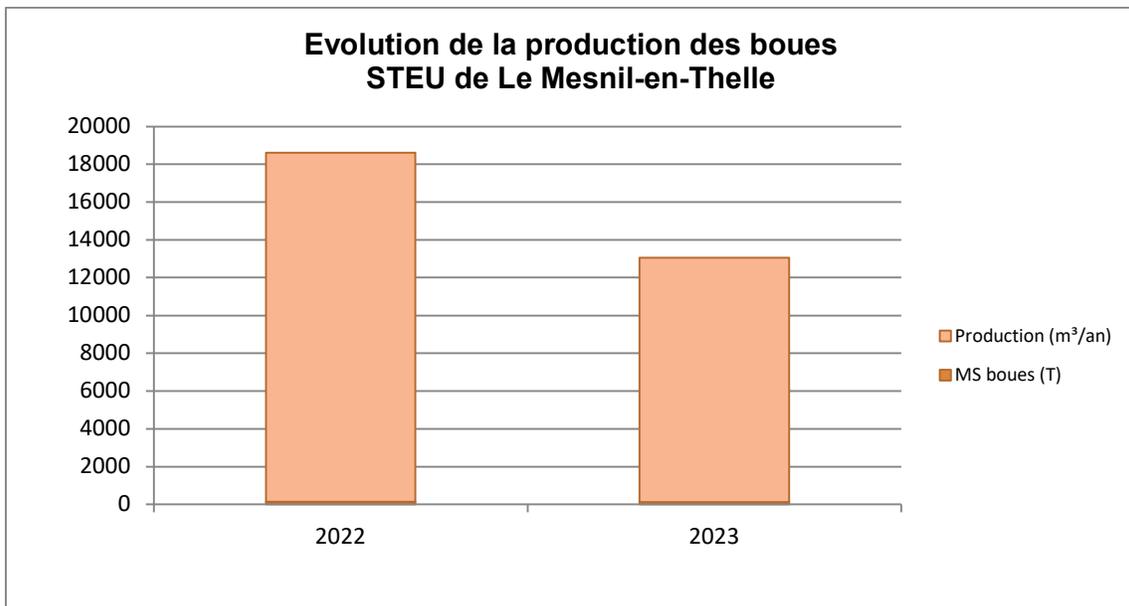


• **LA FILIERE BOUE**

**La production de boues**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

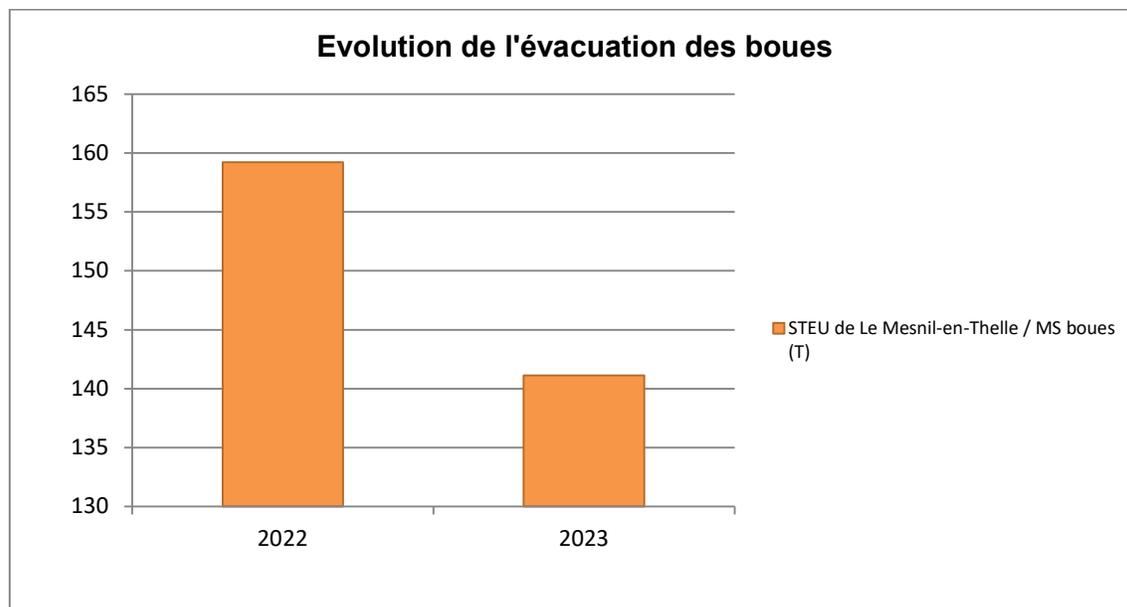
Production des boues			
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	2022	2023	N/N-1 (%)
MS boues (T)	158,3	<b>120,6</b>	- 23,8%
Production (m³/an)	18 444	<b>12 926</b>	- 29,9%



### L'évacuation de boues

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

Evacuation des boues				
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Filière	2022	2023
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage	768 000	<b>682 540</b>
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage	159 213,79	<b>141 144,44</b>



### L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées compostage puis en épandage agricole font l'objet d'analyses réglementaires qui sont toutes conformes.

### • LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

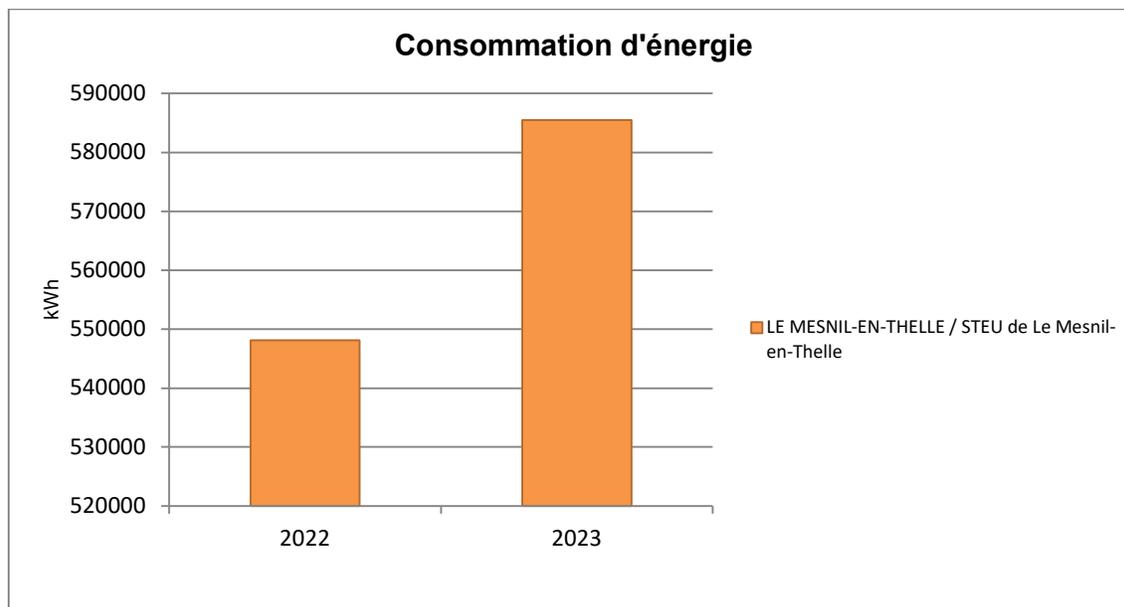
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués					
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Filière	2022	2023	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	9	<b>10</b>	- 99,9%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	22 400	<b>24 000</b>	7,0%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	0	<b>10</b>	100,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	548 100	585 483	6,8%
Total		548 100	585 483	6,8%



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

- **LES TACHES D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE**

Les interventions réalisées sur les stations d'épuration sont détaillées dans le tableau suivant.

Le fonctionnement des stations d'épuration - Nombre de tâches				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Astreinte sur usine	Total	1
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Tache de maintenance sur usine	Corrective	10
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Tache de maintenance sur usine	Préventive	44
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Tache d'exploitation sur usine	Total	1 246

### • LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	26/09/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence 150Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Palan mobile 500K 75026-890	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Monorail 100 kG	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Transpalette manuel	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Anneaux de levage -500Kg (à côté dégrilleur)	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Anneau de levage -500Kg (au-dessus dégrilleur)	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Palan électrique	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence relèvement - 320Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence panier de dégrillage - 320 Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence - 150 Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence - 150Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence -320Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Portique - 500Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Treuil sur potence 1	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Treuil sur potence 2	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Treuil sur potence 3	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Treuil sur potence 4	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Treuil sur potence 5	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence -320K	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Monorail 1 - 500Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Monorail 2 - 500Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Potence - 150 Kg	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	ascenseur	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Grue à bras	31/10/2023
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Moyen de levage des STEP	Palan électrique-500K PR ( Step Mesnil en Thelle )	31/10/2023

• **LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS**

**3.2.4 La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration**

Le système de traitement fonctionne correctement. Les rendements d'élimination sur la Steu sont très bons.

Un dégrilleur grossier de la Steu a été mis en place en avril 2019. Ce dégrilleur permet désormais un dégrillage efficace des éléments grossiers.

Le 2 juin 2021, une inondation s'est produite sur la station d'épuration consécutive à une pluviométrie très importante. La qualité des rejets a toutefois pu être maintenue. Un nettoyage important a été nécessaire pour remettre à propre l'ensemble des voies immaculées principalement par de la terre qui a raviné des terrains avoisinants.



Il n'y pas eu d'incident à signaler en 2023.

**Points forts :**

- Capacité de stockage hydraulique appréciable lors des évènements pluvieux ;
- Qualité du traitement et du rendement d'élimination ;
- Mise en place du dégrilleur grossier effectuée en avril 2019 qui permet désormais d'assurer un bon dégrillage.

**Points sensibles :**

- A-coups hydrauliques et surtout organiques lors d'évènements pluvieux importants mais la station les absorbe bien et le traitement reste excellent.

**Dysfonctionnements récents :**

Le 2 juin 2021, une inondation s'est produite sur la station d'épuration consécutive à une pluviométrie très importante. La qualité des rejets a toutefois pu être maintenue. Un nettoyage important a été nécessaire pour remettre à propre l'ensemble des voies immaculées principalement par de la terre qui a raviné des terrains avoisinants.

**Programme d'amélioration :**

- Lancement d'une étude diagnostic du système d'assainissement début 2023 qui permettra de cibler les désordres par priorités sur les réseaux mais aussi sur la station d'épuration. Cette étude sera restituée en 2024 ;
- Travaux d'isolement du dessableur pour permettre le curage et nettoyage plus facilement ;
- Couvrir le canal de rejet pour éviter la prolifération d'algues en période d'été ;
- Installer un pluviomètre automatique sur la Steu du Mesnil-en-Thelle ;
- Couvrir le préleveur eau traitée pour éviter de le laisser en plein soleil.

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

#### Obligations réglementaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

#### Paramètres généraux

Le pH des eaux usées traitées rejetées est compris entre 6 et 8,5. Leur température est inférieure à 25 °C, sauf dans les départements d'outre-mer ou en cas de conditions climatiques exceptionnelles. Le préfet peut, dans ces départements ou lors de ces situations exceptionnelles, relever la valeur maximale de température des eaux usées traitées, sans toutefois nuire aux objectifs environnementaux du milieu récepteur.

#### Paramètres Carbone

Pour les paramètres DBO<sub>5</sub>, DCO et MES, en dehors des situations inhabituelles, les échantillons moyens journaliers prélevés sur la station de traitement des eaux usées respectent les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 6 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet. Les performances de traitement sont jugées conformes si le nombre annuel d'échantillons moyens journaliers non conformes à la fois aux valeurs fixées en concentration et en rendement ne dépasse pas le nombre prescrit au tableau 8 de l'annexe 3 de l'arrêté du 21 juillet 2015. Ces paramètres doivent toutefois en dehors des situations inhabituelles respecter les concentrations réductrices figurant au tableau 6 de l'annexe 3 .

#### Paramètres azote et phosphore

Les rejets des stations de traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement de taille supérieure à 600 kg/j de DBO<sub>5</sub> localisées dans des zones sensibles à l'eutrophisation respectent en moyenne annuelle, pour le paramètre concerné (Ptot ou NGI), les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 7 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet.

En cas de modification du périmètre de ces zones, un arrêté complémentaire du préfet fixe les conditions de prise en compte de ces paramètres dans le délai prévu à l'article R. 2224-14 du code général des collectivités territoriales.

#### Rejets au droit du déversoir en tête de station et des by-pass en cours de traitement

Ces rejets sont pris en compte pour statuer sur la conformité de la station de traitement des eaux usées, tant que le débit en entrée de la station est inférieur au débit de référence de l'installation.

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'autosurveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020.  
Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Synthèse de l'arrêté préfectoral																	
Site	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Para mètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Op.	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Flux Moy. Jour	Op.	Flux Moy. Annuel	Flux Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel	Rdt. Rédhib.
STEU Mesnil-en- Thelle (Le)	Hiver	MeS	1050	30	-	-	60	-	-	-	-	-	OU	95	-	-	-
		DBO5	900	25	-	-	50	-	-	-	-	-	OU	95	-	-	-
		NG	-	-	-	15	-	-	-	-	-	-	OU	-	-	85	-
		NTK	225	-	-	7	-	-	-	-	-	-	OU	-	-	90	-
		Pt	60	2.5	ET	2	4	-	-	-	-	-	OU	90	ET	90	-
		DCO	1800	90	-	-	125	-	-	-	-	-	OU	91	-	-	-
	Normal	DBO5	900	25	-	-	50	-	-	-	-	-	OU	95	-	-	-
		Pt	60	2.5	ET	2	4	-	-	-	-	-	OU	90	ET	90	-
		MeS	1050	30	-	-	60	-	-	-	-	-	OU	95	-	-	-
		NG	-	18	ET	15	20	-	-	-	-	-	OU	85	ET	85	-
		NTK	225	10	ET	7	15	-	-	-	-	-	OU	90	ET	90	-
DCO	1800	90	-	-	125	-	-	-	-	-	OU	91	-	-	-		

- **LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
	DBO5	24	26	26	Oui
	DCO	52	53	53	Oui
	MeS	52	53	53	Oui
	NG	12	14	14	Oui
	NTK	12	14	14	Oui
	pH in situ	52	53	53	Oui
	Pt	12	14	14	Oui
	Température eau	52	53	53	Oui

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre										
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité analytique	Conformité générale
	DBO5	371,47	3,14	3,96	99	0	3	0	Oui	Oui
	DCO	1 042,3	17,16	21,47	98	0	5	0	Oui	Oui
	MeS	424,09	2,7	3,38	99	0	5	0	Oui	Oui
	NG	115,69	2,97	3,63	97	0	2	0	Oui	Oui
	NTK	115,56	1,27	1,55	99	0	2	0	Oui	Oui
	pH in situ	-	7,28	-	-	0	5	0	Oui	Oui
	Pt	12,03	0,51	0,6	95	0	2	0	Oui	Oui
	Température eau	-	16,09	-	-	0	5	0	Oui	Oui

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

La conformité du système de collecte et de la station de traitement des eaux usées, avec les dispositions du présent arrêté et avec les prescriptions fixées par le préfet, est établie par le service en charge du contrôle avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, à partir de tous les éléments à sa disposition.

Par conséquent, le jugement que nous affichons ici n'engage que notre avis d'exploitant et ne fait nullement foi réglementairement.

<b>Conformité annuelle globale</b>			
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Oui	Oui

## 3.3 Le bilan de la relation client

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

### 3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	4 211	4 268	1,4%
Collectivités	13	20	53,8%
Professionnels	139	141	1,4%
<b>Total</b>	<b>4 363</b>	<b>4 429</b>	<b>1,5%</b>

Le nombre de clients assainissement collectif			
CROUY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	410	410	0,0%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	9	6	- 33,3%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>417</b>	<b>- 0,7%</b>

ERCUIS	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	618	619	0,2%
Collectivités	4	5	25,0%
Professionnels	25	27	8,0%
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>651</b>	<b>0,6%</b>

FRESNOY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	347	360	3,7%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	9	7	- 22,2%
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>368</b>	<b>3,1%</b>

LE MESNIL-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	1 030	1 052	2,1%
Collectivités	1	2	100,0%
Professionnels	31	33	6,5%
<b>Total</b>	<b>1 062</b>	<b>1 087</b>	<b>2,4%</b>

MORANGLES	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	174	172	- 1,1%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	2	3	50,0%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>176</b>	<b>- 0,6%</b>

NEUILLY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	1 632	1 655	1,4%
Collectivités	5	10	100,0%
Professionnels	63	65	3,2%
<b>Total</b>	<b>1 700</b>	<b>1 730</b>	<b>1,8%</b>

### 3.3.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	362 971	359 992	- 0,8%

Volumes assujettis à l'assainissement				
Commune	Type volume	2022	2023	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	39 001	<b>41 251</b>	5,8%
ERCUIS	Volumes assujettis (m³)	57 194	<b>53 473</b>	- 6,5%
FRESNOY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	30 640	<b>30 848</b>	0,7%
LE MESNIL-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	78 264	<b>82 511</b>	5,4%
MORANGLES	Volumes assujettis (m³)	14 372	<b>12 723</b>	- 11,5%
NEUILLY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	143 500	<b>139 186</b>	- 3,0%

### 3.3.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 499
Courrier	348
Internet	156
Visite en agence	34
<b>Total</b>	<b>2 037</b>

Typologie des contacts	
CROUY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	133
Courrier	39
Internet	12
Visite en agence	7
<b>Total</b>	<b>191</b>

ERCUIS	Nombre de contacts
Téléphone	152
Courrier	45
Internet	23
Visite en agence	0
<b>Total</b>	<b>220</b>

FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	94
Courrier	29
Internet	8
Visite en agence	5
<b>Total</b>	<b>136</b>

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	396
Courrier	91
Internet	33
Visite en agence	8
<b>Total</b>	<b>528</b>

MORANGLES	Nombre de contacts
Téléphone	48
Courrier	14
Internet	17
Visite en agence	1
<b>Total</b>	<b>80</b>

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	676
Courrier	130
Internet	63
Visite en agence	13
<b>Total</b>	<b>882</b>

### 3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	505	0
Facturation	130	117
Règlement/Encaissement	348	16
Prestation et travaux	82	0
Information	834	0
Technique assainissement	9	9
<b>Total</b>	<b>1 908</b>	<b>142</b>

<b>Principaux motifs de dossiers clients</b>		
<b>CROUY-EN-THELLE</b>	<b>Nombre de demandes</b>	<b>dont réclamations</b>
Gestion du contrat client	38	0
Facturation	25	23
Règlement/Encaissement	32	3
Prestation et travaux	6	0
Information	66	0
Technique assainissement	1	1
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>27</b>

<b>ERCUIS</b>	<b>Nombre de demandes</b>	<b>dont réclamations</b>
Gestion du contrat client	59	0
Facturation	8	7
Règlement/Encaissement	39	5
Prestation et travaux	6	0
Information	93	0
Technique assainissement	4	4
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>16</b>

<b>FRESNOY-EN-THELLE</b>	<b>Nombre de demandes</b>	<b>dont réclamations</b>
Gestion du contrat client	29	0
Facturation	12	12
Règlement/Encaissement	24	1
Prestation et travaux	5	0
Information	55	0
Technique assainissement	0	0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>13</b>

<b>LE MESNIL-EN-THELLE</b>	<b>Nombre de demandes</b>	<b>dont réclamations</b>
Gestion du contrat client	115	0
Facturation	38	34
Règlement/Encaissement	97	3
Prestation et travaux	24	0
Information	225	0

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Technique assainissement	1	1
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>38</b>

MORANGLES	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	29	0
Facturation	4	4
Règlement/Encaissement	10	1
Prestation et travaux	2	0
Information	30	0
Technique assainissement	0	0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>5</b>

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	235	0
Facturation	43	37
Règlement/Encaissement	146	3
Prestation et travaux	39	0
Information	365	0
Technique assainissement	3	3
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>43</b>

### 3.3.5 L'activité de gestion clients

Les clients abonnés ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures du service de l'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent auprès de nos abonnés pour faciliter l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique des factures, à travers différents supports comme les messages sur facture, les encarts informatifs joints à la facture, les mailings personnalisés...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place directement depuis l'espace personnalisé du client ou s'il n'y parvient pas lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle.

Activité de gestion			
CROUY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	293	295	0,7%
Nombre d'abonnés prélevés	35	35	0,0%

<b>Activité de gestion</b>			
<b>CROUY-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'échéanciers	2	7	250,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	879	890	1,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	33	38	15,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	914	930	1,8%

<b>ERCUIS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'abonnés mensualisés	456	462	1,3%
Nombre d'abonnés prélevés	54	53	-1,9%
Nombre d'échéanciers	4	4	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 296	1 305	0,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	55	58	5,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	8	9	12,5%
Nombre total de factures comptabilisés	1 359	1 372	1,0%

<b>FRESNOY-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'abonnés mensualisés	243	265	9,1%
Nombre d'abonnés prélevés	33	35	6,1%
Nombre d'échéanciers	4	9	125,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	732	751	2,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	16	27	68,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	750	780	4,0%

<b>LE MESNIL-EN-THELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'abonnés mensualisés	728	773	6,2%
Nombre d'abonnés prélevés	89	88	-1,1%
Nombre d'échéanciers	15	31	106,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 205	2 302	4,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	84	89	6,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	4	7	75,0%
Nombre total de factures comptabilisés	2 293	2 398	4,6%

MORANGLES	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	120	124	3,3%
Nombre d'abonnés prélevés	20	16	-20,0%
Nombre d'échéanciers	4	3	-25,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	373	371	-0,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	4	5	25,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	379	378	-0,3%

NEUILLY-EN-THELLE	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	1 208	1 239	2,6%
Nombre d'abonnés prélevés	150	150	0,0%
Nombre d'échéanciers	21	31	47,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 570	3 614	1,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	156	151	-3,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	10	18	80,0%
Nombre total de factures comptabilisés	3 736	3 783	1,3%

### 3.3.6 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

Relation client			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	83,24	79,81	- 4,1 %
Satisfaction Post Contact	8,26	8,34	1,0 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,8	7,7	- 1,3 %
Pourcentage de clients satisfaits	78	77	- 1,3 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	1	0	- 100,0 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0,23	0	- 100,0 %

### 3.3.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	-
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	83 984,36	94 278,86	12,3%
Créances irrécouvrables (€)	13 735,3	22 990,43	67,4%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	30 000,08	38 106,66	27,0%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 578 769,8	1 547 508,76	-2,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,87	1,49	71,3%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,92	2,41	25,8%

### 3.3.8 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ Eau France.

Le fonds de solidarité			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Montant Total HT "solidarité"	0	0	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	-

### 3.3.9 Les dégrèvements pour fuite

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	13	15	15,4%
Nombres de demandes de dégrèvement	13	15	15,4%
Volumes dégrévés (m³)	5 670	2 638	- 53,5%

### 3.3.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un processus d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires :

«J'écoute» => «J'analyse» => «J'agis»...

Depuis 6 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**
- **Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement**

#### > La méthodologie

Sur tout le mois de janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de plus de 500 000 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

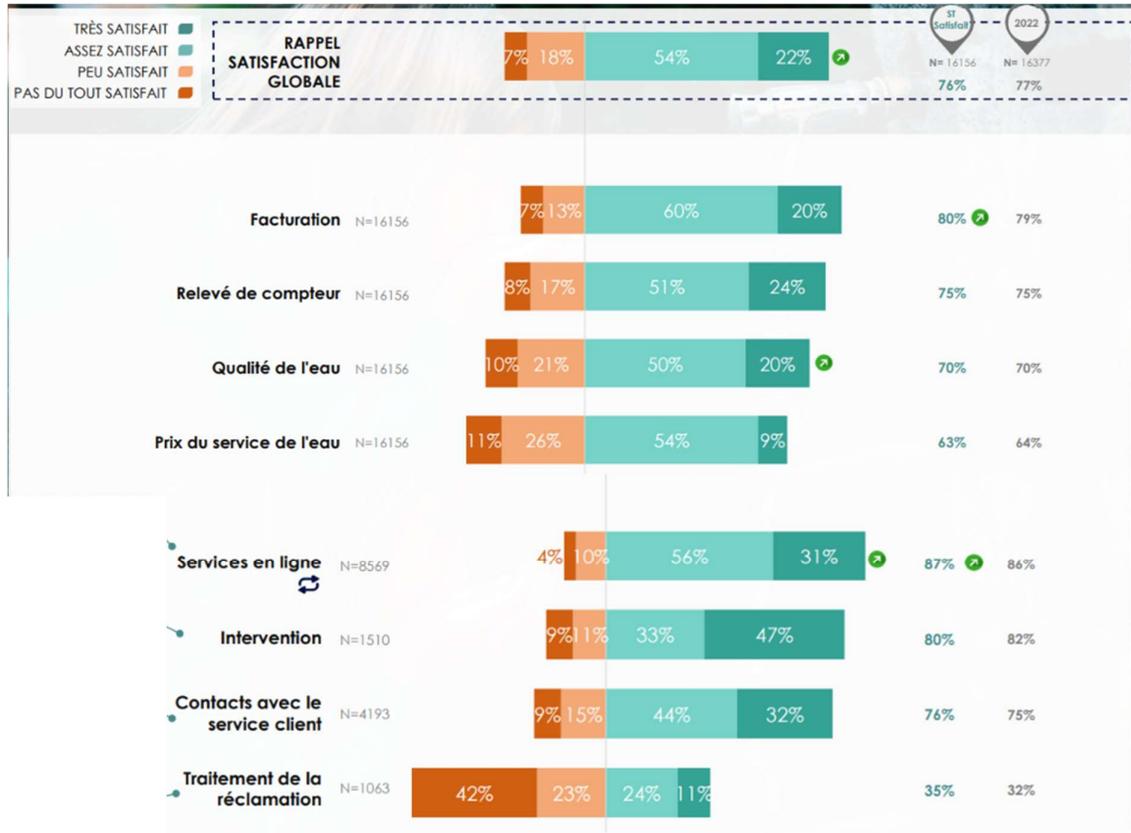
Pour la première année nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Stabilité de la satisfaction clients :

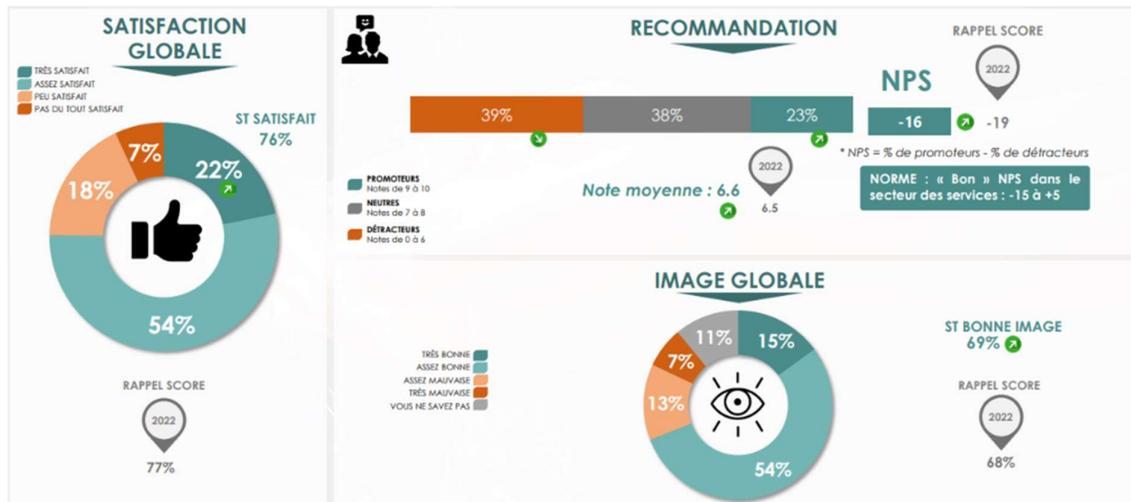
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 76 % des clients se déclarent satisfaits (77 % en 2022). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 87 % (versus 86 % en 2022). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.



> Une image solide du fournisseur d'eau

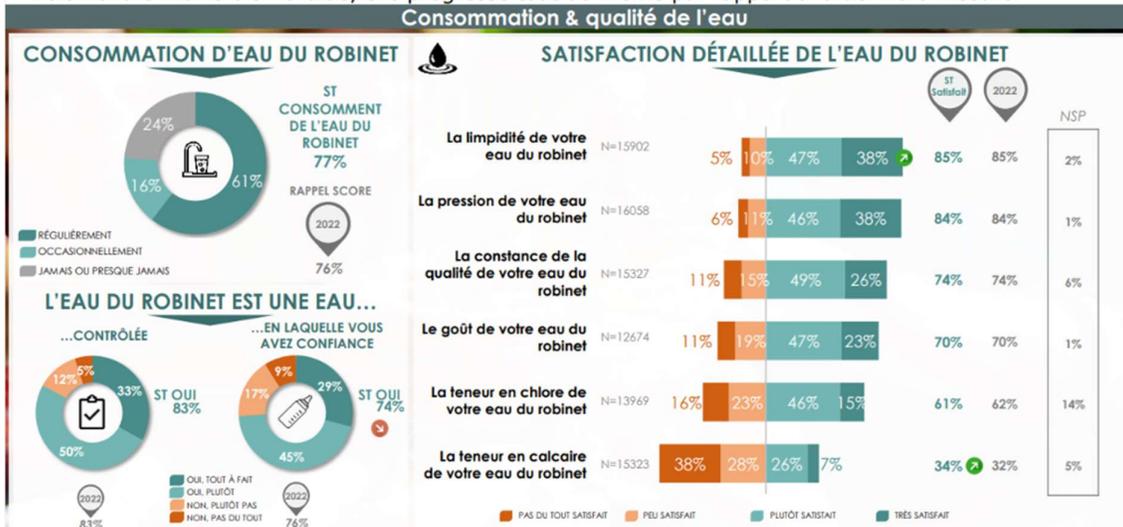
69 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

70 % des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score stable par rapport à l'année dernière (70 %).

15 Le taux de consommateur d'eau du robinet reste stable (autour de ¾ des usagers). En détail, les indicateurs les plus satisfaisants restent la limpidité et la pression de l'eau. Si la teneur en calcaire reste l'élément le moins bien évalué, elle progresse tout de même par rapport à la dernière mesure.

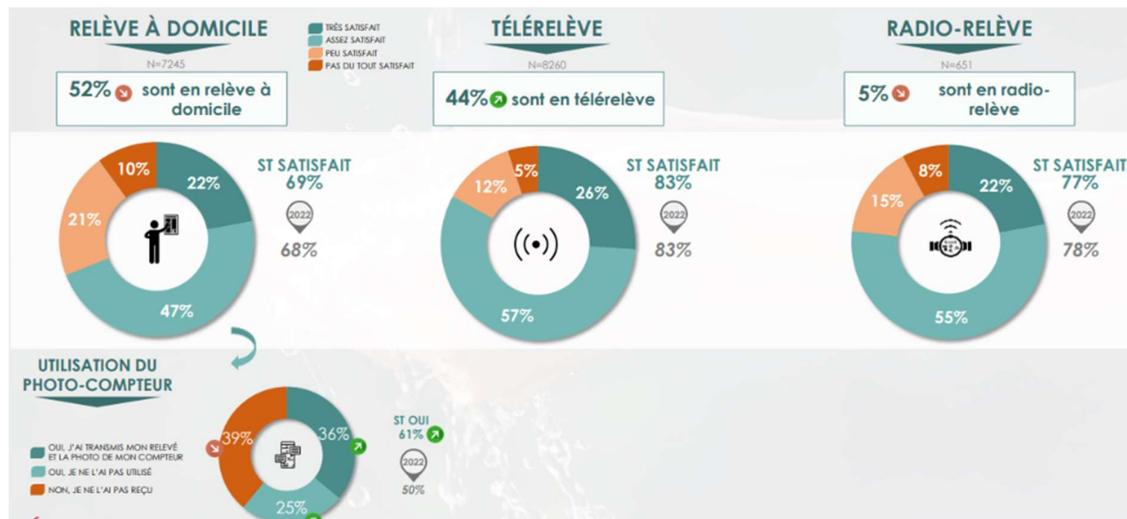


### >La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 69 % de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 83% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 85 % de satisfaction.**

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 89 % de satisfaction !**



### 3.3.11 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

<b>Le tarif</b>			
<b>Détail prix assainissement</b>	<b>01/01/2023</b>	<b>01/01/2024</b>	<b>N+1/N (%)</b>
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	75,27	79,22	5,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	2,556	2,666	4,3%
Taux de la partie fixe du service (%)	19,7%	19,85%	0,7%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	3,70508	3,86227	4,2%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	3,36825	3,51117	4,2%

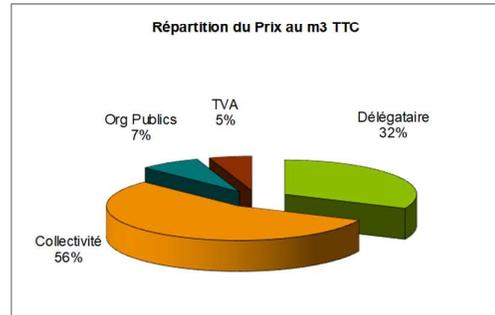
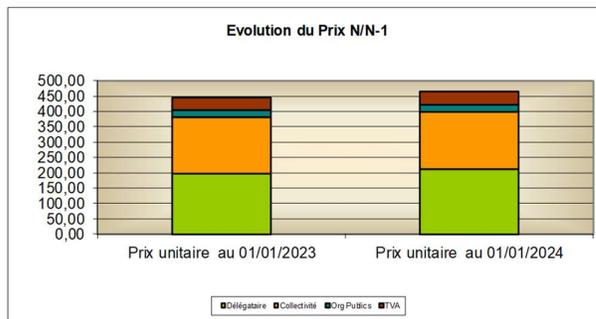
SIA PLATEAU DU THELLE

TARIFS ASSAINISSEMENT  
Facture de 120 m3

Evolution P/P-1  
(tarifs et montants en euros)

Les factures adressées aux usagers sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur fixées par l'arrêté du 10 Juillet 1996.

ASSAINISSEMENT	M3	Prix unitaire au 01/01/2023	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution N/N-1
<b>Part du délégataire</b>						
Abonnement annuel		45,27	49,22	45,27	49,22	8,7%
Consommation	120	1,256	1,366	150,72	163,89	8,7%
<b>Part de la Collectivité</b>						
Abonnement annuel		30,00	30,00	30,00	30,00	0,0%
Consommation	120	1,3000	1,3000	156,00	156,00	0,0%
<b>Organismes publics</b>						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,1850	0,1850	22,20	22,20	0,0%
<b>Sous total "assainissement" hors TVA en euros</b>				<b>404,19</b>	<b>421,31</b>	
<b>TVA à 5,5 %</b>				0,00	0,00	
<b>TVA à 7 %</b>				0,00	0,00	
<b>TVA à 10 %</b>				40,42	42,13	
<b>Total 120 m3 TTC en euros</b>				<b>444,61</b>	<b>463,44</b>	
<b>Soit le m3 TTC en euros</b>				<b>3,705</b>	<b>3,862</b>	
<b>Prix au litre €/l</b>				<b>0,004</b>	<b>0,004</b>	
<b>Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie</b>				<b>FIXE</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>%</b>
<b>Part du délégataire</b>				49,22	163,89	
<b>Part de la Collectivité</b>				30,00	156,00	
<b>TOTAL HT du PRIX DU SERVICE</b>				<b>79,22</b>	<b>319,89</b>	
<b>% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)</b>						<b>19,8%</b>



• **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification				
Eau usée	Actualisation K eaux usées	1,1318	1,23043	8,7%

SUEZ EAU France  
 Agence HDF  
[shd-fran-pilotage.hdf@suez.com](mailto:shd-fran-pilotage.hdf@suez.com)



Dunkerque le, 02/03/2023

**SIA PLATEAU DU THELLE**  
**Agence Ile de France Nord**  
**Banco Asst : 23208**

**HISTORIQUE:**

Contrats d'affermage du service d'assainissement applicable au 02/03/2017  
 Début du contrat le 2 mars 2017 - Fin du contrat au 1er mars 2026  
 Avenant 2 visé en sous préfecture le 04/08/2020 = Suppression de la qualité d'autorité de la CC de tous les droits liés à la gestion des eaux pluviales

Périmètre = Crouy en Thelle, Ercuis, Fresnoy en Thelle, le Mesnil en Thelle, Morangles, Neuilly en Thelle  
**Par arrêté en date du 19 juin 2017, la compétence assainissement a été transférée à la Communauté de Communes Thelloise**  
 Avenant 3 : 28/07/2021 Avenant COVID

**FACTURATION :** janvier et juillet  
**ACTUALISATION :** annuelle à date d'anniversaire (02/03/N) avec indices connus au 01/06/N-1 => à faire en octobre N-1 pour envoi à la collectivité avant le 30/11/N-1 => effet 02/03/N

**TYPE ABONNEMENT :** échu

**Modalités d'indexation du tarif de base du délégataire**

K =	0,15	+	0,4629	ICHT-E	35111403	+	0,0745	FSD2	0,1614	+	0,1512	TP10A
				ICHT-E°	35111403°			FSD2°				TP10A°

**RACCORDEMENTS :**

**ICHT-E** Indice national du coût horaire du travail, production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution (base 100 en décembre 2008) publié par le bulletin officiel de la statistique ou par le moniteur des travaux.  
 Valeur de base au 07/10/2016 = 112,4

*Afin de respecter la représentativité de la formule de prix , nous avons substitué au coefficient ICHT hors effet CICE , le coefficient ICHT multiplié par le ratio ( 1,034 ) entre ces indices calculé par l'INSEE. Cette mise en œuvre fait suite à notre courrier auquel vous n'avez pas émis d'objection,*

**35111403** Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat de capacité > 36kVA, publié par le Bulletin mensuel de la statistique ou par le Moniteur des travaux publics et du bâtiment

Valeur de base au 07/10/2016 = 102,8 MTPB n°5890  
 => 010534766 L'indice 35111403 est remplacé le 01/03/2018 par le 010534766 avec le coefficient de raccordement 1,13

**FSD2 = DGC2** Indice frais et services divers (base 100 en juillet 2004) se décomposant par : 72 % de l'indice EBIQ (ensemble énergie, biens intermédiaires, biens d'équipement), 20 % de l'indice TCH (transport, communication et hotellerie) et 8 % de l'indice ICC (coût de la construction).  
 Valeur de base au 07/10/2016 = 121,8 MTPB n°5890

**TP10A** Index national des travaux publics - Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyau, publié par le bulletin officiel du ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer ou le Moniteur des travaux publics et du bâtiment, Valeur de base au 21/10/2016 = 105,2 MTPB n°5892

INDICE	Base 2020 * raccord		Indice 2022 06	Num 2022 06	Date 2022 06
ICHT-E	112,4000	1,0340	122,70	INSEE 6187	15/4/22
10534766	102,8000	1,1300	197,90	MTPB 6190	6/5/22
FSD 2 (code ICIS = DGC 2 )	121,8000		167,50	MTPB 6190	6/5/22
TP 10 A	105,2000		121,00	MTPB 6192	20/5/22

K =	0,15	+	0,4629	126,87	+	0,0745	223,63	167,50	+	0,1512	121,00
				112,40			102,80	121,80			105,20

**K = 1,23043**

**K P-1 = 1,13180**

**Evolution 8,71%**

Dunkerque le,

02/03/2023

**SIA PLATEAU DU THELLE**  
**Agence Ile de France Nord**  
**Banco Asst : 23208**

**HISTORIQUE:**

Contrats d'affermage du service d'assainissement applicable au 02/03/2017

Début du contrat le 2 mars 2017 - Fin du contrat au 1er mars 2026

Avenant 2 visé en sous préfecture le 04/08/2020 = Suppression de la qualité d'autorité de la CC de tous les droits liés à la gestion des eaux pluviales

Périmètre = Crouy en Thelle, Ercuis, Fresnoy en Thelle, le Mesnil en Thelle, Morangles, Neuilly en Thelle

Avenant 3 : 28/07/2021 Avenant COVID

FACTURATION : janvier et juillet

ACTUALISATION : annuelle à date d'anniversaire (02/03/N) avec indices connus au 01/06/N-1 =&gt; à faire en octobre N-1 pour envoi à la collectivité avant le 30/11/N-1 =&gt; effet 02/03/N

TYPE ABONNEMENT : échu

## Fiche Prix

DÉSIGNATION	TARIF DU DELEGATAIRE		OBSERVATIONS ET DIVERS
	ORIGINE	Indice 2022 06	
Partie fixe annuelle	40,00	49,22	24,61 € HT / Semestre
Partie proportionnelle unitaire	1,11	1,366	Tranche unique

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client :	98-3182104448
identifiant * :	8471
facture n° :	F120-0158571

**contacts**

[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h  
☎ 0977 408 408  
APPEL NON SURTAXÉ

urgence 24h/24  
☎ 0977 401 119  
APPEL NON SURTAXÉ

SUEZ  
TSA 50001  
36400 LA CHATRE

[www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

---

**e-facture**

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

---

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M NEUILLY EN THELLE ASST 120 M3 RA  
. RUE SPECIMEN 120M3  
60530 NEUILLY EN THELLE

**Service de l'Eau de votre commune**

**SPECIMEN 120 M3** 19 Janvier 2024

Détail de votre facture au dos montant TTC  
463,47 €

**Net à payer** 463,47 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2024  
Règlement à réception, sans escompte.

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

**Répartition**



Adresse desservie :  
**MME M NEUILLY EN THELLE ASST 120 M3 RA**  
RUE SPECIMEN RAD  
60530 NEUILLY EN THELLE

Date et Lieu	Signature	MME M NEUILLY EN THELLE ASST 120 M3 RA . RUE SPECIMEN 120M3 60530 NEUILLY EN THELLE	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ36497 RUM : TIP19001498F120-01585711000000000
		<b>Montant : 463,47 €</b>	
		<b>TIPSEPA</b>	
<p><b>La mensualisation : le choix de la tranquillité</b></p> <p>Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.</p>			
001472725825			
190014001423 0398F120-01585711000000000951108 46347			

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broissage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>399.14</b>		<b>439.05</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 01/03/2024	0,33	24,61	8,20	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2024 au 31/12/2024	1,67	24,61	41,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	15,00	30,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2024 au 01/03/2024	20 m <sup>3</sup>	1,3660	27,32	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2024 au 31/12/2024	100 m <sup>3</sup>	1,3660	136,60	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	1,30	156,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>22.20</b>		<b>24.42</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			421,34		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			42,13		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>463,47</b>
<b>Net à payer</b>					<b>463,47 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0158571000463474N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 789 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98-3182104448).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-1474601337  
 identifiant \* : 7736  
 facture n° : F120-0158566

## contacts

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h  
 à 19h et le samedi de 8h à 13h  
 0977 408 408  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24  
 0977 401 119  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE
- [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



MME M CROUY EN THELLE ASST 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 CROUY EN THELLE

## Service de l'Eau de votre commune

**SPECIMEN 120 M3**

19 Janvier 2024

Détail de votre facture au dos

montant TTC

463,47 €

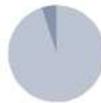
**Net à payer**

463,47 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2024  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

### Répartition



Collecte et traitement des eaux usées : 95 %  
 Organismes publics : 5 %

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

Adresse desservie :  
 MME M CROUY EN THELLE ASST 120  
 M3 RAD

RUE SPECIMEN RAD  
 60530 CROUY EN THELLE

Date et Lieu

Signature

MME M CROUY EN THELLE ASST  
 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 CROUY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP19001498F120-015856610000000000

Montant : 463,47 €

**TIPSEPA**

La mensualisation :  
 le choix de la tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 30012  
 41976 BLOIS CEDEX 9

001472443473

190014001423 5098F120-01585661000000000951108 46347

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broissage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>399.14</b>		<b>439.05</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 01/03/2024	0,33	24,61	8,20	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2024 au 31/12/2024	1,67	24,61	41,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	15,00	30,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2024 au 01/03/2024	20 m <sup>3</sup>	1,3660	27,32	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2024 au 31/12/2024	100 m <sup>3</sup>	1,3660	136,60	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	1,30	156,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>22.20</b>		<b>24.42</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			421,34		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			42,13		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>463,47</b>
<b>Net à payer</b>					<b>463,47 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0158566000463474N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 789 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y0201 en indiquant votre référence client (98- 1474601337 ).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-5464902154  
 identifiant \* : 7088  
 facture n° : F120-0158567

## contacts

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
 0977 408 408  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24**  
 0977 401 119  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ**  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE
- [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



MME M ERQUIS ASST 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 ERQUIS

## Service de l'Eau de votre commune

**SPECIMEN 120 M3**

19 Janvier 2024

Détail de votre facture au dos

montant TTC

463,47 €

**Net à payer**

463,47 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2024  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

### Répartition



Collecte et traitement des eaux usées : **95 %**  
 Organismes publics : **5 %**

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

Adresse desservie :  
 MME M ERQUIS ASST 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN RAD  
 60530 ERQUIS

Date et Lieu

Signature

MME M ERQUIS ASST 120 M3  
 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 ERQUIS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP19001498F120-015856710000000000

Montant : 463,47 €

**TIPSEPA**

La mensualisation :  
 le choix de la tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 30012  
 41976 BLOIS CEDEX 9

001472648421

190014001423 6298F120-01585671000000000951108 46347

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broissage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>399.14</b>		<b>439.05</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 01/03/2024	0,33	24,61	8,20	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2024 au 31/12/2024	1,67	24,61	41,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	15,00	30,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2024 au 01/03/2024	20 m <sup>3</sup>	1,3660	27,32	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2024 au 31/12/2024	100 m <sup>3</sup>	1,3660	136,60	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	1,30	156,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>22.20</b>		<b>24.42</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			421,34		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			42,13		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>463,47</b>
<b>Net à payer</b>					<b>463,47 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0158567000463474N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 789 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y0201 en indiquant votre référence client (98- 5464902154 ).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-8542600699  
 identifiant \* : 1275  
 facture n° : F120-0158570

## contacts

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h  
 à 19h et le samedi de 8h à 13h  
 0977 408 408  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24  
 0977 401 119  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE
- [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre  
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



MME M MORANGLES ASST 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 MORANGLES

## Service de l'Eau de votre commune

**SPECIMEN 120 M3**

19 Janvier 2024

Détail de votre facture au dos

montant TTC

463,47 €

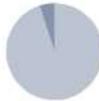
**Net à payer**

463,47 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2024  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

### Répartition



Collecte et traitement des  
 eaux usées : 95 %  
 Organismes publics : 5 %

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière  
 sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être  
 demandé lors de vos contacts par téléphone.

Adresse desservie :  
 MME M MORANGLES ASST 120 M3  
 RAD

RUE SPECIMEN RAD  
 60530 MORANGLES

Date et Lieu

Signature

MME M MORANGLES ASST 120  
 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 MORANGLES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP19001498F120-015857010000000000

Montant : 463,47 €

**TIPSEPA**

La  
 mensualisation :  
 le choix de la  
 tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 30012  
 41976 BLOIS CEDEX 9

001472859631

190014001423 9198F120-01585701000000000951108 46347

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broissage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>399.14</b>		<b>439.05</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 01/03/2024	0,33	24,61	8,20	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2024 au 31/12/2024	1,67	24,61	41,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	15,00	30,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2024 au 01/03/2024	20 m <sup>3</sup>	1,3660	27,32	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2024 au 31/12/2024	100 m <sup>3</sup>	1,3660	136,60	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	1,30	156,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>22.20</b>		<b>24.42</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			421,34		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			42,13		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>463,47</b>
<b>Net à payer</b>					<b>463,47 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0158570000463474N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 789 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y0201 en indiquant votre référence client (98- 8542600699 ).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-3182104448  
 identifiant \* : 8471  
 facture n° : F120-0158571

## contacts

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
 0977 408 408  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24**  
 0977 401 119  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ**  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE
- [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



MME M NEUILLY EN THELLE ASST 120 M3 RA  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 NEUILLY EN THELLE

## Service de l'Eau de votre commune

**SPECIMEN 120 M3**

19 Janvier 2024

Détail de votre facture au dos

montant TTC

463,47 €

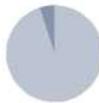
**Net à payer**

463,47 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 22 janvier 2024  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

### Répartition



Collecte et traitement des eaux usées : **95 %**  
 Organismes publics : **5 %**

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

Adresse desservie :  
 MME M NEUILLY EN THELLE ASST 120 M3 RA

RUE SPECIMEN RAD  
 60530 NEUILLY EN THELLE

Date et Lieu

Signature

MME M NEUILLY EN THELLE ASST  
 120 M3 RA  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 60530 NEUILLY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP19001498F120-01585711000000000

Montant : 463,47 €

**TIPSEPA**

La mensualisation :  
 le choix de la tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 30012  
 41976 BLOIS CEDEX 9

001472725825

190014001423 0398F120-01585711000000000951108 46347

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broissage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>399.14</b>		<b>439.05</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 01/03/2024	0,33	24,61	8,20	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2024 au 31/12/2024	1,67	24,61	41,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	15,00	30,00	10,0	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2024 au 01/03/2024	20 m <sup>3</sup>	1,3660	27,32	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2024 au 31/12/2024	100 m <sup>3</sup>	1,3660	136,60	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	1,30	156,00	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>22.20</b>		<b>24.42</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			421,34		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			42,13		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>463,47</b>
<b>Net à payer</b>					<b>463,47 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0158571000463474N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 789 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98-3182104448).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



# Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

## 4.1.1 Le CARE

<b>Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023</b>			
<small>(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)</small>			
en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 454 379</b>	<b>1 486 337</b>	<b>2,2%</b>
Exploitation du service	655 171	698 308	
Collectivités et autres organismes publics	746 665	745 880	
Travaux attribués à titre exclusif	24 649	20 214	
Produits accessoires	27 895	21 936	
<b>CHARGES</b>	<b>1 424 969</b>	<b>1 486 133</b>	<b>4,3%</b>
Personnel	190 676	179 572	
Energie électrique	69 975	104 679	
Produits de traitement	26 453	33 109	
Analyses	5 623	17 057	
Sous-traitance, matières et fournitures	187 861	187 893	
Impôts locaux et taxes	5 325	6 251	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	72 353	77 631	
• télécommunication, postes et télégestion	4 714	3 970	
• engins et véhicules	13 986	15 346	
• informatique	24 792	27 852	
• assurance	2 975	4 082	
• locaux	24 118	24 868	
Contribution des services centraux et recherche	23 355	24 435	
Collectivités et autres organismes publics	746 665	745 880	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	62 702	68 365	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	25 335	25 842	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3 138	2 904	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	5 510	12 298	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0	216	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>29 410</b>	<b>204</b>	<b>-99,3%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	7 352	51	
<b>RESULTAT</b>	<b>22 057</b>	<b>153</b>	<b>-99,3%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2023	
Détail des produits			
en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>1 454 379</b>	<b>1 486 337</b>	<b>2,2%</b>
Exploitation du service	655 171	698 308	6,6%
• Partie fixe facturée	196 344	210 341	
• Partie proportionnelle facturée	448 406	469 269	
• Variation de la part estimée sur consommations	10 421	18 699	
Collectivités et autres organismes publics	746 665	745 880	-0,1%
• Part Collectivité	679 577	680 429	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	67 088	65 450	
Travaux attribués à titre exclusif	24 649	20 214	-18,0%
• Branchements	24 649	20 214	
Produits accessoires	27 895	21 936	-21,4%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 029	1 345	
• Autres produits accessoires	26 865	20 590	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

- La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
- La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

#### **Sommaire**

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

#### • **ORGANISATION DE LA SOCIETE**

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de SUEZ Eau France en 2023 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

#### **La Région est l'unité de base de l'organisation de la société**

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

#### **La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement**

Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.

Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

#### • **LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION**

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

#### **Eléments directement imputés par contrats**

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liés aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### Eléments affectés sur une base technique

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.

Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produit (m3)
Distribution	Longueur réseau de distribution (ml)
Branchements eau	Nombre d'abonnés eau
Facturation-Encaissements	Nombre d'abonnés équivalents
Relevé des compteurs	Nombre d'abonnés eau
Télérelève	Nombre de compteurs télérelevés
Epuration	Capacité charge et niveau de traitement des stations
Relèvement des eaux usées	M3 relevés
Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement	MI de réseaux eaux usées et unitaires
Branchements assainissement	Nombre d'abonnés assainissement
Réseaux eaux pluviales assainissement	MI de réseaux eaux pluviales
Assainissement non collectif	Nombre d'enquêtes
SIG	Linéaire de réseau toute activité confondue (eau, assainissement)
Ordonnancement Réseau et Clientèle	Nombre d'heures intervention réseau et clientèle
Ordonnancement Usines	Nombre d'heures intervention usines
Télécontrôle et 2 IT	Nombre de sites télégérés
Hydrocureurs et autres engins spéciaux	Nombre d'heures sur réseaux concernés
Experts Eau et Assainissement	M3 facturés tous contrats eau et assainissement

- Les clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes
Charges de travaux de branchements	Produits travaux de branchements facturés
Supports aux interventions	Charges Main d'œuvre exploitation
Logistique	Sorties de stock
Charges fonction Achats	Charges externes hors achats d'eau

### Charges indirectes

#### a) Les frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de la Région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 5 % de leurs Produits (hors compte de tiers).

La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et participations financières. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

#### b) La contribution des services centraux et recherche

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3 % du Chiffre d'affaires CARE.

### La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les Régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la Région, sont répartis suivant la même règle.

### • LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des Régions.

### Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- garantie pour continuité du service,
- programme contractuel,
- fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à

la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### **Charges relatives aux investissements contractuels**

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a) programme contractuel,
- b) fonds contractuel,
- c) annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d) investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de 4,16 %.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

### **Charges domaine privé**

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

#### **1. Dans les installations du domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :**

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,16 %. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non comptabilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

#### **2. Autres éléments corporels et incorporels (charges relatives aux investissements du domaine privé) :**

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,16 %.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

### Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 3,14 % (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2023) soit 3,94 % en position emprunteur (BFR positif) et 3,09 % en position prêteur (BFR négatif).

- **APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

- **IMPÔT SUR LES SOCIETES**

Un impôt normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0,83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25 %.

## 4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
01/01 au 30/06/N	13/10/2023	327 680,39
01/07 au 31/12/N-1	14/04/2023	352 748,86
<b>Total</b>		<b>680 429,25</b>

### 4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'Agence de l'Eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Montant (€)	Volumes déclarés (m³)
Modernisation des réseaux	67 955,75	367 329

### 4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Aucun reversement de T.V.A. n'est intervenu au cours de l'année d'exercice.

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Déléataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

### 4.3.1 La situation sur les installations

#### • LES ETUDES REALISEES

- Analyses de Risques de Défaillance (ARD) du Système de collecte,
- Diagnostic Permanent du Système d'Assainissement,
- Campagnes de mesures RSDE en entrée et sortie de station d'épuration en 2023.

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
NEUILLY EN THELLE- PR et BO Bellé-RVT-Sonde de niveau	668,98
FRESNOY EN THELLE- PR Morangles-RVT-Pompe 2 chlorure ferrique	115,59
FRESNOY EN THELLE- PR RN 329-RVT-Pompe doseuse	625,07
ERCUIS- PR Epinettes-RVT-Armoire électrique	8 646,48
FRESNOY EN THELLE- PR Bout Sec-RVT-Armoire électrique	8 955,84
LE MESNIL EN THELLE- PR ZA des Rainettes-RVT-Télétransmission	7 839,44
NEUILLY EN THELLE- PR et BO Bellé-RVT-Pompe 1	2 412,79
CROUY EN THELLE- PR Morangles-RVT-Pompe 2	1 606,08
LE MESNIL EN THELLE- STEU-RVT-Motoréducteur gavopompe	9 419,71
LE MESNIL EN THELLE- STEU-RVT-Variateur de centrifugeuse	11 750,55
LE MESNIL EN THELLE- STEU-RVT-Mise en conformité électrique	10 809,12
<b>Total</b>	<b>62 849,65</b>

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Sans objet

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Sans objet.

### **4.3.2 La situation sur les canalisations**

Sans objet.

### **4.3.3 La situation sur les branchements**

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Sans objet.

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

<b>Les branchements neufs</b>	
<b>2022</b>	<b>2023</b>
5	1

## 4.4 Les investissements contractuels

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire :

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de SUEZ Eau France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

### 4.4.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations". Le tableau suivant récapitule ces opérations.

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	62 849,65
Réseaux	0
<b>Total</b>	<b>62 849,65</b>

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	62 849,65
<b>Total</b>	<b>62 849,65</b>

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

<b>Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)</b>		
<b>Opération</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Renouvellement	34 136,62	62 849,65

#### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Les travaux neufs réalisés ont été décrits ci-avant. Le tableau suivant récapitule ces opérations et leur traduction dans le CARE :

<b>Les travaux neufs de l'année</b>	
<b>Opération</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
Installations	0
Réseaux	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

- **LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE**

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

<b>Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
Programme contractuel de travaux	0
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

<b>Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)</b>		
<b>Opération</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Travaux neufs	0	0



| Votre délégataire



© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont



Depuis plus de 160 ans, SUEZ apporte des services essentiels pour protéger et améliorer la qualité de vie, face à des défis environnementaux grandissants. SUEZ permet à ses clients de fournir l'accès à des services d'eau et de déchets, par des solutions résilientes et innovantes.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 40 000 collaborateurs, en France l'activité Eau compte 11 000 collaborateurs. SUEZ s'engage chaque jour aux côtés de ses clients collectivités pour créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et de leurs services, et de conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

### **SUEZ en chiffres**

- 8,8 milliards € de chiffre d'affaires
- 3,7 TWh d'énergie produite à partir des déchets et des eaux usées
- 4 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> évitées pour les clients du Groupe
- 9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie
- 150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.
- 68 millions de personnes desservies en eau potable dans le monde
- Plus de 37 millions de personnes bénéficient de services d'assainissement fournis par SUEZ

### **La raison d'être de SUEZ**

Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie. Nous promovons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun.

### **Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs**

SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

Lancée en septembre 2022, la nouvelle stratégie à 5 ans de SUEZ s'appuie sur les forces historiques du Groupe :

- Une expertise reconnue dans l'eau et les déchets, associée à la capacité de gérer des projets complexes à grande échelle, en créant de la valeur sociale et économique ;
- Une culture partenariale profondément ancrée dans l'ADN du groupe, qui s'incarne par un engagement sans faille pour délivrer des solutions et services de qualité supérieure, en construisant des relations de long terme avec ses clients ;
- Une marque reconnue en France et à l'international ;
- Des équipes profondément engagées et passionnées, qui mettent leur ingéniosité au service de la société, et portées par la volonté de faire la différence en proposant des solutions face aux enjeux environnementaux et sociétaux auxquels nous sommes collectivement confrontés.

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

#### La Région Hauts-de-France

Avec près de 1000 collaborateurs qui travaillent sur le territoire, SUEZ est un acteur local engagé dans les Hauts-de-France. Son ambition : aller toujours plus loin en matière d'accompagnement sur le défi de la transition énergétique et de la gestion des ressources grâce au digital et à la pédagogie.

#### Les chiffres de la Région Hauts-de-France

Près de **1000** collaborateurs

**1,3 millions** d'habitants desservis en eau potable et/ou service d'assainissement

**609 000 contacts** usagers en 2020

**220** installations de production d'Eau Potable et **227** stations d'épuration

**9 560 km** de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés

**5 885 km** de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés

**243 contrats de Délégations de Service Public** dont 136 en Eau Potable et 107 en Assainissement

**486 contrats de Prestations de Service** dont 307 en Eau Potable et 179 en Assainissement



#### NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE :

- ✓ **Assurer la protection des ressources** : usine de ré infiltration de nappe (Moulle – Dunkerquois), gestion innovante des eaux pluviales (Douaisis)...
- ✓ **Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique** : 312 000 compteurs d'eau intelligents sur le territoire, la région Hauts-de-France est la région la plus équipée, application innovante Coach Cons'eau (Valenciennes)...
- ✓ **Développer l'accès aux ressources** : tarification innovante (Dunkerque), traitement du calcaire (Valenciennes)...
- ✓ **Produire de nouvelles ressources** : unités de production de biogaz sur les stations d'épuration (Oise, Laon)



Depuis 2018, la direction régionale de SUEZ Hauts de France est implantée au sein du parc d'activités de la Pilaterie, à Villeneuve d'Ascq. Ces 70 hectares d'une grande qualité environnementale accueillent plus de 70 entreprises parmi lesquelles, les plus grandes enseignes locales comme Heineken et Kiloutou...

### **Le Hub by SUEZ, réseaux et réservoir d'idées**

En 2019, SUEZ a créé, au sein de son siège régional, **le HUB, un espace dédié à l'innovation** et ouvert à tous. A la fois incubateur et accélérateur des idées du territoire, il rassemble start-up, chercheurs, ingénieurs, étudiants, entrepreneurs locaux pour inventer ensemble les services et technologies de demain dans le domaine de l'eau et des services.



**Une ambition : répondre aux enjeux de l'environnement et accélérer l'innovation au cœur du territoire par l'écoute des besoins, la mise en relation des acteurs et la co-construction des solutions : faire face aux changements climatiques, Smart Cities, nouveaux besoins en matière de qualité d'eau...**

### **L'expertise des directions supports au service des collectivités**

La direction régionale de SUEZ regroupe les directions supports qui travaillent au quotidien avec les agences territoriales.

Ces supports apportent une expertise en eau potable et assainissement, en gestion du patrimoine, en prévention des risques et en management de la qualité, mais également en communication, informatique, approvisionnement et ressources humaines... Toutes ces compétences sont mises au profit des collectivités partenaires.



**La Direction des Ressources Humaines** pilote la gestion du personnel de la région des Hauts-de-France et contribue à maintenir un dialogue social de qualité.

**La Direction Administration et Finances** supervise la gestion financière de la région des Hauts-de-France. A ce titre, elle assure des missions de contrôle de gestion et de comptabilité. Elle chapeaute également la cellule Devis Facturation et l'Agence Gestion clientèle qui coordonne la facturation client.



**La Direction Communication** est chargée de concevoir et de coordonner, en liaison avec les autres directions de la région des Hauts-de-France, l'ensemble des actions et engagements de communication en lien avec les collectivités et en réponse à leurs besoins.



**La Direction Métiers et Performance** accompagne les agences territoriales en leur apportant un niveau d'expertise élevé sur plusieurs domaines techniques : l'informatique industrielle, la prévention et animation de la sécurité, la qualité, la gestion du patrimoine, la maîtrise des pertes en eau, etc...

### **Visio, une vision 360° pour plus de performance et plus de partage**

**Le centre de pilotage intelligent, VISIO**, basé à Anzin, est rattaché à la Direction Métiers et Performance. Ce centre névralgique regroupe l'ensemble des fonctions et innovations permettant de suivre en temps réel les services de l'eau et de l'assainissement tout au long du grand cycle de l'eau.

Doté de dispositifs numériques intelligents et réactifs, ils offrent une approche réinventée des métiers, avec des outils plus innovants pour garantir la performance des services. Il permet aux collectivités d'accéder à tout moment à l'ensemble des données de leurs services pour mieux anticiper et optimiser les conditions d'exploitation. Ils contribuent ainsi à renforcer leur contrôle.



Véritable concentré de technologies intelligentes, dites « SMART », le centre VISIO garantit :

- un meilleur contrôle et une meilleure maîtrise de la ressource ;
- une réactivité accrue grâce à la planification et à l'optimisation des interventions des agents sur le terrain
- une meilleure performance, y compris énergétique, des installations et des réseaux ;
- une protection accrue des milieux naturels grâce aux systèmes experts anticipatifs ;
- un partage renforcé des données avec les collectivités, qui peuvent ainsi fournir une information fluide à leurs habitants et encore mieux maîtriser la gestion de leur patrimoine.



### **Le Centre d'appels clients régional, une relation de proximité avec les habitants**

**L'Agence Clientèle**, est pour sa part, basée à Dunkerque et dans les territoires des collectivités. Elle pilote les activités relevant des services de proximité auprès des collectivités territoriales et de leurs habitants et gère au quotidien les relations avec les usagers, notamment via le Centre de Relations Client ou les accueils clientèle sur les territoires.



La connaissance affinée des contrats et des spécificités locales permettent à nos conseillers clientèle de :

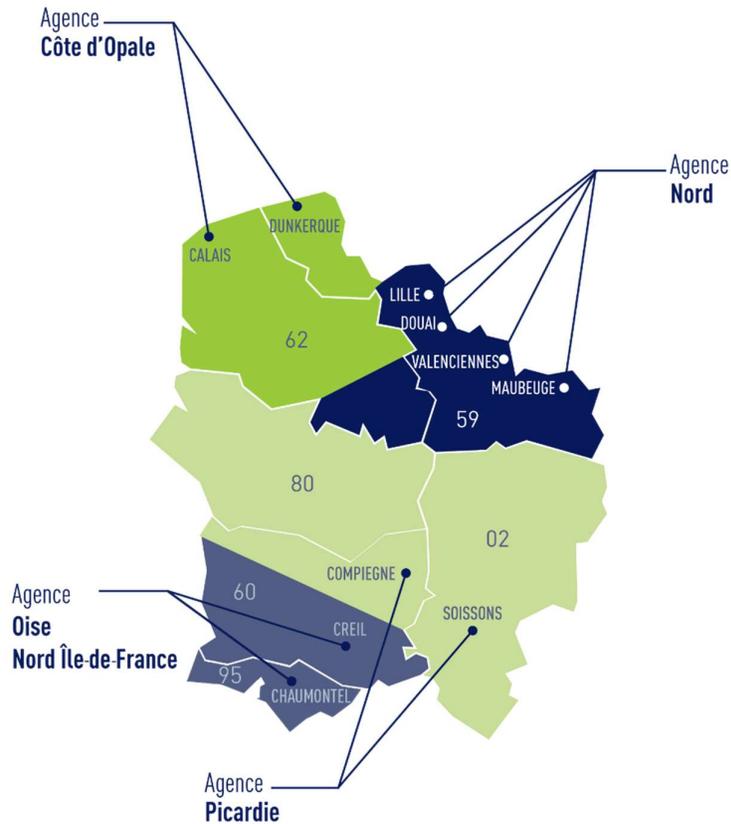
- Garantir la meilleure qualité de réponse.
- Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement.
- Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client.
- Réagir à l'activité locale en temps réel.
- Fluidifier les échanges avec les autres services d'une même région.

### 5.1.2 Nos implantations



#### 4 agences pour être au plus près des territoires pour développer les villes de demain.

SUEZ est présent en Hauts de France dans les départements de l'Aisne, l'Oise, la Somme, le Nord, le Pas-de-Calais, le Val d'Oise et la Seine et Marne.



L'organisation locale repose sur 4 agences auxquelles sont rattachées les équipes de proximité :

- l'**Agence Nord** qui couvre le Valenciennois, le Val de Sambre, le Douaisis et la région **Lilloise** ;
- l'**Agence Côte d'Opale** qui couvre le périmètre du Dunkerquois, du Calaisis et du pays de la Lys ;
- l'**Agence Picardie** qui prend en charge l'Aisne, la Somme et une partie de l'Oise ;
- l'**Agence Oise Nord Ile de France**, qui couvre le sud de l'Oise, le Val d'Oise et la Seine et Marne.

## Être partenaire des villes et des territoires Nos références



### Dunkerque

Alimentation en eau des 220 000 habitants, gouvernance renouvelée, tarification éco-solaire, 2e service d'eau industrielle de France, préservation exemplaire de la ressource.



### Valenciennes

Eau à valeur ajoutée pour les 200 000 habitants, traitement du calcaire par filtration membranaire, accompagnement à la consommation.



### Douai

Assainissement et innovation, techniques alternatives eaux pluviales, degrés bleus, triple certification (9001, 50001 et 14001).

Innover et expérimenter

Ecouter les consommateurs et répondre à leurs attentes

Innover pour une meilleure gestion de l' eau pluviale



### Laon

Nouvelle charte de Gouvernance pour renforcer les moyens de contrôle de la collectivité, simplifier l'accès aux données des contrats et informer les habitants.



### Compiègne

Sensibilisation des habitants à la consommation de l'eau du robinet comme eau de boisson.



### Aéroport de Paris

Maintenance des stations d'avitaillement, de dégivrage, de déverglaçage des pistes, de production d'eau chlorée et de dilacération des eaux usées provenant des avions.



### Roissy Pays de France

Exploitation des équipements d'assainissement avec des solutions innovantes et environnementales (réduction de la présence de macro-déchets, préservation du milieu récepteur, nudge sur les avaloirs...)

Adapter les modes de pilotage des contrats

Faire évoluer les modes de consommation de l' eau

Se coordonner en temps réel avec le client

Imaginer les solutions de demain en associant les citoyens

### 5.1.3 Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE - NORD ILE DE FRANCE  
VOS INTERLOCUTEURS

Adresse postale de l'Agence : 589 avenue du Tremblay – 60100 CREIL

	<p><b>Laurent ISORÉ</b> Directeur d'agence Tél. 03.44.29.35.35 Mob. 06.42.07.13.56 <a href="mailto:laurent.isore@suez.com">laurent.isore@suez.com</a> Il assure le pilotage global de l'Agence</p>		<p><b>Clara REDZIMSKI</b> Assistante Tél. 03.44.29.36.91 Fax 03.44.29.36.45 <a href="mailto:clara.redzimski@suez.com">clara.redzimski@suez.com</a></p>
	<p><b>Maud RIBEIN</b> Adjointe au directeur - pôle Eau Potable Chargée de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau et des ouvrages de production Tél. 03.44.29.35.15 Mob. 06.81.95.30.93 <a href="mailto:maud.ribein@suez.com">maud.ribein@suez.com</a></p>		<p><b>Sébastien NOUGER</b> Adjoint au directeur - pôle Assainissement Chargé de l'exploitation des réseaux d'assainissement, postes et stations d'épuration Tél. 03.44.29.36.98 Mob. 06.79.70.70.03 <a href="mailto:sebastien.nouger@suez.com">sebastien.nouger@suez.com</a></p>
	<p><b>Sébastien GOUSSET</b> Responsable performance réseaux – recherche de fuites Tél. 03.44.29.36.81 Mob. 06.75.68.75.63 <a href="mailto:sebastien.gousset@suez.com">sebastien.gousset@suez.com</a></p>		<p><b>Yannick HOUSSART</b> Responsable réseaux assainissement Mob. 06.84.27.66.27 <a href="mailto:yannick.houssart@suez.com">yannick.houssart@suez.com</a></p>
	<p><b>Jean-Charles GAUTIER</b> Responsable Pôle Industriels et Réseaux eau potable Mob. 06.30.52.13.27 <a href="mailto:jean-charles.gautier@suez.com">jean-charles.gautier@suez.com</a></p>		<p><b>Florian DIVAY</b> Responsable stations d'épuration Mob. 06.82.06.55.91 <a href="mailto:florian.divay@suez.com">florian.divay@suez.com</a></p>
	<p><b>Sébastien MORIN</b> Responsable interventions et travaux d'exploitation réseaux d'eau Mob. 06.07.12.65.72 <a href="mailto:sebastien.morin@suez.com">sebastien.morin@suez.com</a></p>		<p><b>Camille KORSAK</b> Adjointe au Responsable stations d'épuration Mob. 06.33.68.93.16 <a href="mailto:camille.korsak@suez.com">camille.korsak@suez.com</a></p>
	<p><b>Renaud PICARD</b> Responsable production et maintenance Tél. 03.44.29.35.19 Mob. 06.72.91.36.03 <a href="mailto:renaud.picard@suez.com">renaud.picard@suez.com</a></p>		<p><b>Hervé DHOURY</b> Responsable Maintenance Mob. 06.83.61.88.28 <a href="mailto:herve.dhoury@suez.com">herve.dhoury@suez.com</a></p>
	<p><b>Laurent KASZLUK</b> Commercial Mob. 06.75.65.03.36 <a href="mailto:laurent.kaszluk@suez.com">laurent.kaszluk@suez.com</a> Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats</p>		<p><b>Pierre LANGLOIS</b> Contract Manager Animateur enjeux Internes Mob. 06.75.35.14.09 <a href="mailto:pierre.langlois@suez.com">pierre.langlois@suez.com</a></p>
			<p><b>Secrétariat technique</b> <b>Carole LEGRIS</b> Tél. 03.44.29.32.22 <a href="mailto:carole.legris@suez.com">carole.legris@suez.com</a> <b>Séverine SCHWIZGEBEL</b> Tél. 06.30.81.96.72 <a href="mailto:Severine.schwizgobel@suez.com">Severine.schwizgobel@suez.com</a></p>

<p><b>Service client :</b> Du lundi au vendredi de 8h à 19h Le samedi de 8h à 13h</p>	<p><b>0 977 408 408</b> APPEL NON SURTAXE</p>	<p><b>Urgence 24h/24 :</b></p> <p style="text-align: center;"><b>0 977 401 119</b> APPEL NON SURTAXE</p>
---	---	--

### 5.1.4 Nos moyens matériels

- un magasin central à Creil, des ateliers et des antennes dans les secteurs. Un stock de pièces et de matériel de rechange, stocké sur les différents lieux d'embauche, permet tout dépannage d'urgence ainsi que l'entretien et le renouvellement des équipements ;
- une flotte de plus de 200 véhicules composée de : fourgonnettes, fourgons, ateliers, camions-grues, camions d'hydrocurage, unités de contrôle caméra couleur, camions spécialisés (nettoyage des réservoirs – visite des gros collecteurs), centrifugeuses mobiles...
- un matériel et un outillage adaptés aux différents métiers et types d'interventions : compresseurs, groupes électrogènes de différentes puissances, pompes, palans, postes de soudure, mallettes de réglage des unités de télé-contrôle ou télésurveillance, ...
- un réseau de fournisseurs et prestataires spécialisés.



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

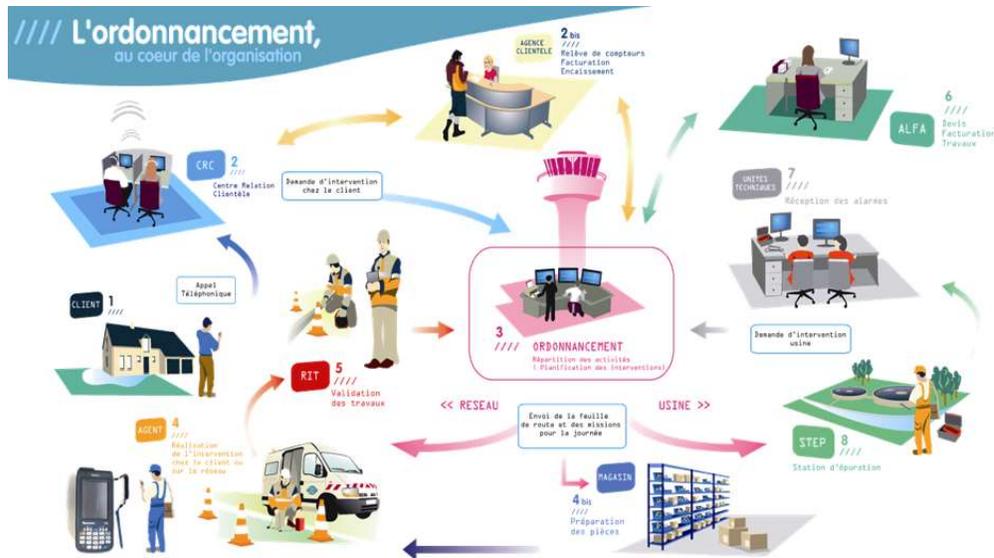
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système de gestion des interventions. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines, des sous-traitants, des véhicules, des engins et des matériels requis. Il permet :

- D'organiser le travail de nos agents,
- De suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- De répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- D'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- Une optimisation des moyens disponibles (Hommes, sous-traitants, engins, matériels, etc),
- Une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, logistique, etc...),
- Une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt mutualisé de la Logistique, soit dans un dépôt (dit magasin secondaire) au plus près des équipes d'exploitation et travaux, soit dans le stock de leur véhicule pour la partie exploitation courante, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

### 5.1.6 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

Face à des défis de plus en plus pressants, comme l'augmentation de la pollution ou le changement climatique, SUEZ s'engage pour accompagner ses clients sur la chaîne de valeur de l'eau et des déchets, et ainsi devenir le partenaire de référence en matière de services à l'environnement.

SUEZ met la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**, en apportant des solutions qui permettent croissance et amélioration de la qualité de vie. A travers la digitalisation, nous proposons à nos clients des modèles de gestion de l'eau et des déchets innovants, et nous les aidons à dépasser leurs standards en matière de qualité de l'eau, recyclage et valorisation des déchets.
  - o **Comme avec la communauté de l'Auxerrois qui a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ pour produire et distribuer une eau de qualité premium** à l'ensemble des habitants de l'Auxerrois sous le label « Aux'R\_EAU » qui soit en permanence disponible quels que soient les aléas grâce au procédé d'Osmose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**, grâce à des technologies et à une innovation continue pour permettre à nos clients d'étendre et d'optimiser l'exploitation de leurs infrastructures et de faire de ces dernières des productrices de ressources
  - o **Comme avec la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, Haliotis 2**, qui sera un véritable pôle européen de technologies de pointe « tout-en-un » au service de la transition écologique pour traiter les eaux usées et les réutiliser (REUT), éliminer tous types de polluants y compris les microplastiques, traiter les boues d'épuration, les sables, la qualité de l'air, tout en générant de nouvelles sources énergies renouvelables (biométhane, solaire, chaud et froid pour les bâtiments).

- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**, en accompagnant nos clients pour les aider à engager les usagers dans le développement de modes de vie plus durables, étape essentielle pour préserver la nature.
  - o Comme avec « Tout sur moneau.fr » : Face aux enjeux de préservation de la ressource, dans un contexte climatique en pleine évolution, SUEZ a répondu aux **attentes de ses clients qui souhaitent comprendre et réduire leur consommation d'eau** en repensant son écosystème digital Tout sur moneau.fr. Cette initiative a été saluée cette année par le **Prix Stratégies de la Relation Clients** dans la catégorie Expérience Clients durable.

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



#### Eau France

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

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

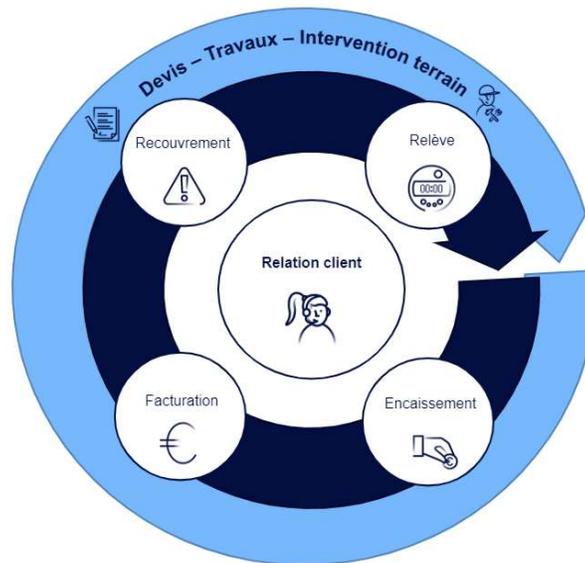
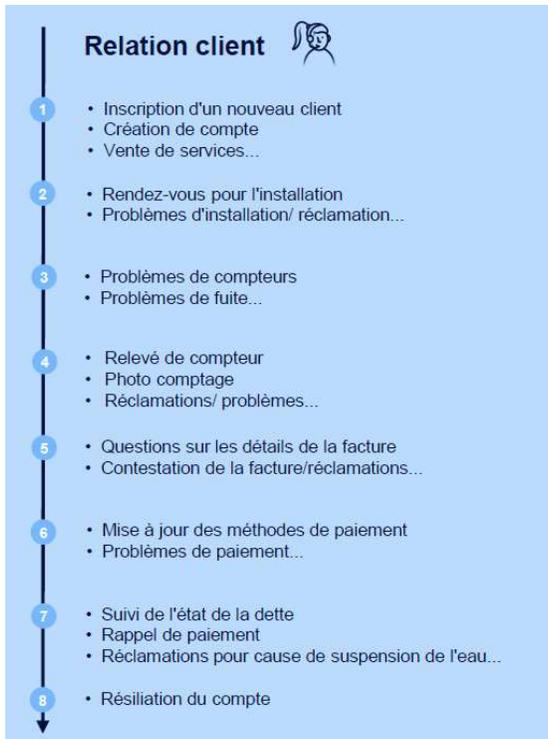
### 5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, environnementale et citoyenne).

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont centrées sur le consommateur, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

**Département Multicanal** : Il traite les demandes clients et propose des services additionnels. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Traitement de la demande : service qui traite l'ensemble des demandes client de bout en bout quel que soit le canal de communication.
- Qualité et Performance : service support qui garantit la performance de notre organisation et la satisfaction client

**Département Opérations** : Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, ...) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

**Département Gestion et vie des contrats** : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 4 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
  - o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.

- anime la performance des processus de la Relation Client.
- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mise en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

**La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quelle que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :**

- 1- **Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
- 2- **Faciliter la relation avec nos clients**
- 3- **Optimiser la gestion client**
- 4- **Accompagner les clients fragiles**
- 5- **Informier et alerter nos clients**
- 6- **Ecouter nos clients pour nous améliorer**

### 5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

- **LA RELEVÉ : UN RELEVÉ DES COMPTEURS OPTIMISÉ**

- Les releveurs : des équipes dédiées & expérimentées, formées aux règles de sécurité  
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés exclusivement au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
  - le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
  - l'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (localisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
  - une réponse adaptée aux questions des clients.
- Planification de la relève : la fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
- Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève :
- Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier, mail ou d'un SMS d'informations aux clients avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

## Relevé de votre compteur d'eau

**Chère cliente, cher client,**  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, merci de relever les chiffres sur fond noir ou blanc qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer dans les 24 h après notre passage :

Soit par internet sur  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 dans l'espace « mon compte en ligne »

Soit par téléphone en appelant le  
 0 977 408 408 (appel non surtaxé)



**53921**  
Relevés les chiffres sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur. Ils indiquent les m<sup>3</sup> d'eau consommés.

Référence client : \_\_\_\_\_

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

- Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr))
- Fuite d'eau : contactez votre plombier
- Nous allons intervenir



## Compte rendu d'intervention

**Chère cliente, cher client,**  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / ..... pour :

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : \_\_\_\_\_

Index nouveau compteur : \_\_\_\_\_

Autre : \_\_\_\_\_

Référence client : \_\_\_\_\_



Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

- Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. À défaut, nous serons contraints de suspendre la fourniture d'eau.
- Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au  
**0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé

- Dépose d'index par les abonnés (via le portail de dépose d'index sur photo, le compte en ligne, ou le téléphone).

Depuis Janvier 2021, Eau France diversifie ses moyens de relève en proposant à ses clients d'envoyer une photo de leur compteur. La photo compteur est la dernière méthode d'acquisition des index et de contrôle digital des actifs.

Le principe est simple : L'utilisateur effectue lui-même sa relève en déposant une photo de son compteur avec l'index de consommation via un parcours client dédié dans TSME.

- Dépose d'index par les abonnés (via le compte en ligne ou le téléphone, saisie d'index seul sans photo)

Lorsqu' un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

- **COMPTEUR D'EAU COMMUNICANT : ON'CONNECT**

La télérelève des compteurs permet au client :

- d'être alerté par e-mail, SMS ou courrier en cas de fuite ou de surconsommation,
- d'être facturé en fonction des consommations réelles et non estimées, pour plus de transparence,
- de ne plus être dérangé par la relève des compteurs,
- de suivre les consommations d'eau en direct sur internet pour faire des économies.

• **ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU**

Sur le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) sont présentés les clés pour comprendre sa consommation en fonction des différents usages, la comparer avec celle de foyers similaires et maîtriser son débit et sa consommation d'eau chaude pour faire des économies d'eau et d'énergie.

• **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

De nombreuses actions de sensibilisation sont déployées sur les territoires, en partenariat avec les acteurs locaux :

- dans les écoles auprès des enfants ;
- grâce à des ateliers collectifs organisés au sein d'associations ;
- avec les bailleurs sociaux auprès des ménages ayant de fortes consommations d'eau ;
- mise en place dans certaines régions d'observatoires sur le goût de l'eau impliquant la société dans une démarche participative locale.

**5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients**

• **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, RESEAUX SOCIAUX**



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés en **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- Réponse à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

Suivi de tous les canaux de contact du client (historique) permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

• **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

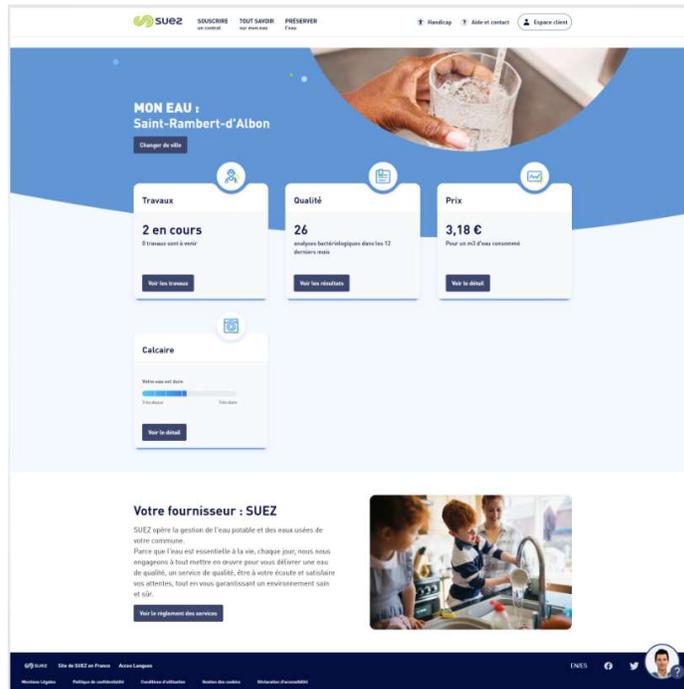
Le site internet tousurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les usagers et abonnés  
 En 2023, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74 % des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

**CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME**

UN USAGER (Sans compte en ligne)	UN ABONNÉ ( Depuis le compte en ligne )	A notre initiative (sans compte en ligne)
<p><b>Eau dans ma commune</b> (pour les contrats en DSP que l'on gère)</p> <p><b>Contenus Pédagogiques</b></p> <p><b>Simulateur de consommation</b></p> <p><b>Devis estimatif à télécharger pour les branchements neufs</b></p> <p><b>Chatbot Olivier</b> : assistant virtuel</p> <p><b>Contact service client</b> : téléphones, adresse et horaire de l'agence la plus proche et formulaire de contact par email.</p> <p><b>Souscrire un contrat</b> (parcours automatisé avec création de CEL</p>	<p><b>Gestion des contrats</b>, le client peut rattacher et gérer plusieurs contrats dans son <b>Compte En Ligne</b>. Compte en ligne = 1 adresse e-mail</p> <p><b>Payer sa facture</b> et suivre ses paiements</p> <p><b>Suivre sa consommation</b></p> <p>Le CEL présente 2 ans d'historique sur les factures</p> <p>Le CEL est disponible 2 ans après la résiliation d'un contrat. <b>On ne peut pas créer de CEL sur un contrat résilié</b></p> <p><b>Avec un compteur télérelevé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi quotidien des consommations</li> <li>- paramétrage des alertes fuite et surconsommation</li> <li>- ON connect coach (selon contrat)</li> </ul>	<p><b>Prise de rdv en ligne</b> : fonctionne à partir d'e-mails et sms spécifiques liés à l'activité terrain concernée. Le client prend directement rdv, modifie ou annule son rdv en ligne depuis le lien présent dans l'e-mail ou le sms qu'il reçoit.</p> <p><b>Annonce relève et dépose de la photo-compteur</b> : le client peut nous transmettre son relevé et la photo de son compteur suite à un e-mail ou sms qu'il reçoit en période de relève</p> <p><b>Paiement par carte bancaire sans compte en ligne</b> depuis un e-mail ou sms automatique envoyé au client.</p>

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau

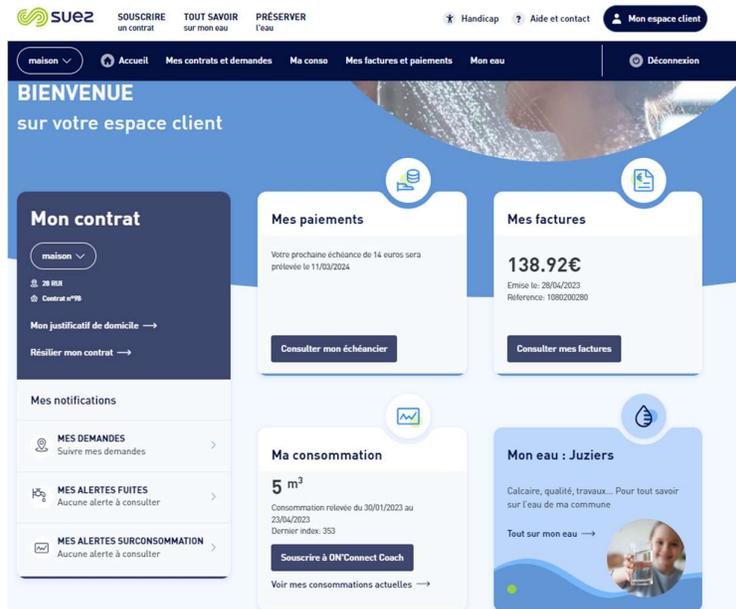


Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur tousurmoneau.fr)

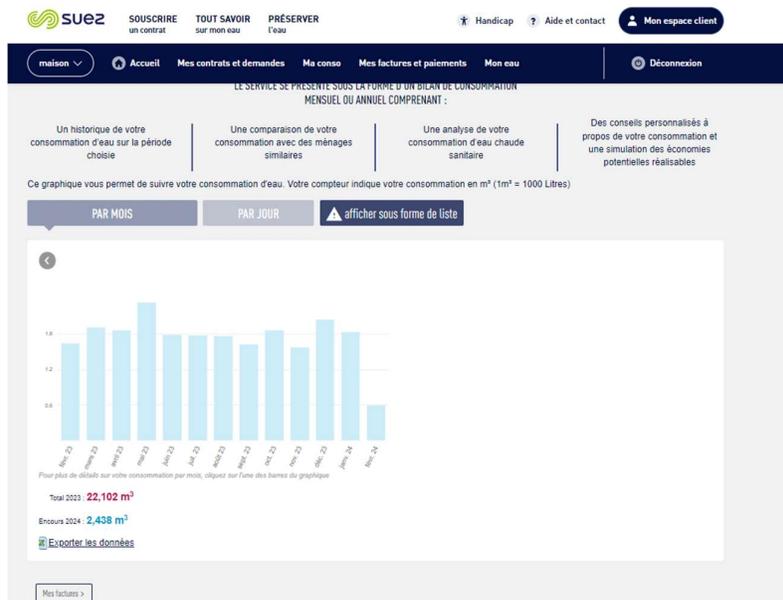
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.

« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- Une gestion autonome de leur contrat :
  - Accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - Visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - Visualisation historique des paiements,
  - Suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation journalier ou mensuel** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé des factures par carte bancaire ou e-tip,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique mensuel ou à la facture,
  - souscription ou résiliation au service e-facture.
  - parcours 100% digital de souscription ou de résiliation
  - demande de justificatif de domicile
  - télécharger une estimation de devis branchement neuf
  - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)
- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
  - un formulaire de contact en ligne,
  - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
  - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...).

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de télé présence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

### 5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines...)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé...)
- Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet Toutsurmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné (*Internet / téléphone*), TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

• **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

**Objectif :**

- Recouvrer toutes les factures dans les plus brefs délais
- Engager les actions adaptées en fonction des typologies d'impayés et/ou de clients
- Mesurer l'efficacité coût/délai

**DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS**

- Plan de relance dynamique et différencié au niveau de la communication envoyée en fonction de l'appétence digitale aux moyens de paiements et en fonction du nombre de factures impayées.

**ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRECARITE**

**UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE**

- Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain

**5.2.6 Accompagner les clients fragiles**

SUEZ Eau France souhaite permettre à toutes les personnes, y compris les personnes en situation de fragilité, d'avoir accès à tous les services de l'eau, c'est-à-dire à l'eau en tant que telle mais aussi aux informations et services disponibles. Plusieurs services ont été mis en place :

- **DEMARCHE EAU EQUITABLE** (tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau)

Le « **client fragile** » est un client qui rencontre un obstacle (handicap, difficultés financières, exclu du numérique, langue, isolé...) pour accéder aux services et/ou payer sa facture.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**

L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**

SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.



### Acceo Langues

Service de Visio interprétation en langues étrangères pour nos clients non francophones (\*\*) destiné uniquement à nos collaborateurs

- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET PIMMS MEDIATION :**

Les PIMMS Médiations sont des lieux d'accueil/ interfaces de médiation entre les populations et les services publics/entreprises. Ils permettent une médiation sociale en rendant accessibles à tous les services nécessaires à la vie courante comme l'accès à l'eau. L'objectif est d'être au plus près des clients les plus fragiles en les accompagnant dans leurs démarches et en les orientant vers les bons interlocuteurs.

### 5.2.7 Informer et alerter nos clients

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, sms, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**

- a. Le compte en ligne
- b. L'e-facture (ou facture électronique)
- c. Le suivi conso journalière ou mensuelle (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

2) **Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)**

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO  
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel.

Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) **Information sur :**

- a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
- b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
- c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
- d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

4) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**

- a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
- b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).

- c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
- d. Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
- e. Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne

**5) Amélioration de la qualité relationnelle par :**

- a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
- b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
- c. Des informations sur la gestion des données personnelles
- d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)

bienvenue chez SUEZ !

### L'eau est essentielle, contribuez à sa préservation en maîtrisant votre consommation

**D'où vient l'eau du robinet ?**

En fonction de la provenance de l'eau et de sa qualité, les traitements pour la rendre potable et s'adapter au réseau et imposent le prix du service de l'eau.

**Le prix du service de l'eau est fixé par la commune**

Le coût du service de l'eau est variable d'une collectivité à une autre, cette différence s'explique par des contraintes géographiques différentes, la typologie de la ressource souterraine ou de surface, la qualité et la quantité d'eau disponible, le type d'habitat (rural ou urbain) et les coûts consacrés à l'entretien et l'amélioration des réseaux.

Composition du prix du service de l'eau, moyenne nationale Suez. Carte d'information sur l'eau (C.I.eau) 2022

<p><b>46%</b> servent à la production de l'eau potable.</p> <p>Après le captage de l'eau à la source, jusqu'à sa distribution dans vos robinets : traitement de l'eau, réparation des canalisations, maintenance des installations, investissements dans des systèmes innovants.</p>	<p><b>34%</b> sont dédiés à la collecte et à la dépollution des eaux usées :</p> <p>recueil des eaux usées, le transport, l'épuration et le rejet en milieu naturel.</p>	<p><b>20%</b> permettent de collecter les taxes et redevances comme la TVA relative à l'eau et les investissements en faveur de l'eau, collectés par les organismes publics comme les agences de l'eau.</p>
--	--	---

**Nous nous engageons également dans l'accessibilité des services pour tous :**

**HandiCaPZéro**

Livret d'accueil et factures disponibles en caractères agrandis et en braille auprès d'HandiCaPZéro (0800 39 39 51 service et appel gratuit).

**ACCES**

Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCES propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Profitez de tous nos services et facilitez-vous la vie en créant dès maintenant votre espace client

Gérez votre abonnement en toute simplicité depuis [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) !

Créez votre espace client et vous pourrez :

- Modifier vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Consulter votre facture
- Télécharger votre attestation de domicile certifiée

**Je surveille mes installations**

- Les rubriques « tout savoir sur mon eau » et « aide et contact » vous donnent tous les conseils utiles et nécessaires pour protéger et surveiller vos installations, et vous aident à trouver les démarches pour contacter les fuites.
- Et si j'ai réellement une fuite ? Des solutions SUEZ d'assistance d'urgence existent. Rendez-vous sur [toutsurmoneau.fr/Service/assurances](http://toutsurmoneau.fr/Service/assurances)

**Je me renseigne sur le type de compteur installé**

- Si votre commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants dans votre zone, vous pouvez suivre votre consommation quotidiennement et être facturé à partir des consommations réelles et non estimées. Vous pouvez également être alerté en cas de fuite ou de surconsommation par SMS et/ou par mail. C'est un service gratuit qui s'active depuis votre espace client.
- Si je n'ai pas de compteur communicant ? Vous pouvez utiliser le simulateur de consommation en ligne qui vous permet d'évaluer votre consommation d'eau quotidienne et vous donne des conseils pour la réduire.

**Je comprends ma facture**

- Votre facture reprend les informations essentielles comme votre référence client, votre consommation exprimée en m<sup>3</sup> (1 m<sup>3</sup> = 1 000 litres), la date limite de règlement et aussi le détail du montant à régler (consommations et abonnement).



Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,

Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture...), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

### 5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client... tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.

Pour cela, nous avons mis en place un dispositif d'écoute à froid et à chaud pour mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

- **BAROMETRE NATIONAL ET REGIONAL A FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

**1fois/an auprès des clients abonnés**

**Le baromètre national de satisfaction à froid évalue :**

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

Un zoom est fait ensuite sur la région

Le fonctionnement du dispositif à froid :



500 000 clients particuliers issus de la base ODYSSEE avec une adresse email valide  
Premier filtre sur la base des consentements (exclusion des OptOUT)

**Objectifs :**

- Analyser la satisfaction et les raisons d'insatisfaction des clients
- Mesurer l'appétence sur les nouveaux services

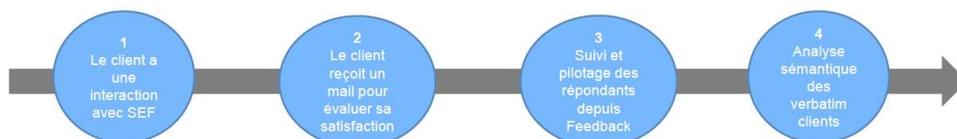
### • **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** (sauf pour Bordeaux Métropole) pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail
- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

#### Le fonctionnement du dispositif à chaud :

Il existe 3 types d'enquêtes de satisfaction « à chaud » : Post-contact, Post-Intervention, Post-écrit



### • **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national.

### • **ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS**

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaître les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

## 5.2.9 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)
- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements socles et donne de la visibilité à la qualité de service offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

SUEZ s'engage auprès de vous !
CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<p><b>1</b></p> <p><b>NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web <a href="http://www.toutsummeau.fr">www.toutsummeau.fr</a> et sur votre compte en ligne.</li> <li>• Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier.</li> <li>• En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).</li> </ul>
<p><b>2</b></p> <p><b>NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.</li> <li>• En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.</li> </ul>
<p><b>3</b></p> <p><b>NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (soigneur, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).</li> </ul>

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<p><b>4</b></p> <p><b>NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client.</li> <li>• Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.</li> </ul>
---	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<p><b>5</b></p> <p><b>NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).</li> </ul>
<p><b>6</b></p> <p><b>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site <a href="http://www.toutsummeau.fr">www.toutsummeau.fr</a>, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.</li> <li>• Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.</li> </ul>

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<p><b>7</b></p> <p><b>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous mettons à votre disposition :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),</li> <li>- un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.</li> </ul> </li> <li>• Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspensions de fuite ou en cas de surconsommation.</li> </ul>
<p><b>8</b></p> <p><b>NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences.</li> <li>• Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.</li> </ul>

## 5.3 Notre système de management

C'est autour de notre raison d'être, de notre stratégie opérationnelle et de notre feuille de route Développement Durable, que nous avons développé le système de management de SUEZ Eau France, certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national.

**L'objectif du système de management est d'accompagner la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise** en s'assurant de la capacité de nos modes de fonctionnement à répondre aux attentes de nos clients, dans une logique d'amélioration continue de notre performance.

### NOTRE CONTEXTE

**Nous opérons aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.**

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures.

**Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire.**

Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.

**Par ailleurs, et de manière évidente, nos activités sont en première ligne face aux défis majeurs du changement climatique et de la croissance démographique.**

La nouveauté réside dans l'accélération et l'intensification des bouleversements de notre écosystème, qui nécessitent d'accélérer notre transformation pour consolider le présent et préparer l'avenir.

Dans les années à venir, des investissements importants seront nécessaires pour permettre aux services de l'eau et de l'assainissement d'être à un niveau de performance permettant de préserver les ressources (rendements de réseaux d'eau, traitement des micro polluants, gestion des boues) et d'assurer la résilience des infrastructures face aux événements climatiques extrêmes.

**Enfin, la gouvernance des services d'eau et d'assainissement a évolué pour inclure beaucoup plus largement les citoyens**, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, l'implication des consommateurs dans les économies d'eau, la solidarité envers les publics fragilisés, et la digitalisation des services, sont des enjeux forts des contrats.

**Ces défis majeurs sont l'occasion pour nous, SUEZ, d'affirmer notre Raison d'être, qui reflète notre contribution à la société, et qui anime et oriente l'ensemble de nos actions.**

### NOTRE RAISON D'ETRE



« Notre raison d'être incarne notre détermination à accomplir nos missions dans le respect des limites de notre planète, et à accompagner la transition écologique de nos parties prenantes. Elle exprime notre volonté de nous développer en tant qu'entreprise, tout en prenant soin de l'humain et de la planète. Elle marque une nouvelle page dans l'histoire de notre Groupe. »

*Sabrina Soussan*, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



Mobilisés chaque jour aux côtés de nos clients et de nos partenaires, **nous apportons**, depuis plus de 160 ans, des **services essentiels** pour protéger et améliorer la **qualité de vie** partout où nous agissons, face à des défis environnementaux grandissants.

Unis par la **passion** de nos métiers, nos **valeurs d'inclusion** et notre **sens du collectif**, nous innovons pour **préserver l'eau et valoriser les déchets**, sous forme de matières recyclées et d'énergie. Nous promovons et déployons des **pratiques plus sobres**, des technologies plus efficaces et des **solutions circulaires**, pour **réutiliser et faire le meilleur usage** des ressources limitées de la Terre.

**Au plus près des territoires**, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun.

#### NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

**Devenir le partenaire de confiance pour les solutions circulaires dans l'eau et les déchets.**

**Notre ambition est d'être un acteur de référence du secteur, reconnu pour son agilité, sa capacité à créer de la valeur et de l'innovation, et son engagement pour l'humain, la nature et la planète.**

Notre stratégie repose sur 3 piliers, qui constituent nos principes fondamentaux :



### FOCUS

Se concentrer sur nos métiers de base, c'est-à-dire les chaînes de valeur des déchets et de l'eau



### DIFFERENCIATION

- Investir pour relever les nouveaux défis (résilience, rareté de l'eau, décarbonation, efficacité énergétique...)
- Renforcer l'innovation
- Développer le digital.

Tout cela sous l'égide d'un engagement ambitieux et concret pour l'humain, la planète et la nature.



### CREATION DE VALEUR

Créer de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes ; Gérer mieux nos risques.

Notre stratégie actionnera 3 leviers, qui constituent nos engagements opérationnels prioritaires :



### L'orientation client

Placer le client au centre de notre modèle opérationnel et de nos processus



### La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



### L'entrepreneuriat

Promouvoir une culture d'entrepreneuriat local, d'inclusion et de responsabilité, ancrée dans notre raison d'être.

## NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. C'est le cœur de notre stratégie opérationnelle.

A travers notre nouvelle feuille de route développement durable 2023-2027, **nous nous engageons à aller au-delà de la contribution naturelle de nos métiers, et inscrivons nos décisions et nos opérations dans le respect des limites planétaires.**

Nous nous engageons sur une feuille de route qui porte **un même niveau d'ambition en matière de lutte contre le changement climatique, la préservation de la biodiversité et la responsabilité sociale.**



### CLIMAT

Notre pilier climat a été conçu dans une approche globale afin d'agir sur l'ensemble des leviers et d'accélérer notre contribution à la neutralité carbone des territoires sur lesquels nous opérons.

Nos engagements :

- **Contribuer à la décarbonation de l'énergie**, en accélérant le développement des énergies renouvelables pour atteindre l'objectif de la neutralité carbone en 2050.
- **Réduire nos émissions de gaz à effet directes et indirectes.**
- **Adapter nos sites prioritaires et vulnérables aux conséquences du changement climatiques**, en mettant en place des plans d'action dédiés.



La préservation de la biodiversité, qui joue un rôle clé en matière de régulation du climat, mais aussi un rôle économique à travers les services écosystémiques qu'elle fournit, est devenue un enjeu de premier plan. Nos métiers contribuent intrinsèquement à la préservation de la nature, mais nous devons toutefois réduire l'impact de nos activités.

Nos engagements :

- Préserver les ressources, en soutenant le développement du recyclage et du réemploi et **limitant notre impact sur l'eau douce.**
- Développer nos capacités pour **régénérer les milieux naturels.**
- **Réduire les pressions sur la biodiversité.**



Les conséquences du changement climatique et la destruction des écosystèmes ont des impacts majeurs sur les populations, et affectent en premier lieu les plus vulnérables. C'est pourquoi la transition écologique requiert une mobilisation collective : elle engage nos équipes, nos clients, nos partenaires, mais aussi les bénéficiaires de nos installations et les communautés qui les accueillent. Ainsi, nous nous engageons pour renforcer l'impact positif de nos activités.

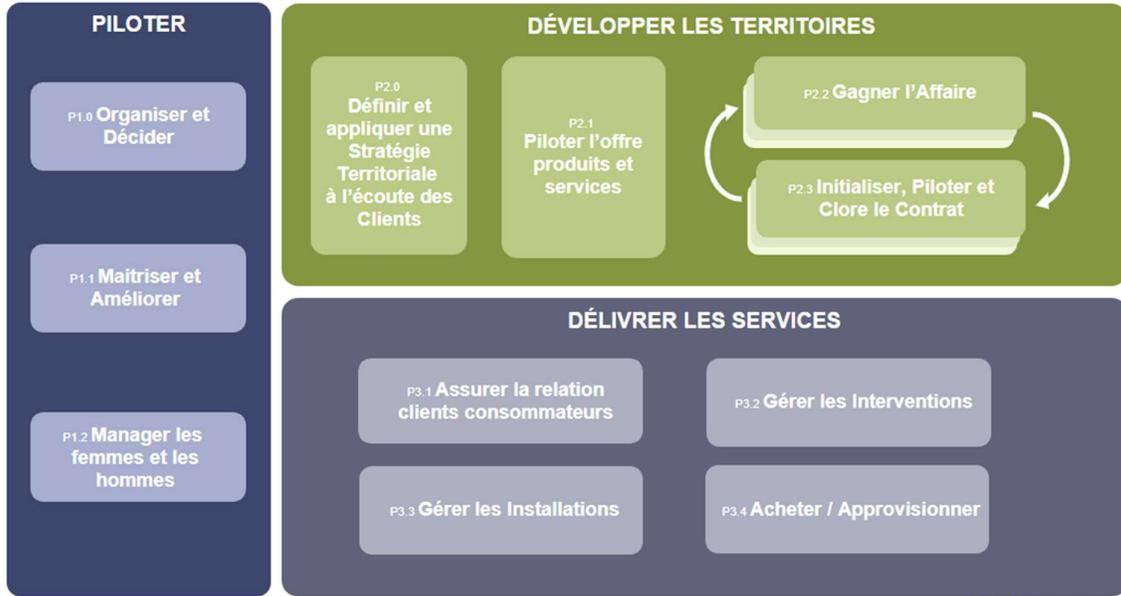
Nos engagements :

- **Garantir le respect des droits humains.**
- **Favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs.**
- **Contribuer au développement des territoires sur lesquels nous opérons**, en nous engageant à contribuer à une économie responsable par l'emploi et le développement local.

### LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre système de management de la Qualité, certifié ISO 9001 depuis 2004, a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

- **La prise en compte des spécificités de chaque territoire** afin d'adapter au mieux nos activités,
- **La dimension patrimoniale** dans notre gestion des installations
- **L'analyse des risques et la continuité d'activité** face aux crises de plus en plus fréquentes
- **La fluidité et la collaboration** autour d'un seul et même objectif : la confiance de nos clients



**Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :**

- Produire une eau de qualité 24h/24, en protégeant la ressource en eau
- Prévenir les rejets d'effluents non traités et rendre au milieu naturel une eau épurée et conforme,
- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités
- Mettre en œuvre les engagements de notre feuille de route Développement Durable en matière de climat, de capital naturel (biodiversité), et de capital humain
- Respecter la réglementation en vigueur et nos engagements contractuels
- Déployer une gouvernance de l'eau transparente, dans un esprit de partenariat et de confiance,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Préserver la sécurité, la santé et le bien-être de chaque collaborateur
- Agir dans le respect des valeurs éthiques du groupe, en toute circonstances
- Agir en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle, et contre les discriminations

**NOTRE CERTIFICAT ISO 9001**

**Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :**

- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'eau potable, eau pluviale, eau destinée à l'irrigation, et d'eaux industrielles (production et distribution)
- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'assainissement domestique ou industriel (collecte, épuration)
- Gestion de la Relation Clients Consommateurs : traitement des demandes, facturation, recouvrement
- Gestion du comptage d'eau : travaux sur branchements, pose - entretien - maintenance - renouvellement de compteurs et accessoires
- Prestations de contrôle, étalonnage sur banc et expertise métrologique d'équipements de mesure et de comptage d'eau



## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

### UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

**En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001.**

Étant donné les enjeux environnementaux et économiques autour de l'énergie, l'entreprise a décidé fin 2014 de structurer sa démarche de management de l'énergie, et de la faire certifier ISO 50001.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

**Depuis fin 2017 100 % du périmètre Eau France est certifié ISO 50001.**

La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs.

### NOS AXES D'ACTION

**Deux usages couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :**

- **Le pompage, notamment en eau potable**
- **L'aération des process biologiques en assainissement.**

**Plusieurs leviers complémentaires sont mis en œuvre** pour optimiser les consommations d'énergie de ces équipements :

- ✓ **Le pilotage rigoureux** des paramètres influençant significativement la consommation d'énergie, et notamment la concentration en boues dans les bassins biologiques des stations d'épuration ;
- ✓ L'étude, avant la pose ou le renouvellement de pompes de puissance significative, du **dimensionnement optimal** à prévoir en fonction du point de fonctionnement de l'équipement ;

- ✓ L'intégration systématique dans les achats d'équipements énergivores, d'une **analyse de l'efficacité énergétique sur la durée de vie estimée** : la performance énergétique est un critère de choix majeur.

**Par ailleurs, des diagnostics énergétiques** sont réalisés régulièrement pour vérifier que les réglages process sont optimisés, et identifier de nouveaux leviers de diminution des consommations d'énergie.

Les plans d'action associés à cette démarche de management de l'énergie et les résultats obtenus sont revus plusieurs fois par an avec la Direction, pour ajuster si besoin les objectifs ou les moyens.

**Un autre axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie.** Deux cibles majeures sont développées :

- **La production de biogaz en assainissement** avec ré-injection au réseau ou utilisation sur site via par cogénération d'électricité. Ces procédés ont de plus l'avantage de diminuer la quantité de déchets générés par l'épuration.
- **La production d'énergies renouvelables en profitant de la configuration de certains sites** :
  - Panneaux photovoltaïques sur les toitures ou les couvertures d'ouvrages
  - Éoliennes
  - Microcentrales hydroélectriques en utilisant l'énergie potentielle de chute sur les réseaux et ouvrages d'eau potable.

**Enfin, un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions.** Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

**NOTRE CERTIFICAT ISO 50001**



Certificat en cours : 13 Décembre 2021  
 Date d'évaluation : 1 Décembre 2024  
 Numéro de certificat : 000785  
 Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2018

**Certificat d'Approbation**

Nous certifions que le Système de Management de la société :

**SUEZ Eau France**

18 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société LRQA selon les normes suivantes :

**ISO 50001:2018**

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 00026378

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; suivi des appareils étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its officers and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are (individually and collectively) referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the issuer. LRQA is not liable for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.  
 Issued by: LRQA France SAS, Tour Bunge City, 8 Boulevard Maréchal Vivier-Herbé, Cedex 02, 69442 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bolehill Lane, Birmingham B37 7BB, United Kingdom.

## NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

### L'ADN DE NOS METIERS

La protection de l'environnement fait naturellement partie de nos activités, et depuis toujours, SUEZ œuvre pour assurer la préservation des ressources, prévenir les pollutions du milieu naturel et contribuer à la restauration de la qualité des milieux aquatiques.

Ces dernières années nous amènent toutefois à aborder la thématique de l'environnement de façon beaucoup plus systémique et globale, en interrogeant notre impact sur la biodiversité, notre contribution au changement climatique, ou encore notre capacité d'adaptation et de réponse aux risques naturels, qui se manifestent de plus en plus souvent et avec des intensités qui vont croissant.

Aussi, notre développement s'inscrit aujourd'hui dans l'ère de la transition écologique, qui s'ancre dans tous nos métiers, avec un objectif de transformation progressive et durable de nos pratiques, au-delà de notre contribution naturelle et historique.

### UN SOCLE COMMUN

**SUEZ Eau France opère dans le cadre d'une certification environnementale ISO 14001 qui couvre l'ensemble des activités sur le territoire français métropolitain.**

**Cette certification nationale garantit :**

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
  - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
  - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
  - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
  - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
  - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
  - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
  - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats.
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

**Notre certification ISO 14001 nationale assure ainsi un haut niveau de performance sur le socle de la gestion des services d'eau et d'assainissement.**

**LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX**

Une démarche environnementale efficace n'a de sens que si elle prend en compte les spécificités des territoires. Aussi, nos équipes régionales s'attachent à enrichir notre socle commun par des actions adaptées aux enjeux locaux.

Ainsi, tous les sites où nous intervenons sont intégrés dans notre processus d'analyse environnementale afin d'identifier :

- Les enjeux du périmètre en matière de milieux naturels, de biodiversité, de climat, d'énergie, et d'attentes des parties prenantes (notamment les riverains) ;
- Les impacts environnementaux de nos activités sur l'environnement.

**Nous complétons ce diagnostic par une analyse des obligations de conformité applicables aux périmètres où nous intervenons**, que ces obligations résultent de réglementations nationales, locales ou d'exigences contractuelles.

Ceci permet de **confirmer** :

- **les engagements de performance environnementale que nous nous fixons**, avec des objectifs concrets et appropriés aux enjeux de chaque territoire ;
- **le plan d'action qui nous permettra d'atteindre nos objectifs** et minimiser notre impact sur l'environnement ;
- **les indicateurs que nous suivrons lors des revues régulières de notre système** de management, afin de mesurer notre avancement, identifier les opportunités d'amélioration de la performance et ajuster nos actions.

**NOTRE CERTIFICAT ISO 14001**



### POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou d'autres référentiels, en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons.

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

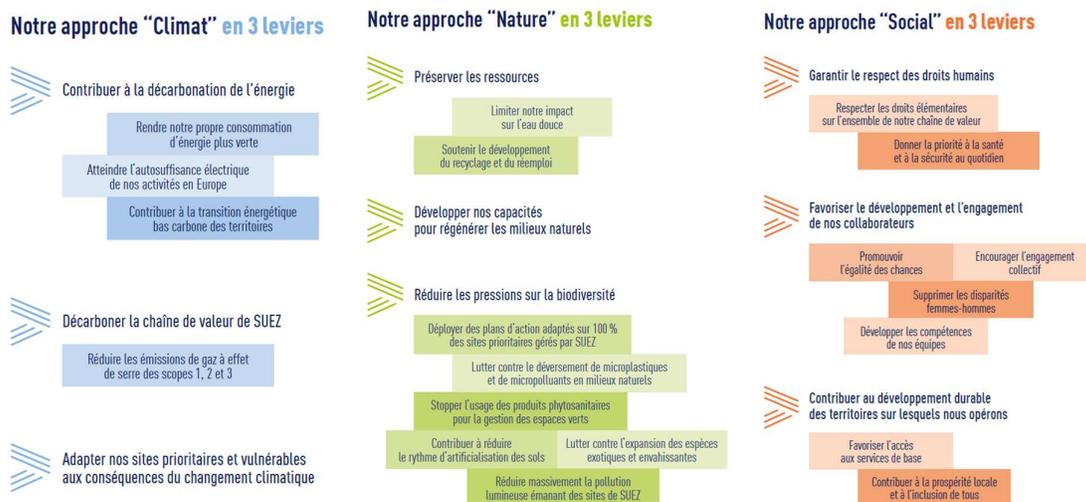
## 5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

Les métiers de l'eau et de l'assainissement contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. La raison d'être de l'entreprise « Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun » et la feuille de route développement durable visent à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune partout où nous sommes présents.

La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact positif de nos activités pour un développement responsable des territoires.

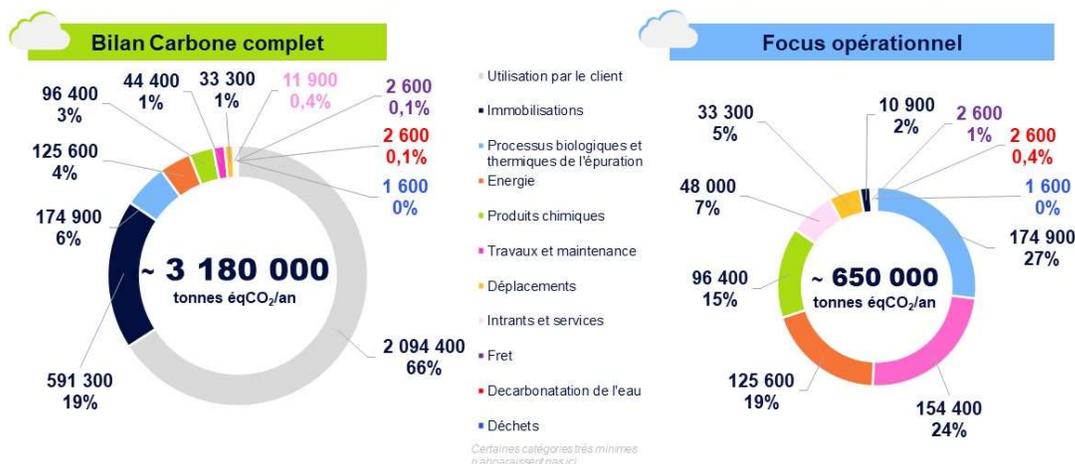
Cette feuille de route Groupe fait l'objet d'une déclinaison sur le périmètre de Suez Eau France.



### Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'Ademe) complet s'élève à 3,1 MtCO<sub>2</sub>e, et **650 000 tCO<sub>2</sub>e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2022 sur l'année 2021)



Les postes principaux d'émissions de l'entreprise, selon le focus opérationnel, sont :

- Les processus biologiques et thermiques de l'épuration : émissions de GES induites par les activités assainissement (process, exutoires des boues, rejets dans le milieu, production de biogaz, etc.),
- Les travaux et maintenance : travaux de renouvellement et neufs de l'année, achats de machines et maintenance etc.,
- L'énergie : consommation d'électricité, de gaz naturel et de fioul,
- Les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau.

L'entreprise pilote un plan d'actions pour réduire ses émissions induites, en collaboration avec l'ensemble des filières et métiers concernés, en conduisant notamment des actions phares et de R&D pour identifier des modes opératoires moins émissifs en N<sub>2</sub>O et CH<sub>4</sub>.

Suez Eau France travaille également sur l'élaboration et le déploiement d'outils de **réduction de la consommation énergétique**. Ce sujet fait l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années, mais le contexte des années 2022 et 2023 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les Gaz à effet de Serre (GES), qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (publication prévue au premier semestre 2024). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques.

Par ailleurs, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants et SUEZ Eau France cherche à intégrer les aléas climatiques dans sa politique de gestion des risques. Les aléas climatiques peuvent concerner les crues, les inondations, les fortes pluies, les sécheresses, l'augmentation graduelle des températures moyennes saisonnières, etc.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique.

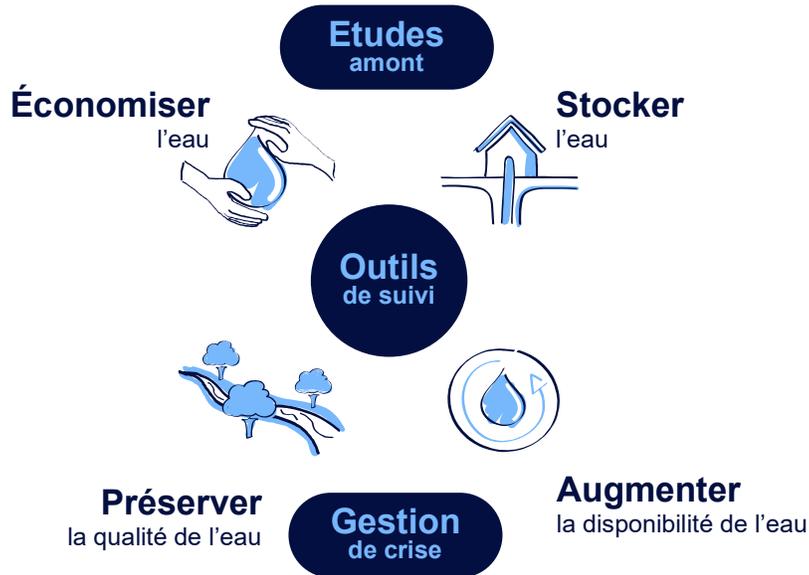
Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (pompes, compteurs), la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage constituent, désormais, des priorités pour la gestion des services de l'eau et de l'assainissement.

### Actions dédiées à la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

**La ressource en eau** est au cœur de nombreuses pressions : diminution de sa disponibilité en raison du dérèglement climatique, augmentation des conflits d'usage liés au prélèvement croissant dans les zones soumises au stress hydrique, diminution de la qualité de l'eau s'expliquant par les pollutions diffuses (macropolluants, micropolluants, bactériologie, microplastiques, biseau salé, etc.).

Pour répondre à ces enjeux et en alignement avec le Plan eau du Gouvernement nous développons différentes démarches ; par exemple pour réduire les prélèvements et sécuriser l'approvisionnement en

eau, accompagner la sobriété territoriale, massifier la valorisation des eaux non conventionnelles ou encore déployer des Solutions Fondées sur la Nature.



*Les solutions SUEZ pour la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau*

#### Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques** qu'elle rend.

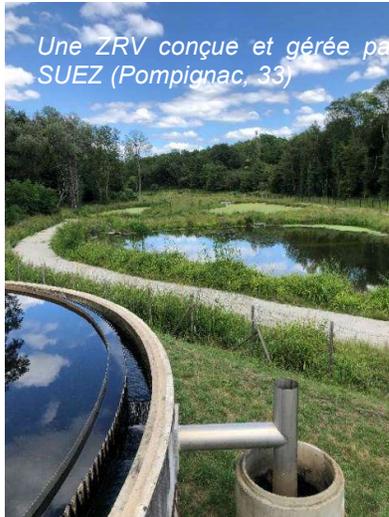


**OFB**  
OFFICE FRANÇAIS  
DE LA BIODIVERSITÉ

Son engagement se traduit notamment à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**.

#### Les enjeux de SUEZ Eau France vis-à-vis de la biodiversité en chiffres :

- Environ 5000 ha de foncier en gestion
- Plus de 20 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- Plus de 40 initiatives locales
- 72 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)



Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **Solutions fondées sur la Nature, favorisant une amélioration significative de la qualité écologique** des milieux.

L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées (ZRV)** : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées et le milieu récepteur. SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

#### **Actions dédiées à une transition écologique solidaire**

La transition écologique requiert une mobilisation collective. Elle engage les équipes, les clients et les partenaires. C'est dans ce cadre que SUEZ Eau France œuvre pour concilier développement humain et développement économique, en premier lieu, au travers d'actions pour favoriser l'accès aux services essentiels par tous.



SUEZ s'engage et travaille aux côtés des collectivités territoriales et des acteurs sociaux institutionnels et associatifs, pour **faire en sorte que la facture d'eau ne soit pas un facteur aggravant** en cas de difficultés financières. L'entreprise accompagne les usagers en difficulté grâce à de nombreuses actions. Par exemple, le **Fonds Solidarité Logement** a pour but de permettre aux ménages défavorisés de faire face aux dépenses liées à leur habitation. SUEZ **contribue à ce fonds** dans de nombreux territoires rendant possible le recours à cette aide financière départementale.

Afin d'augmenter l'efficacité des actions curatives ou de prévention vis-à-vis des publics en situation de précarité hydrique, SUEZ propose aux collectivités un diagnostic territorial. Cette **cartographie des zones de précarité hydrique permet de prioriser et catégoriser les types d'actions à mener en fonction du niveau de précarité**. Les « zones de vigilance », par exemple, voient la mise en œuvre d'actions de prévention telles que **des opérations pour réduire les consommations d'eau** ou la mise en place de mécanisme de **plomberie solidaire**.

En outre, SUEZ EAU France a noué des **partenariats** avec des acteurs comme le Réseau national des **PIMMS (Point d'Information Médiation Multiservices)** labellisés France Services et Points Conseil Budget pour un certains nombres d'entre - eux ou avec des associations locales ou de quartier afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches pour solliciter les aides auxquelles ils peuvent prétendre.

Par ailleurs, en tant qu'entreprise responsable, SUEZ Eau France œuvre en matière d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, d'inclusion et d'égalité des chances et d'engagement des collaborateurs au service des territoires d'implantation.

Ainsi afin de garantir l'égalité des chances et favoriser l'insertion, l'entreprise collabore avec les acteurs de l'insertion dont les PLIE, les missions locales et s'appuie sur les Maisons pour Rebondir, laboratoires d'innovation sociale de SUEZ implantées au cœur des Régions. L'objectif de ces collaborations est de permettre le recrutement de salariés en situation de réinsertion ou l'accueil de jeunes en cycle d'apprentissage et de professionnalisation.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers. Depuis le 1er mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2023 le score de 88,9 /100.

Enfin, SUEZ a renforcé, en 2023, le dispositif d'engagement Solidaire des collaborateurs. Au-delà de la possibilité donnée aux collaborateurs de s'engager « socialement », SUEZ voit dans ce dispositif, une manière de contribuer positivement et activement à la vie du territoire dans lequel l'entreprise est implantée.

### 5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ

et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



Les entreprises pour la biodiversité

notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



**MUSÉUM**  
NATIONAL D'HISTOIRE NATURELLE

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

## 5.5 Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.  
Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France

#### COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Une campagne de communication nationale « Il y a SUEZ »**

Pour accélérer la transformation de SUEZ, générer de l'engagement et de la fierté des collaborateurs, **mais aussi pour clarifier l'identité de SUEZ et mettre en avant nos métiers et savoir-faire**. SUEZ a déployé une campagne de communication du 1<sup>er</sup> novembre au 15 décembre. Un dispositif média complet :

- Affichage à Paris sur le CNIT, dans le métro et le réseau urbain en Ile-de-France
- Affichage urbain dans 30 villes de France
- Presse nationale, régionale et spécialisée
- Digital : web, réseaux sociaux et display

- **Un magazine pour donner à voir et à comprendre nos actions**

A travers diverses rubriques, le « magazine Plus » fait la part belle à des interviews inspirantes, mets en lumière nos réalisations innovantes, ainsi que certaines de nos très belles réussites commerciales, il fait écho à certaines de nos actions à travers le monde, explore nos métiers, ou apporte des éclairages sur des thématiques clés, et des initiatives solidaires.

Envoyés à tous nos collaborateurs, il a été également diffusé à nos clients à l'occasion d'événements comme de Salon des maires. Une version digitale des articles et des podcasts est disponible sur le site [suez.com](http://suez.com)

- **Une nouvelle Visite virtuelle disponible**

Afin de permettre au plus grand nombre de visiter des installations d'eau potable, d'assainissement, SUEZ a enrichi cette année sa collection de visites virtuelles avec **l'usine d'eau potable de la Communauté Urbaine d'Alençon**. Depuis son canapé, les internautes peuvent découvrir comment SUEZ produit de l'eau potable, cette visite propose une version gamifiée et ludique pour les enfants.

- **Emploi et recrutement**

En décrochant pour la onzième fois la **certification Top Employer 2023**, SUEZ démontre une amélioration continue de la qualité de son offre de services Ressources Humaines (RH), qui place l'épanouissement professionnel et personnel au cœur de ses projets.

SUEZ remporte également pour la deuxième année consécutive le **label Happy Trainees**, qui récompense les meilleurs employeurs de jeune en France, via une enquête de satisfaction à laquelle ont répondu les stagiaires et alternants du Groupe dans toute la France.

- **Sécheresse et canicule**

Durant tout l'été SUEZ a relayé sur ses réseaux sociaux et sur son site [Toutsurmoneau.fr](http://Toutsurmoneau.fr) des conseils pour économiser et préserver l'eau. De plus, des informations sur les restrictions d'usages de l'eau définis par les préfets ont également été relayées auprès des habitants, notamment dans les régions touchées par les incendies. **Un kit de communication a été déployé pour accompagner les collectivités** à prendre la parole sur ce sujet.

**L'application MonEau s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités** : l'alerte sécheresse, la promotion d'écogestes, l'alerte sur le niveau des nappes phréatiques. Pour accompagner le lancement de ces nouvelles fonctionnalités une campagne de communication a été déployée durant l'été sur les réseaux sociaux, ce qui a permis en outre de dépasser les **50 000 téléchargements** en fin d'année.

## EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

### Salon des Maires et des Collectivités Locales 21 au 23 novembre 2023

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

- Améliorer les rendements de réseaux et piloter ses consommations grâce à nos solutions digitales
- Restaurer et préserver les ressources en eau
- En démonstration sur le stand : la borne fontaine City'O

### Pollutec 10 au 13 oct 2023

Les experts de SUEZ ont présenté des solutions circulaires pour l'eau au cours des conférences suivantes :

- L'industrie au service de l'agriculture
- Préserver et restaurer la ressource en eau avec les solutions telles que la Réutilisation des Eaux Usées Traitées ou la recharge de nappe
- L'usine ressource au service de l'économie circulaire : l'exemple de la Métropole de Nice Côte d'Azur
- Quelle place pour les grandes entreprises européennes dans un contexte de transformation ?
- REUSE : Projets et expérimentations en France et dans le monde
- Les jumeaux numériques 3D : la performance opérationnelle et digitale au service de l'environnement.
- La coopération : clé de l'accompagnement des entreprises dans leurs réponses aux enjeux sociaux et environnementaux

### Carrefour des gestions locales de l'eau 25 au 26 janvier 2023

Cette année SUEZ a présenté des conférences sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ainsi que sur le stress hydrique.

- Énergie et Eaux usées : sur le chemin de la neutralité énergétique – quelles solutions ?
- Préserver la ressource en eau grâce à la réalimentation de nappe et la REUT

### Congrès ASTEE 6 au 8 juin 2023

Cette année, nos experts ont contribué à ce congrès à travers près d'une vingtaine de conférences sur la préservation de la ressource en eau.

Au-delà de ces événements, nationaux SUEZ a participé à de nombreux événements régionaux comme, les rencontres des Maires des petites villes de Normandie, au salon des Maires d'Ile de France, a organisé de nombreuses journées portes ouvertes pour le grand public et a contribué à de nombreux colloques avec le réseau Idéal Connaissances.

## 5.6.2 Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement

Lancé en avril 2023, le plan eau du gouvernement comporte 53 mesures qui répondent à 4 enjeux : sobriété des usages, disponibilité de la ressource, qualité de l'eau et gestion des crises liées à la sécheresse sur les territoires. Afin de répondre à ces enjeux majeurs SUEZ apporte aux collectivités et aux citoyens, des solutions résilientes et innovantes pour gérer durablement la ressource en eau.

### • Enjeu 1 : Organiser la sobriété des usages de l'eau pour tous les acteurs

Le plan eau du gouvernement annonce un objectif de réduction de 10% d'eau prélevée au global d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif SUEZ propose une gamme de solutions technologiques après les compteurs d'eau en habitat individuel ou collectif pour limiter les prélèvements. SUEZ a développé toute une gamme de services associés à la télérelève pour les particuliers comme pour les professionnels.

- L'offre de télérelève ON'connect metering permet une gestion très fine et en temps réel de la consommation avec la possibilité d'alerter les consommateurs en cas de surconsommation, souvent synonyme de fuite après compteur.
- Avec ON'connect Coach, les clients particuliers peuvent connaître et maîtriser la consommation d'eau de leur foyer depuis leur espace client.
- Avec ON'connect switch, les gestionnaires de sites (bâtiments municipaux, collèges et lycées, locaux commerciaux ou tertiaires, etc.) peuvent piloter à distance leur alimentation en eau.

Autre solution proposée pour faire évoluer les comportements : des incitations tarifaires. La tarification peut varier en fonction de l'usage de l'eau, de la ressource, de la composition du foyer ou des saisons afin de limiter la consommation lorsque la ressource se fait rare ou que l'activité touristique est plus forte.

- **Enjeu 2 : optimiser la disponibilité de la ressource**

Pour lutter contre le stress hydrique, SUEZ a développé des technologies innovantes afin d'améliorer le rendement des réseaux de distribution d'eau et d'optimiser la performance des forages. Pour détecter et localiser les fuites, SUEZ propose une gamme de solutions qui allie technologies d'inspection et analyse des données pour agir rapidement contre les pertes en eau.

SUEZ accompagne également les collectivités françaises avec des installations de réalimentation des nappes phréatiques ou des installations de réutilisation des eaux usées traitées.

- **Enjeu 3 : préserver la qualité de l'eau et restaurer des écosystèmes sains et fonctionnels**

SUEZ conçoit des systèmes de gestion de l'eau à 360° qui suivent le cycle naturel de l'eau pour mieux la préserver. La potabilisation de l'eau, le traitement des eaux usées et la préservation du milieu naturel sont interconnectés au sein d'une vision globale de la qualité de l'eau. Cette vision permet de mettre en place des solutions adaptées à chaque problématique locale :

- Pour mesurer en temps réel la qualité de l'eau, SUEZ déploie des capteurs tant dans le milieu naturel que dans les usines ou encore sur le réseau de distribution de l'eau potable
- SUEZ propose des solutions, tant en prévention qu'en réaction, pour la protection du littoral et les eaux de baignade.
- SUEZ développe des solutions pour traiter les micropolluants pour rejeter une eau de qualité dans le milieu naturel.

- **Enjeu 4 : Être en capacité de mieux répondre aux crises de sécheresse**

Pour accompagner les collectivités dans la gestion des événements liés à la sécheresse, SUEZ Eau France a 650 agents qui montent l'astreinte chaque jour sur tous les territoires opérés. Dans ces temps d'astreinte, mobilisable 24h/24 et 7j/7, chaque équipe d'astreinte composée de collaborateurs, d'experts issus de différents services allant des services métiers à celui de la communication sont ainsi dans la capacité de couvrir tous les aspects de la crise.

### 5.6.3 Les actualités commerciales 2023 de SUEZ Eau France

En 2023, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Inauguration, en avril 2023, de l'usine méthanisation des boues et de l'unité d'épuration du biogaz de la station eauvital de Dijon-Longvic.** Ce projet innovant confirme l'ambition de Dijon métropole en matière de transition énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre grâce à une véritable filière de traitement local de valorisation des déchets. La méthanisation permet de transformer les eaux usées en énergie verte, en produisant du biométhane à partir des boues issues de l'épuration de l'eau. La production de biométhane est estimée à 10 GWh/an soit l'équivalent des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire de 4 000 foyers de la métropole.
- **Haliotis 2, la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, permettra de répondre aux futures normes environnementales et sanitaires, ainsi qu'aux besoins à venir de la collectivité.** Elle traitera les eaux usées de 26 communes, soit l'équivalent de 680 000 habitants. Les performances de traitement des eaux d'Haliotis 2 seront supérieures aux normes sanitaires exigées avec près de 90% des microplastiques qui seront éliminés par la station. Elle possédera une unité industrielle de Réutilisation des Eaux Usées Traitées capable de recycler 5 millions de mètres cubes d'eau par an, c'est-à-dire la totalité des besoins en arrosage des espaces verts et de nettoyage des voiries de la Ville de Nice. Haliotis 2 sera également exemplaire en matière énergétique puisqu'elle participera à la décarbonation du territoire. Elle produira 4 fois plus d'énergie qu'elle n'en consomme aujourd'hui. Elle permettra la valorisation énergétique optimale des boues issues de l'épuration des eaux usées et produira le biométhane nécessaire à la consommation de 11 000 logements ou alors l'équivalent de 290 bus.

- **Le Syndicat Intercommunal des Eaux de Grosne et Guye renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion du service public de l'eau potable** pour les 22 communes du Syndicat, représentant 375 000 m<sup>3</sup> d'eau potable distribués par an. SUEZ déploiera un plan d'actions sur toute la durée du contrat afin de préserver la ressource en eau.
- **La communauté de l'Auxerrois a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ en signant deux nouveaux contrats de service public de l'eau et de l'assainissement pour 28 communes du territoire, pour une durée respective de 20 ans et de 5 ans.** Dans ce cadre SUEZ s'engage à produire et à distribuer une eau premium de très haute qualité sous le label « Aux'R\_EAU » avec le procédé d'Osiose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Le SICASIL (Syndicat Mixte des Communes Alimentées par les Canaux de la Siagne et du Loup) choisit SUEZ afin d'assurer la production et la distribution de l'eau potable pour huit communes, soit plus de 180 000 habitants.** Ce service est assuré par une société dédiée, So'EAU. Il couvre notamment les besoins du bassin de vie de l'Agglomération Cannes Lérins, territoire pilote dans la sauvegarde de l'eau potable. L'eau produite par So'EAU sera prochainement labellisée.
- **L'Eurométropole de Strasbourg, pionnière en matière de production d'énergie verte, a confié à SUEZ le projet de conception réalisation pour le renouvellement de la ligne d'incinération de boues de la station d'épuration de Strasbourg-La Wantzenau** pour chauffer ses locaux, ses digesteurs et une partie des Strasbourgeois.

### Les récompenses de l'année

- **SUEZ obtient le prix « Elu Service Client de l'Année 2024 »** pour le contrat Paris-Saclay dans la catégorie distributeur d'eau. Depuis 5 ans, SUEZ concourt et remporte ce prix au travers de marques locales. Ce prix est le fruit d'un travail collectif des équipes de la relation clients en local, soutenues par la Direction de la relation clients au niveau national.

**SUEZ récompensé par le Prix Stratégies de l'Expérience Client Durable.** Ce prix récompense le lancement de l'Appli Tout Sur Mon Eau et la refonte complète du design du Site Web Tout Sur Mon Eau.



# | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**  
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné domestique ou assimilé**  
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**  
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion 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 l'installation d'assainissement autonome).
- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**  
L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.
- **Assainissement collectif**  
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.
- **Autorité organisatrice**  
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.
- **Avaloir**  
Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

### B

- **Branchement assainissement**  
Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

### C

- **Certification ISO 9001**  
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**  
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Collecteur**  
Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Curage**  
Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

---

## D

---

- **DBO5**  
Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.
- **DCO**  
Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.
- **Désobstruction**  
Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

---

## E

---

- **Eaux pluviales**  
Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).
- **Eaux résiduaires ou eaux usées**  
Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.
- **Eaux usées domestiques**  
Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).
- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Enquête de conformité**  
Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
  - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**  
L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

---

## H

---

- **Habitant**  
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.
- **Habitant desservi**  
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

---

## I

---

- **Inspection télévisée**  
L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.  
L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.
- **ISDND**  
Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

---

## M

---

- **MES**  
Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.
- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**  
Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

---

## N

---

- **NK**  
Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH<sub>4</sub>) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO<sub>3</sub>) ou nitrite (NO<sub>2</sub>). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :  
$$NGL = NK + NO_2 + NO_3$$
- **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

- **Nombre d'habitants**  
Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

## O

- **Ouvrage assainissement**  
Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.
- **Ouvrages de prétraitement**  
Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.  
Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "dessableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.  
Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

## P

- **pH**  
potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).
- **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).
- **Prétraitement**  
Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).
- **P total**  
Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains
- **PO<sub>4</sub>**  
Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

- **Réclamation**  
Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**  
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.
- **Réseau de collecte des eaux usées**  
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.
- **Réseau séparatif**  
Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).
- **Réseau unitaire**  
Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.
- **Réseau de rejet industriel**  
Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.
- **Réseau de trop-plein**  
C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop-plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

## S

---

- **Service**  
Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.
- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**  
Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).
- **Système d'assainissement**  
Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.
- **Système de collecte**  
Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

## T

- **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

## V

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard...).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, 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. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

**Formule** = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D204.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1)/120

## 2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordés et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

**Formule** = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de **0 à 120**, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

### Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : 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.

### Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **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 et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

### **Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)**

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
  - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
  - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
  - **10 points supplémentaires** : 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 supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
  - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
  - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.
  - **10 points supplémentaires** : 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).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

**Formule** = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code P206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

**Formule** = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P207.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

**Formule** = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code P251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

**Formule** = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code P252.2)**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

**Formule** = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code P253.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

**Formule** = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code P254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

**Formule** = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code P255.3)**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, ...).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs

mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

**A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)**

- **20 points** : 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...).
- **10 points** : évaluation 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).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : 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 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

**B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)**

- **10 points** : évaluation 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.

**C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)**

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

• **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P257.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.



# | Annexes





## 7.1 Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

**Loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047281777>

- Exclusions de plein droit prévues par le code de la commande publique en matière de marchés publics et de concessions : extension aux peines pénales du mécanisme de régularisation dont peuvent bénéficier les opérateurs économiques à la suite d'une infraction.
- Les mesures de régularisation, prises par l'opérateur économique afin de prévenir toute nouvelle infraction font l'objet d'une évaluation qui tient compte de la gravité de l'infraction commise.

**LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Les dispositions de cette loi :

- Posent les objectifs de la commande publique lors de l'achat de dispositifs de production d'énergies renouvelables ;
- Consacrent les contrats de vente directe d'énergie renouvelable entre un producteur et un consommateur final acheteur public : le texte prévoit la possibilité, pour les personnes soumises au code de la commande publique, de conclure des « power purchase agreements » (PPA), contrats conclus pour de longues durées (15 à 20 ans en pratique) entre des producteurs assurant le financement, la construction et l'exploitation de centrales de production d'énergie (électricité ou gaz) et des clients finals, qui s'engagent à acquérir l'énergie produite pour les besoins de leur consommation ;
- Permettent aux acheteurs publics de recourir à l'autoconsommation énergétique ;
- Édiktent des règles particulières pour l'occupation privative du domaine public en vue de l'installation de production d'énergies renouvelables.

**Loi n° 2023-222 du 30 mars 2023 visant à ouvrir le tiers financement à l'Etat, à ses établissements publics et aux collectivités territoriales pour favoriser les travaux de rénovation énergétique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047377306>

Afin que les acheteurs publics puissent financer leurs travaux de rénovation énergétique, la loi du 30 mars dernier met en place un outil permettant de déroger à l'interdiction du paiement différé.

L'article 1er de cette loi dispose qu' « A titre expérimental, pour une durée de cinq ans à compter de la promulgation de la présente loi, l'Etat et ses établissements publics ainsi que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et leurs groupements peuvent conclure des contrats de performance énergétique dérogeant aux articles L. 2191-2 à L. 2191-8 du code de la commande publique, sous la forme d'un marché global de performance mentionné à l'article L. 2171-3 du même code, pour la rénovation énergétique d'un ou de plusieurs de leurs bâtiments. Lorsque le contrat conclu en application du présent article porte sur plusieurs bâtiments, les résultats des actions de performance énergétique sont suivis de manière séparée pour chaque bâtiment ».

Pour le calcul de la rémunération du titulaire, le marché global de performance précise les conditions dans lesquelles sont pris en compte et identifiés différents coûts listés au sein de cet article 1er.

En outre, il est précisé que par dérogation aux articles L. 2193-10 à L. 2193-13 du CCP, le sous-traitant direct du titulaire du marché global de performance est payé, pour la part du marché dont il assure l'exécution, dans les conditions prévues au titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

L'article 2 de cette loi détaille les marchés globaux de performance susceptibles d'être conclus, les procédures applicables ainsi que les suites contentieuses car, « En cas d'annulation ou de résiliation du marché global de performance par le juge faisant suite au recours d'un tiers, le titulaire peut prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'acheteur ».

**LOI n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Le Titre II de cette loi, « ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DE LA COMMANDE PUBLIQUE » (Articles 25 à 30), prévoit :

Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics pour les entreprises ne respectant pas leurs obligations en matière environnementale sont créés.

Le gouvernement est tout d'abord habilité à légiférer par voie d'ordonnance pour prévoir un nouveau dispositif d'exclusion facultative des procédures de passation des marchés publics et des contrats de concession qui concernera les entreprises ne respectant pas leurs obligations de publication d'informations en matière de durabilité issues de la directive (UE) n° 2022/2464 (pour rappel : « les grandes entreprises et les petites et moyennes entreprises devront inclure, dans le rapport de gestion, les informations qui permettent de comprendre les incidences de l'entreprise sur les questions de durabilité, la manière dont ces questions de durabilité influent sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de l'entreprise )

Les acheteurs publics auront aussi la possibilité d'exclure des procédures de passation des contrats de la commande publique les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) prévue par l'article L. 229-25 du Code de l'environnement (art. 29). Cette obligation impose d'élaborer un diagnostic précis des émissions de gaz à effet de serre, accompagné d'un plan de transition, en vue d'identifier et de mobiliser des leviers de réduction de ces émissions.

L'article 29 de la loi du 23 octobre 2023 vient introduire à l'article L. 2152-7 du Code de la commande publique une définition de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il précise la façon dont cette dernière est déterminée, notamment par la prise en compte du critère environnemental et cela dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'article 35 de la loi *Climat et Résilience*. L'offre économiquement la plus avantageuse pourra « être déterminée sur le fondement d'une pluralité de critères non discriminatoires et liés à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution, parmi lesquels figure le critère du prix ou du coût et un ou plusieurs autres critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux ou sociaux » (art. 29).

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des critères d'attribution des marchés prenne en compte « les caractéristiques environnementales de l'offre ».

Une nouvelle exception au principe de l'allotissement des marchés publics : « Pour les entités adjudicatrices, lorsque la dévolution en lots séparés risque de conduire à une procédure infructueuse ».

Une exception à l'interdiction de présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus : les opérateurs peuvent y être autorisés pour les marchés passés par les entités adjudicatrices d'une valeur estimée à 10 millions d'euros HT (seuil fixé par le décret n° 2023-1292 du 27 décembre 2023).

Une exception supplémentaire à la limitation de la durée maximum des accords-cadres passés par les entités adjudicatrices (8 ans) : le « risque important de restriction de concurrence ou de procédure infructueuse ».

Une exception à l'obligation d'apprécier les offres lot par lot : « lorsque les entités adjudicatrices ont autorisé les opérateurs économiques à présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus ».

La faculté de prévoir « des **critères environnementaux, sociaux ou relatifs à l'innovation** » dans les critères de choix des offres en matière de concessions.

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des **critères d'attribution** des concessions prenne en compte « les **caractéristiques environnementales de l'offre** ».

Une faculté de rejeter une offre présentée dans le cadre de la passation par une entité adjudicatrice d'un marché de fournitures ou d'un marché de travaux de pose et d'installation de ces fournitures, lorsque cette offre « contient des produits originaires de pays tiers avec lesquels l'Union européenne n'a pas conclu, dans un cadre multilatéral ou bilatéral, d'accord assurant un accès comparable et effectif

des entreprises de l'Union européenne aux marchés de ces pays ou auxquels le bénéfice d'un tel accord n'a pas été étendu par une décision du Conseil de l'Union européenne » et que « les produits originaires des pays tiers mentionnés au présent V représentent la part majoritaire de la valeur totale des produits qu'elle contient (...) ».

#### **Loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

Caractère innovant des travaux, fournitures ou services au sens de l'article 2172-3 du code de la commande publique : à la définition selon laquelle sont considérés comme innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés, le caractère innovant pouvant consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise, il est ajouté le principe selon lequel « *Sont considérés comme innovants tous les travaux, les fournitures ou les services proposés par les jeunes entreprises définies à l'article 44 sexies-0 A du code général des impôts.* »

#### **Seuils de procédure formalisée à compter du 1er janvier 2024 : nouvelle annexe 2 du code de la commande publique (Avis NOR : ECOM2332367V, JORF n°0283 du 7 décembre 2023)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048520068>

Seuils applicables aux pouvoirs adjudicateurs :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 221 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuils applicables aux entités adjudicatrices :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 443 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuil applicable aux contrats de concession : 5 538 000 € HT.

## **ENERGIE**

#### **Arrêté du 21 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 24 novembre 2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique prévu par le chapitre III du titre III du livre II du code de l'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048669576>

Entre en vigueur au 1er janvier 2024

En application de l'article L. 233-1 du code de l'énergie, les grandes entreprises réalisent, tous les quatre ans, un audit énergétique de leurs activités. Le présent arrêté actualise la méthodologie de cet audit énergétique et des critères de la reconnaissance de compétence des auditeurs.

#### **Certificats d'économie d'énergie**

#### **Arrêté du 5 juillet 2023 portant création et modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047852973>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le présent arrêté crée les programmes CEE AVELO 3 et TOITS D'ABORD 2 et modifie les programmes OEPV, EVE 2 et BAIL RENOV dans le cadre de la cinquième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

#### **Arrêté du 29 septembre 2023 portant modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048158884>

Le présent arrêté modifie les programmes ACTEE 2, ACTEE + et SARE dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

#### **Energie renouvelable**

#### **Modification de l'arrêté du 6 octobre 2021 par trois textes en 2023 :**

1. **Arrêté du 8 février 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047183612>

L'arrêté du 6 octobre 2021 a complété le décret n° 2021-1300 du 6 octobre 2021 en fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière, utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale.

L'arrêté du 8 février apporte plusieurs modifications à l'arrêté du 6 octobre 2021. La modification principale concerne le coefficient K, qui révisé les tarifs trimestriels en fonction de l'inflation. Il ajoute également une annexe 6 ter relative à la méthodologie de l'évaluation carbone simplifiée.

Cet arrêté modifie l'article 8 relatif aux tarifs et critères d'implantation pour les installations de puissance supérieure à 100 kWc bénéficiant de Tc

Il s'applique aux installations dont la demande complète de raccordement est postérieure au 30 avril 2023. Pour les installations dont la demande complète de raccordement est antérieure au 1er mai 2023, ce sont les dispositions de l'arrêté du 6 octobre 2021 dans sa version antérieure qui s'appliquent.

**2. Arrêté du 4 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835995>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes.

**3. Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048680330>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes, et valeurs de émissions de GES pour la fabrication des composants.

**LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Loi très dense portant sur de multiples sujets qui ont pour principale finalité de réduire les délais de déploiement des installations et de rattraper le retard de la France en matière d'énergies renouvelables. De nombreux décrets sont attendus.

4 axes :

1. Planifier les énergies renouvelables,
2. Simplifier les procédures,
3. Mobiliser le foncier déjà artificialisé pour déployer les énergies renouvelables
4. Et mieux partager la valeur générée par ces énergies.

A retenir :

a) Dispositions sur les panneaux photovoltaïques :

- Allègement de la procédure en cas de rééquipement d'une installation existante
- Facilitation de la résolution d'éventuels différends lors de la création de projets d'Energie renouvelables
- Une disposition sur la source de fabrication des panneaux solaires
- Le texte instaure notamment un dispositif de planification territoriale des énergies renouvelables, avec l'instauration de zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres. Il reviendra aux communes d'identifier ces zones sur la base de documents transmis par l'État.
- Une présomption de reconnaissance de la raison impérieuse d'intérêt public majeur (RIIPM), l'un des trois critères qui permet de déroger à l'obligation de protection des espèces protégées, est instituée pour certains projets d'énergies renouvelables, leurs ouvrages de raccordement et de stockage. Un décret en Conseil d'Etat doit encore définir les conditions d'obtention de cette présomption.

b) Une disposition renforçant le professionnalisme des opérations de forages : à défaut de certification ou d'une qualification possible amende administrative

c) Une disposition introduisant une définition du gaz bas-carbone dans le code de l'Energie (Art 98 de la loi)

« Art. L. 447-1.-Est désigné, dans le présent livre, comme un " gaz bas-carbone " un gaz constitué principalement de méthane qui peut être injecté et transporté de façon sûre dans le réseau de gaz naturel et dont le procédé de production engendre des émissions inférieures ou égales à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie.

d) Alignement du contentieux des autorisations environnementales sur celui des autorisations d'urbanisme : notification à peine de recevabilité du recours contentieux contre les décisions suivantes à l'auteur de la décision et à son bénéficiaire :

- Autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Rejet d'une demande d'autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Demande de tierce expertise (cf. article L. 181-13) ;
- Prescriptions complémentaires (cf. article L. 181-14) ;
- Nouvelle autorisation délivrée dans le cadre d'une modification substantielle, d'une prolongation ou d'un renouvellement en cas de changement substantiel dans les circonstances de fait et de droit (cf. article L. 181-14 et L. 181-15) ;
- Changement de bénéficiaire soumis à autorisation (cf. article L. 181-15).

Changement 2 (article L 181-18 du code de l'environnement) la faculté d'annulation partielle ou de sursis à statuer existante pour le juge administratif même en l'absence de demande expresse des parties pour permettre la régularisation de la décision attaquée devient désormais une obligation pour le juge de façon à alléger le contentieux et ne pas retarder les projets.

#### **Décret n° 2023-1048 du 16 novembre 2023 relatif aux garanties d'origine de l'électricité.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048423398>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret est la suite réglementaire de l'ordonnance n° 2021-236 du 3 mars 2021 qui visait à transposer en droit interne certaines dispositions des directives n° 2018/2001 du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et n° 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Le décret déplace les articles relatifs aux garanties d'origine du chapitre relatif à la production d'électricité d'origine renouvelable au chapitre relatif aux dispositions générales relatives à la production d'électricité. Mais surtout, le décret apporte plusieurs modifications au système des garanties d'origine en droit interne en venant :

- Étendre la possibilité d'émettre des garanties d'origine électriques à l'ensemble des sources d'énergie primaire et notamment à l'énergie nucléaire ;
- Permettre l'organisation d'enchères à terme de garanties d'origine issues d'installations bénéficiant d'un soutien public ;
- Mettre en œuvre l'achat préférentiel ouvert aux producteurs bénéficiant de mécanismes de soutien public ;
- Préciser la faculté de certaines collectivités territoriales (communes, groupements de communes ou métropoles) de préempter gratuitement les garanties d'origine des installations situées sur leur territoire.

Il modifie les modalités et conditions de mise aux enchères des GO de l'électricité d'origine renouvelable bénéficiant d'un dispositif de soutien. Il fait évoluer les règles d'utilisation des GO électriques et précise les règles applicables aux GO de l'électricité autoconsommée.

#### **Directive (UE) 2023/2413 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 modifiant la directive (UE) 2018/2001, le règlement (UE) 2018/1999 en ce qui concerne la promotion de l'énergie produite à partir de sources renouvelables**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202302413](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302413)

La directive RED III apporte les modifications suivantes à la directive (UE) 2018/2001 du 11 décembre 2018. Directive majeure dont il faut retenir les points suivants :

- Modification et création de nombreuses définitions comme "technologie innovante en matière d'énergie renouvelable" ou "combustibles renouvelables" ou bien encore zone d'accélération des énergies renouvelables
- Augmentation de 32% à 42,5% voire 45% de la part d'énergies renouvelables dans la consommation finale brute d'électricité de l'UE en 2030
- Création de l'objectif de part des technologies innovantes d'au moins 5 % de la capacité nouvellement installée d'énergie renouvelable d'ici à 2030
- Encouragement du recours aux accords d'achat d'énergie renouvelable.
- Création des zones d'accélération des énergies renouvelables.

- Simplification des procédures d'octroi de permis, surtout pour les projets situés en zone d'accélération.
- Exemption, sous condition d'un examen préalable, les projets situés en zone d'accélération de l'obligation d'évaluation environnementale.
- Simplification de la procédure de dérogation à l'interdiction de destruction d'espèces protégées par la création d'une présomption de l'intérêt public majeur des projets d'énergies renouvelables.
- Accélération des règlements des litiges
- Accélération des procédures d'octroi de permis pour le rééquipement, l'installation d'équipements d'énergie solaire, de pompes à chaleur.
- Création d'un cadre juridique incitatif pour la production et la consommation de carburants renouvelables

## **GAZ A EFFET DE SERRE**

### **Arrêté du 1er février 2023 relatif aux critères d'intrants, de durabilité et de réductions des émissions de gaz à effet de serre pour la production de biométhane**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047134226>

Entrée en vigueur : le lendemain de la publication.

Le présent arrêté vient préciser les modalités de mise en œuvre de l'ordonnance n° 2021-235 et du décret n°2021-1903 propres à la filière de production de biométhane, notamment en matière de méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre et de contenu des déclarations de durabilité.

## **BIOGAZ**

### **Décret n° 2023-456 du 10 juin 2023 relatif à la modification de la production annuelle prévisionnelle ou de la capacité maximale de production des installations de production de biométhane**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670220>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Le décret vise à permettre aux producteurs de biométhane de modifier la production annuelle prévisionnelle ou la capacité maximale de production de biométhane une fois par période de 12 mois, au lieu de 24 mois, et ce pendant les deux prochaines années, afin de donner plus de flexibilité aux producteurs de biométhane, dans un contexte d'approvisionnement tendu. Il permet également d'allonger sans limitation de durée le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020. En cas de contentieux entraînant le dépassement du délai de mise en service de trois ans, la durée des contrats d'achat ne sera plus réduite de la durée de dépassement.

### **Arrêté du 10 juin 2023 fixant le tarif d'achat du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel livré au cocontractant en dépassement de la production annuelle prévisionnelle**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise le tarif du biométhane injecté au-delà de la capacité max de production (ayant servie à déterminer le tarif soutenu) : au prix du marché de gros du gaz naturel selon un indice Poxernext précisé dans l'arrêté.

### **Arrêté du 10 juin 2023 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise les nouvelles conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, et abroge le précédent arrêté du 13 décembre 2021 sur le même sujet. Il comporte plusieurs items essentiels :

- Modification possible pour les contrats en cours de l'actualisation des tarifs (2 actualisations par an au lieu d'une précédemment, modification de la formule d'actualisation avec introduction d'un nouvel indice « énergétique ») Possibilité de cumuler tarif soutenu et subventions à l'investissement (à condition que le TRI avant impôts reste inférieur à 10%)
- Résiliation possible du contrat d'achat à l'initiative du producteur de biométhane, mais s'accompagnant d'un versement d'indemnités au cocontractant (Engie ou autres fournisseurs d'énergie)

- o Modification du critère d'efficacité énergétique et environnementale (modifiable par avenant pour les contrats en cours)
- Modification possible pour les contrats en cours de la capacité mensuelle maximale de production (Cmax) que l'on peut passer en production annuelle prévisionnelle (par avenant). Intérêt : l'exploitant a plus de souplesse pour son injection : il peut « rattraper » les périodes de faible injection (arrêt pour maintenance, creux de production biogaz estivale) par des périodes de forte injection tout en conservant le tarif soutenu même en forte production.

**Arrêté du 4 août 2023 désignant l'organisme chargé de gérer le registre national des garanties d'origine du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047989320>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

La société European Energy Exchange AG (EEX), agissant par le biais de sa succursale française est désignée délégataire de la mission consistant à gérer le registre national des garanties d'origine du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz.

**Décret n° 2023-810 du 21 août 2023 relatif aux sanctions applicables aux installations de production de biogaz**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000047986661>

Entrée en vigueur le lendemain de la publication

Ce décret fixe les modalités d'application des sanctions pouvant être prises par l'autorité administrative à l'encontre d'un producteur bénéficiant d'un dispositif de soutien en cas de constat d'une fraude, d'un manquement ou d'une non-conformité aux prescriptions réglementaires. En cas de fraude, le préfet de région pourra, à l'issue d'une procédure contradictoire, enjoindre la résiliation du contrat conclu et le remboursement des sommes perçues au titre de ce contrat, indique le texte.

**Décret n° 2023-809 du 21 août 2023 portant diverses dispositions relatives à la vente de biogaz injecté dans le réseau de gaz naturel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047986642>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Ce décret aligne le délai entre la date de publication de l'avis d'appel d'offres au Journal officiel de l'Union européenne et la limite de dépôt des dossiers de candidature à l'appel d'offre avec le délai applicable pour les appels d'offres relatifs aux installations de production d'électricité renouvelable, soit 35 jours au lieu de 6 mois. Il élargit également le dispositif d'obligation d'achat suite à appel d'offres à l'ensemble des installations de production du biométhane, quelle que soit la technologie. Il permet également d'allonger jusqu'à 3 ans le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat à tarif réglementé dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020 et sans limitation de durée pour les contrats d'achat suite à appel d'offres.

**ASSAINISSEMENT**

**Arrêté du 7 février 2023 abrogeant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047128702>

L'arrêté du 30 avril 2020 modifié précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19 est abrogé.

**REUT**

**Décret n° 2023-835 du 29 août 2023 relatif aux usages et aux conditions d'utilisation des eaux de pluie et des eaux usées traitées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048007367>

Entrée en vigueur le 31 août 2023.

Le décret abroge le [décret n° 2022-336 du 10 mars 2022](#) relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées et en codifie les dispositions dans le [code de l'environnement](#) pour les usages des eaux usées traitées permis par le décret. Il définit également les conditions pour l'utilisation, sans autorisation, des eaux de pluie pour les usages non domestiques. Annoncé comme un

texte de simplification, ce texte ne modifie pas beaucoup le régime existant tant en termes de procédure que d'usages visés s'agissant des eaux usées.

S'agissant des eaux de pluie, il définit leurs conditions d'utilisation, sans autorisation, pour les usages non domestiques avec quelques nouveautés. Cependant, l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, existait déjà et demeure d'actualité faute d'être abrogé.

Les autorisations délivrées antérieurement au titre du décret du 10 mars 2022, demeurent soumises jusqu'à leur échéance, aux dispositions procédurales en vigueur à la date à laquelle elles ont été délivrées. Compte tenu de leur courte durée (maximum 5 ans), leur renouvellement répondra au décret de 2023.

#### **Arrêté du 14 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage d'espaces verts**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048621230>

#### **Arrêté du 18 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation de cultures**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679665>

Ces deux arrêtés publiés à la fin de l'année 2023 précisent les conditions d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage des espaces verts et l'irrigation. Ils s'interprètent par rapport :

- Au décret du 29 août 2023 ;
- À l'arrêté du 2 août 2010 modifié en 2014 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts qu'ils remplacent ;
- Au règlement européen 2020/741 du 25 mai 2020 relatif aux exigences applicables à la réutilisation de l'eau dont les obligations sont introduites en droit français par l'arrêté du 18/12/2023.

Annoncés comme des textes de simplification, ils sont à la fois exigeants en termes de dossiers de demande d'autorisation, de niveau de qualité et de suivi. Ils comportent quelques scories par rapport au décret de 2023 notamment.

### **ICPE**

#### **Arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des substances per- et polyfluoroalkylées dans les rejets aqueux des installations classées pour la protection de l'environnement relevant du régime de l'autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047739535>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

#### **Note ministérielle du 18/07/2023 pour l'application de l'arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des PFAS dans les ICPE relevant du régime de l'autorisation**

Cet arrêté définit :

- Les 31 rubriques ICPE concernées (listées ci-dessous), auxquelles s'ajoute tout exploitant d'une ICPE soumise à autorisation, qui ne figure pas dans la liste mais qui utilise, produit, traite ou rejette des PFAS. Les exploitants de ces installations sont donc invités à s'autodéclarer
- Les procédures d'identification et d'analyse des substances PFAS dans les rejets aqueux (les effluents issus de l'activité ET les eaux pluviales susceptibles d'être polluées)
- La liste des 20 substances PFAS devant être obligatoirement analysées (ces substances sont par ailleurs visées par la directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine) ; D'autres substances PFAS pourront également être analysées (à titre illustratif)
- La méthodologie pour les prélèvements et analyses
- Le délai pour réaliser la première campagne d'analyse
- Le calendrier et la fréquence de réalisation des analyses ainsi que leur transmission

Les rubriques sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

Rubrique ICPE	Délai pour réaliser la 1ere campagne d'analyse
2660, 2661, 2760, 2790, 3410, 3420, 3440, 3450, 4713	<b>3 mois</b> Soit avant le 28 -09- 2023
2330, 2345, 2350, 2351, 2567, 2750, <b>2752</b> , 2795, 3120, 3230, 3260, 3610, 3620, 3630, 3670, 3710	<b>6 mois</b> Soit avant le 28-12-2023
<b>2791</b> , 3510, 3531, <b>3532</b> , 3540, 3560	<b>9 mois</b> Soit avant le 28-03-2024

La note détaille les modalités d'application de l'arrêté (donc pas d'exigences nouvelles associées) Ce texte réaffirme que le prélèvement et les analyses des 20 PFAS de la liste obligatoire doivent être réalisés par un laboratoire agréé ou accrédité.

**Arrêté du 30 juin 2023 relatif aux mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047784127>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté s'applique aux ICPE soumises à autorisation et à enregistrement dont le volume prélevé dans le milieu naturel ou dans un réseau d'adduction est supérieur à 10 000 m<sup>3</sup>/an.

Il convient de tenir à jour les infos suivantes :

1. la liste des points de prélèvement d'eau et rejets d'eau + enregistrement hebdo ou mensuel des volumes prélevés / consommés / rejetés + synthèse trimestrielle et annuelle ;
2. la liste des actions ayant permis de réduire les volumes prélevés ou consommés et les volumes économisés correspondants, chaque année, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Il fixe des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des ICPE.

Certaines installations sont dispensées : installations pour le captage et le traitement des eaux pour la consommation humaine, ou eaux conditionnées ; eaux pour établissements de santé ; eaux pour les animaux ; production de certaines sources d'énergie ; collecte et tri de déchets.

Les mesures de restriction sont imposées aux industriels en période de sécheresse et en fonction des seuils déclenchés comme suit :

- Vigilance : sensibilisation du personnel et procédure affichée sur le site
- Alerte : réduction du prélèvement d'eau de 5 %
- Alerte renforcée : réduction du prélèvement d'eau de 10 %
- Crise : réduction du prélèvement d'eau de 25 %.

Ces mesures doivent être mises en place dans les 3 jours suivant le déclenchement du seuil. A noter néanmoins que le préfet a le pouvoir discrétionnaire d'adapter les mesures de l'arrêté aux circonstances locales, et peut ainsi revenir sur une dispense, modifier les pourcentages de restrictions, ou adapter les informations à tenir à disposition de l'inspection des installations classées.

Des exemptions sont prévues lorsque l'exploitant démontre qu'il a réduit déjà ses prélèvements d'eau d'au moins 20 % depuis le 1er janvier 2018 ou qu'il réutilise au moins 20 % d'eaux usées traitées par rapport à ses prélèvements d'eau.

**Arrêté du 7 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835884>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Ce texte ne concerne que les ICPE soumises à autorisation - il est évalué pour chaque ICPE de manière spécifique

Cet arrêté intègre une nouvelle exclusion dans le champ d'application de l'arrêté intégré : les cimenteries relevant de la rubrique 2520.

Ce sont les prescriptions génériques applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés préfectoraux ainsi qu'à préciser certains articles existants. Ce texte ne s'applique pas aux rubriques 2910/3110 (chaudières), et pour les installations de gestion des déchets non dangereux. Cet arrêté décrit les exigences relatives à l'utilisation de l'eau, aux émissions de polluants et à la gestion des déchets sur les ICPE soumises à autorisation.

**Décret n° 2023-722 du 3 août 2023 relatif aux installations classées pour la protection de l'environnement fonctionnant au bénéfice des droits acquis et relevant de la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047936402>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Pour les ICPE concernées sont celles classées en 3520 (incinération) et 3532 (Valorisation de DND > 75 T/j)

Ce décret apporte une modification rédactionnelle dans l'article R515-58 du code de l'environnement concernant la procédure d'autorisation des ICPE relevant de la directive IED (ICPE 3000 à 3999)

Le décret répond à la mise en demeure de la Commission européenne INFR (2022)2057 C(2022)3978 relative au « droit d'antériorité » en matière d'installations classées pour la protection de l'environnement, dans laquelle la Commission européenne considère que, pour les installations bénéficiant des droits acquis, la réglementation française ne précise pas qu'elles doivent disposer d'une autorisation avec des prescriptions conformes aux exigences de la directive.

**Instruction du Gouvernement du 12 septembre 2023 relative à la mise à disposition d'informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les installations classées la protection de l'environnement**

<https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/>

Il s'agit de conjuguer droit à l'information et sûreté ou sécurité des sites.

**Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Volet ICPE à l'arrêt : assouplissement

La [loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003](#) relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages a prévu que, lorsqu'une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) n'a pas été exploitée pendant trois années consécutives, le préfet peut mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif. Le législateur a complété l'[article L. 512-19 du Code de l'environnement](#) pour donner la possibilité au préfet de mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif d'une partie seulement d'une installation classée, en cas d'inexploitation durant trois années consécutives (art. 8).

**Arrêté du 22 décembre 2023 relatif à la prévention du risque d'incendie au sein des installations soumises à autorisation au titre des rubriques 2710 (installations de collecte de déchets apportés par le producteur initial), 2712 (moyens de transport hors d'usage), 2718 (transit, regroupement ou tri de déchets dangereux), 2790 (traitement de déchets dangereux) ou 2791 (traitement de déchets non dangereux) de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707626>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

Cet arrêté vise à renforcer la prévention des risques d'incendie dans les installations soumises à autorisation pour la rubrique 2791 (traitement des déchets non dangereux). Il précise des mesures en termes de sécurité incendie, de systèmes de détection, de surveillance, et établit des protocoles d'urgence. L'accent est mis sur la nécessité d'une vigilance constante et d'un plan de défense contre les incendies.

**Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement (dont ICPE 2716)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679898>

Cet arrêté intègre des mesures préventives contre les risques d'incendie pour les installations classées sous les rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 (concernant le transit, le regroupement, le tri, ou la préparation en vue de la réutilisation de déchets non dangereux non inertes) et 2712 sous le régime de l'enregistrement.

Les exigences supplémentaires apportées par cet arrêté :

- Applicables au 1er juillet 2024 :
  - a) L'exploitant réalise et tient à jour un plan de défense incendie (intégré dans le POI s'il y en a un) qu'il transmet au SDIS. Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alerte et alarme, l'accueil et l'accès des pompiers, la localisation de ressources en eau, les plans de stockages des déchets et des moyens d'extinction et de lutte incendie, les actions menées par l'exploitant en cas d'incendie.
  - b) L'exploitant doit organiser un exercice de défense contre l'incendie pour les installations existantes, à renouveler tous les 3 ans.
- Applicable au 1er janvier 2025 : Les DEE pouvant contenir des batteries au lithium sont séparées des autres déchets dès réception (obligation de l'ADR).

#### **Autorisation environnementale**

**Arrêté du 16 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047096853>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Cet arrêté modifie le formulaire de la demande d'examen "au cas par cas", désormais enregistré sous le numéro Cerfa 14734\*04.

Ce formulaire contient également un bordereau des pièces à joindre.

La notice explicative est enregistrée sous le numéro 51656#05.

Le document intitulé « Informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire » annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas numéro CERFA 14734\*04 doit être joint à la demande. Ce document renseigné ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

#### **Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047753652>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° 15964\*03 mis à disposition sur le site internet <https://www.entreprendre.service-public.fr/>.

L'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale est abrogé.

#### **Loi n 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

##### **Volet autorisation environnementale : recours abusifs et accélération de procédure**

L'article 4 permet de sanctionner les recours abusifs contre les décisions d'autorisation environnementale. En effet, « dans des conditions qui traduisent un comportement abusif de la part du requérant et qui causent un préjudice au bénéficiaire de l'autorisation [environnementale, ce dernier pourra] demander, par un mémoire distinct, au juge administratif saisi du recours de condamner l'auteur de celui-ci à lui verser des dommages et intérêts ». Ces dispositions s'inspirent de celles de l'article L. 600-7 du Code de l'urbanisme qui facilite l'action en dommages et intérêts pour recours abusifs.

La loi prévoit un déroulement simultané des phases d'examen du dossier de demande d'autorisation environnementale et de consultation du public alors que ces deux phases sont actuellement distinctes et successives (art. 4). Il s'agit de réduire le séquençage des différentes étapes de la procédure d'évaluation environnementale qui, selon l'étude d'impact du projet de loi, « font de la France un des pays européens où le délai réel d'obtention des permis d'exploiter est le plus long ». Pour les demandes d'autorisation environnementale, une nouvelle procédure de consultation du public est instituée. Ce dernier sera consulté dès le début de la phase d'examen et pour une période de trois mois, contre un mois actuellement. Le commissaire enquêteur devra organiser deux réunions publiques au début et à la fin de la période de consultation, en présence du porteur de projet.

**IOTA****Décret n° 2023-907 du 29 septembre 2023 modifiant la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités relevant de la police de l'eau annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048124040>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Réintroduction de la rubrique 3.3.5.0 dans la nomenclature IOTA concernant les travaux ayant pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques. Cette rubrique avait été annulée par décision du conseil d'état en novembre 2022.

Le décret permet notamment d'exclure du champ de la rubrique les travaux sur des ouvrages dont la modification ou la suppression pourrait être susceptible de présenter des dangers pour la sécurité publique.

**PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : COMPENSATION ECOLOGIQUE DE PROJETS****Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Cette loi doit permettre d'accélérer la relance de l'industrie française tout en favorisant la transition écologique. Elle cherche à renforcer la prise en compte des enjeux environnementaux dans la commande publique et à améliorer le financement de l'industrie verte.

**Volet compensation écologique des projets**

La loi vise à faciliter la mise en œuvre des obligations de compensation pour l'implantation de sites industriels portant atteinte à la biodiversité. Selon l'article L. 163-1 du Code de l'environnement, les mesures de compensation des atteintes à la biodiversité sont les mesures « rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour compenser, dans le respect de leur équivalence écologique, les atteintes prévues ou prévisibles à la biodiversité occasionnées par la réalisation d'un projet de travaux ou d'ouvrage ou par la réalisation d'activités ou l'exécution d'un plan, d'un schéma, d'un programme ou d'un autre document de planification ». Les « sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation » (SNCRR) viendront désormais remplacer les « sites naturels de compensation », créés par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, qui n'ont pas fonctionné (art. 15).

Cette réforme doit permettre « aux porteurs de projet de réaliser des opérations de compensation par anticipation, y compris pour des projets isolés, par exemple pour des sites "clés en main" », indique l'exposé des motifs du projet de loi. Le nouvel article L. 163-1, A, du Code de l'environnement dispose que des opérations de restauration ou de développement d'éléments de biodiversité pourront être réalisées par des personnes publiques ou privées sur des SNCRR. Le gain écologique de ces opérations sera identifié par des unités de compensation, de restauration ou de renaturation, lesquelles pourront être vendues par les personnes responsables des opérations à toute autre personne publique ou privée. Les SNCRR feront l'objet d'un agrément préalable de l'autorité administrative compétente. Ils pourront donner lieu, sous certaines conditions, à l'attribution « de crédits carbone au titre du label "bas carbone" ».

**PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS****Décret n° 2023-259 du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422489>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret élargit le parc de bâtiments tertiaires assujettis à l'obligation d'installation des BACS (systèmes d'automatisation et de contrôle) (modification décret n° 2020-887 du 20 juillet 2020) Texte applicable pour les bâtiments dont nous sommes propriétaires. Mais la partie entretien de ces dispositifs est à la responsabilité du locataire.

Tous les bâtiments qui possèdent un équipement de climatisation ou de chauffage d'une puissance nominale supérieure à 70 kW (contre 290 kW dans la 1ère version du décret), combiné ou non avec un système de ventilation, sont désormais concernés :

- d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour les sites équipés de systèmes d'une puissance supérieure à 290 kW,
- d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2027 dans le cas où leur puissance est comprise entre 70 kW et 290 kW dès 2027.

Le décret réduit par ailleurs la portée de la clause de dérogation pour motif économique qui exemptait les bâtiments pour lesquels l'installation d'un tel système n'était pas réalisable avec un temps de retour sur investissement inférieur à 6 ans. Une exemption jugée "très large", ce qui a motivé sa révision. Après avoir initialement envisagé de porter ce seuil de 6 à 15 ans, un délai de 10 ans a finalement été retenu.

#### **Arrêté du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Cet arrêté fixe les modalités de calcul du temps de retour sur investissement pour la mise en conformité des bâtiments aux exigences du décret 2023-259 (obligation d'installation de systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires).

#### **Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et appareils de chauffage, de cuisine et de production d'eau chaude à combustion et au ramonage des conduits de fumée [chaudières entre 4 et 400 kW]**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047867286>

Entrée en vigueur le 1er octobre 2023

Le décret codifie dans le [code de la santé publique](#) les dispositions des articles 31.3 et 31.6 du titre II de la circulaire du 9 août 1978 relative au règlement sanitaire départemental type. Le décret introduit une obligation d'information sur l'entretien et la bonne utilisation des dispositifs à combustible solide en vue de réduire leurs émissions de particules fines dans l'atmosphère, et indique que les spécifications techniques relatives à l'entretien des foyers et appareils à combustible solides seront précisées par arrêté (il s'agit notamment des appareils indépendants de chauffage individuels au bois ou à charbon de type inserts, foyers ouverts, foyers fermés, poêles à granulés, poêles à bûches, poêle à accumulation lente de chaleur, cuisinières domestiques, poêles hydrauliques, poêles à charbon).

#### **Directive 2023/1791/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>

La directive 2023/1791 du 13 septembre 2023 établit un cadre commun de mesures pour la promotion de l'efficacité énergétique dans l'Union, avec les objectifs suivants :

##### Consommation :

- réduire la consommation d'énergie d'au moins 11,7 % en 2030 par rapport aux projections du scénario de référence de l'Union de 2020

- la consommation d'énergie finale de l'Union ne dépasse pas 763 Mtep et la consommation d'énergie primaire ne dépasse pas 992,5 Mtep en 2030

##### Audit énergétique ou SME :

- Mise en œuvre d'un audit énergétique pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 10 TJ au cours des trois dernières années écoulées avant le 11 octobre 2026 et ensuite tous les 4 ans

- Mise en œuvre d'un SME pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 85 TJ au cours des trois dernières années écoulées, avant le 11 octobre 2027

- Transmission obligatoire d'informations pour les exploitants de centres de données d'au moins 500 kW au plus tard le 15 mai 2024

##### Secteur public :

- Le secteur public (hors transport) doit réduire de 19 % sa consommation énergie finale totale d'ici 2030 soit 1,9 % par an

##### Comptage :

- Les clients finaux reçoivent, à des prix concurrentiels, des compteurs individuels qui indiquent avec précision leur consommation réelle d'énergie et qui donnent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée. Obligatoire pour le gaz en cas de compteurs intelligents ou en cas de remplacement

- immeubles : Comptage divisionnaire et répartition des coûts pour la chaleur, le froid et l'eau chaude sanitaire

- Les compteurs et les répartiteurs de frais de chauffage doivent être lisibles à distance. Ceux qui sont déjà installés mais qui ne le sont pas doivent devenir lisibles à au plus tard le 1er janvier 2027.

## **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

### **Arrêté du 30 janvier 2023 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106603>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

L'arrêté a pour objet de modifier l'arrêté relatif aux programmes d'actions régionaux « nitrates ». Il remplace l'arrêté du 23 octobre 2013 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Il précise les modalités de renforcement des mesures 1, 3, 7 et 8 du programme d'actions national, il explicite le nouveau dispositif de flexibilité agro-météorologique introduit dans l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié, relatif au programme d'actions national, il précise les modalités de désignation des zones d'actions renforcées définies à l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement et fixe les conditions de la nouvelle dérogation temporaire à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export, introduite par décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement. Les dispositions concernant le renforcement des programmes d'actions régionaux « nitrates » (article 2) sont applicables aux nouveaux PAR qui seront adoptés en 2023. Le dispositif de flexibilité agro-météorologique (II de l'article 3) entrera en vigueur dès lors que ses paramètres auront été précisés (annexe 1). La nouvelle disposition concernant les zones d'actions renforcées relative au calcul de la tendance à la hausse de la concentration en nitrates (II de l'article 4) entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement. Il en est de même pour la disposition concernant les conditions de dérogation temporaire, en cas de situation exceptionnelle, à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export (article 6) qui entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement

### **Arrêté du 30 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

L'arrêté a pour objet de modifier le programme d'actions national « nitrates ». Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Le présent arrêté modifie certaines des mesures qui étaient fixées par l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié transposant la directive 91/676/CEE, dite directive « nitrates » suite à la révision quadriennale prévue par l'article R. 211-81-4 du code de l'environnement. Le texte Les annexes de l'arrêté s'appliquent dans les régions à compter de l'entrée en vigueur des nouveaux programmes d'action régionaux et au plus tard le 1er janvier 2024.

### **Arrêté du 17 mars 2023 relatif aux circonscriptions des comités de bassin et des agences de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047445449>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Deux arrêtés du 22 octobre 2007 fixaient, l'un les circonscriptions des comités de bassin et, l'autre, celles des agences de l'eau sont abrogés.

La dénomination, la circonscription et le siège de chacune des agences de l'eau est fixée conformément au tableau qui figure en annexe du présent arrêté.

Les circonscriptions et le siège des comités de bassin est constituée des communes situées dans les bassins ou groupements de bassins pour lesquels ils élaborent ou mettent à jour le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux en application des articles 2 et 3 de l'arrêté du 16 mai 2005 susvisé.

### **Décret n° 2023-284 du 18 avril 2023 relatif aux missions de surveillance des cours d'eau, de prévision des crues et de production de la vigilance sur les crues**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047464985>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Organisation des missions de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues. Ce décret crée de nouveaux articles R564-1 à R564-9 du code de l'environnement sur la prévision des crues. Les dispositions existantes en raison de leur ancienneté (2007), ne permettent plus d'appréhender toutes les problématiques auxquelles sont confrontés aujourd'hui les services en matière de prévision des crues. Le décret adapte et complète ces dispositions réglementaires.

La mission de surveillance et de prévision des crues est assurée au niveau national par l'Etat et au niveau de chaque bassin par des services déconcentrés de l'Etat.

Ce décret fixe les modalités d'élaboration des schémas directeurs des prévisions des crues et des règlements relatifs à la surveillance et à la prévision des crues. Le schéma directeur des prévisions des crues fixe les principes selon lesquels s'effectue la surveillance et la prévision et la transmission de l'information sur les crues au niveau des bassins hydrographiques. Le projet de schéma est élaboré par le préfet coordinateur de bassin et soumis pour avis aux autorités publiques départementales concernées, qui doivent rendre leur avis dans un délai de 2 mois au bout desquels le préfet arrête le schéma directeur.

Les schémas directeurs sont révisés dans un délai de 6 ans (au lieu de 10 avant) selon la même procédure.

Le schéma directeur est mis en œuvre dans chaque sous bassin par un règlement relatif à la surveillance et à la prévision des crues selon la même procédure de consultation. Le règlement est révisé dans les 6 ans (au lieu de 5 avant).

#### **Arrêté du 18 avril 2023 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047465002>

Cet arrêté définit le contenu du schéma directeur de prévision des crues applicable au niveau d'un bassin hydrographique et le règlement de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues applicable au niveau d'un sous bassin.

Il abroge l'arrêté du 15 février 2005 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante.

#### **Arrêté du 26 juin 2023 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047826536>

Il abroge et remplace le précédent arrêté du 01/08/2018

Les conditions à remplir par le laboratoire pour être agréé sont listées dans l'article 3 et sont inchangées :

- accréditation selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 ;
- effectuer l'analyse sur échantillon prélevé par organisme accrédité et produire les résultats (en français) sous couvert de l'accréditation et de l'agrément ;
- méthodes conformes à celles indiquées dans les annexes I et II selon le volet considéré ;
- participation à des essais inter laboratoires. Pour le volet hydrobiologie

#### **Instruction N° DGS/EA4/2023/52 du 31/08/2023 relative à la campagne nationale exploratoire de mesure des paramètres émergents (PFAS, pesticides, empreinte chimique) dans les eaux brutes et les eaux fournies par un réseau de distribution public**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.18.sante.pdf>

Comme pour toutes les « campagnes exploratoires » de l'ANSES, au moins 3 sites seront sélectionnés par département, dont le plus gros site de production. Tous les départements français sont concernés, mais pas les autres territoires (Polynésie, Nouvelle-Calédonie, etc.) où la réglementation sur la qualité de l'eau potable est différente de celle en Europe et dans les départements français. L'instruction indique :

Environ 400 sites, voire davantage, seront échantillonnés selon les règles suivantes :

Le captage fournissant le plus gros débit dans chaque département : ces captages seront sélectionnés par le LHN sur la base des informations enregistrées dans la base de données SISE-Eaux d'alimentation (système d'information en Santé environnement sur les eaux) ;

Un captage tiré au sort de manière aléatoire par le LHN dans chaque département à partir de la base de données SISE-Eaux d'alimentation ;

Le cas échéant, un ou plusieurs captages d'intérêt sélectionnés dans chaque département par l'ARS avec l'appui du LHN si besoin. La sélection des points d'intérêt varie en fonction de la nature des polluants recherchés et des critères définis ci-après.

Les analyses seront réalisées par le Laboratoire d'Hydrologie de Nancy (LHN) de l'ANSES. Les ARS organiseront les prélèvements et informeront les PRPDE par courrier. La campagne se déroulera durant toute l'année 2024. Des prélèvements et analyses de confirmation pourront avoir lieu en cas de présence de PFAS (> 60 ng/l) ou de pesticides (non-conformité réglementaire). Le rapport devrait être publié sur le site de l'ANSES en 2025, en anonymisant les sites, mais les ARS seront informés des

résultats au cours de la campagne. Suivant les résultats (présence de PFAS), le programme du contrôle sanitaire des ARS pourra être adapté (inclusion des PFAS). Le coût de cette campagne est pris en charge par le LHN et les ARS.

Cette démarche est en cohérence avec le volet d'améliorer la connaissance sur l'imprégnation des milieux aquatiques du « plan d'action ministériel sur les PFAS » de janvier 2023. Les résultats de cette campagne mettront à jour ceux d'une campagne similaire réalisée en 2009 – 20210 (rapport en 2011) qui servaient jusqu'à présent de référence concernant l'occurrence des PFAS dans les eaux françaises (y compris des eaux embouteillées).

**Arrêté du 9 octobre 2023 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048347187>

Modification de références réglementaires et remplacement de toutes les annexes.

**Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales**

Cette instruction précise les conditions de mise en place des instances stratégiques et opérationnelles permettant une coopération et une coordination renforcées entre les préfets de département, les autorités judiciaires et les services chargés des contrôles en matière de lutte contre les atteintes environnementales, en application du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023. Elle précise notamment la mise en œuvre des 2 instances le MISEN (Mission interservices de l'eau et de la nature) et le COLDEN (Comité de lutte contre la délinquance environnementale) tout en, préservant une adaptation locale. Elle précise les périmètres d'intervention de la MISEN et du COLDEN et traite de la réunion annuelle des 2 instances

**EAU POTABLE**

**Arrêté du 3 janvier 2023 relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046967963>

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication.

Nouvelle obligation imposée à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau conformément aux articles 7, 8 et 9 de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte).

La transposition de la nouvelle directive Eau potable (2020/2184) par une ordonnance et deux décrets impose la réalisation de plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution, afin de prévenir et maîtriser les risques sur la chaîne de production et de distribution de l'eau. L'arrêté du 3 janvier, en précise les modalités d'élaboration, de mise en œuvre, de mise à jour et de transmission. Cette obligation incombe à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, c'est-à-dire la collectivité ou l'établissement compétent, en lien avec un exploitant public ou privé dans les termes contractuels qui les lient. Celle desservant, en moyenne annuelle, moins de 100 m<sup>3</sup>/jour ou moins de 500 habitants peut toutefois en être exemptée. Lorsqu'il existe plusieurs personnes responsables sur une même chaîne de production et de distribution de l'eau, plusieurs plans sont alors réalisés, selon la mission pour laquelle elles sont compétentes.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la zone de captage sont élaborés et adoptés avant le 12 juillet 2027.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la production et à la distribution sont élaborés et adoptés avant le 12 janvier 2029. Toute personne responsable de la production ou de la distribution d'eau met à jour le plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau en tant que de besoin et au minimum tous les 6 ans.

**Note d'information n° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023 relative à la mise en œuvre des nouvelles dispositions prises notamment dans le cadre de la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (BO Santé 2023/8 du 28/04/2023)**

[https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction\\_14avril2023.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_14avril2023.pdf)

Date d'application Immédiate

Cette note d'information diffuse le guide relatif aux nouvelles dispositions prises dans le cadre transposition de la directive (UE) 2020/2184 qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) :

- De nouvelles limites de qualité dans l'eau potable sont introduites, notamment les sous-produits de la désinfection (chlorates, chlorites, acides haloacétiques), les composés perfluorés, le bisphénol A, l'uranium chimique et les microcystines. Ces exigences de qualité sont applicables au 1er janvier 2023 mais les analyses seront obligatoires en 2026 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont relevées (antimoine, bore, sélénium) et sont applicables au 1er janvier 2023 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont abaissées (plomb, chrome) et sont applicables au 1er janvier 2036 ;
- Ajout d'une limite de qualité pour le chrome VI dans l'eau potable, suppression de plusieurs limites de qualité dans l'eau brute.

**Décret n° 2023-241 du 31 mars 2023 relatif à la protection des zones de captages et des bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages contre la pollution par les nitrates d'origine agricole et aux dérogations préfectorales dans le cas de situations exceptionnelles**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047387751>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le décret modifie le II de l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement relatif aux dispositions des programmes d'actions régionaux (visant à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole) sur les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine et sur les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et crée un article R. 211-81-1-1.

Les programmes d'actions régionaux pourront ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues des zones de captage dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 mg/L sous certaines conditions. Sur ces zones, les programmes d'actions régionaux prévoient, au minimum, soit l'obligation de couverture des sols en interculture courte et une autre mesure de renforcement, soit trois autres mesures de renforcement. Le respect d'un seuil en quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver est ajouté à la liste des mesures de renforcement prévues. Le décret modifie également l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement relatif aux dérogations que peuvent prendre les préfets de département dans le cas de situations exceptionnelles. Il ajoute à la liste des mesures pouvant faire l'objet de dérogations l'obligation de traitement ou d'export des effluents d'élevage.

**Décret n° 2023-646 du 20 juillet 2023 portant création d'un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE »**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article\\_jo/JORFARTI000047867452](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047867452)

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Le décret crée un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE » mis en œuvre dans le cadre du pilotage et de la gestion du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux de loisirs (eaux de piscine, eaux de baignade artificielle et eaux de baignade naturelle) et des eaux minérales naturelles utilisées à des fins thérapeutiques dans les établissements thermaux. Il détermine les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel qui y sont enregistrées, les destinataires et la durée de conservation de ces données, ainsi que les modalités d'exercice, par les personnes concernées, des droits qui leur sont reconnus par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

**Instruction n° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.20.sante.pdf#page=111>

Cette instruction expose des modalités de gestion complémentaires suite à la présence simultanée de plusieurs métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH), en particulier des métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil.

L'application stricte de l'instruction du 18 décembre 2020 et de celle du 24 mai 2022 pouvait conduire à la mise en place de restrictions d'usages par les ARS en cas de dépassement de Valeurs Sanitaires Transitoires définies pour certains métabolites de pesticides. Considérant les incertitudes scientifiques sur les dangers et risques réels, et les gestions différentes dans d'autres pays européens (Allemagne par exemple), ainsi que la complexité de mise en place de telles restrictions pour des populations

nombreuses, les règles de gestion en cas de dépassement des VST pour les métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil ont été adaptées.

Un plan d'actions interministériel est décrit, comprenant en particulier la sollicitation des agences d'expertise sanitaire (Anses et HCSP) pour répondre aux besoins de connaissances scientifiques, et la sollicitation de la Commission européenne pour rapporter la situation en France et la comparer avec les autres Etats membres.

Dans l'attente des résultats de ce plan d'action, « *la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées dans de telles circonstances ne s'applique pas. Cette recommandation concerne également le cumul des substances* ».

## **DECHETS**

### **Arrêté du 2 mars 2023 relatif au plan national de prévention des déchets 2021-2027**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047341193>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le plan national de prévention des déchets (PNPD), prévu à l'article L. 541-11 du code de l'environnement, vise à fournir une vision d'ensemble des orientations stratégiques de la politique publique de prévention des déchets, et décline les actions à mettre en œuvre pour y parvenir. Il répond en outre aux dispositions des articles 29 et 30 de la directive européenne 2008/98/CE relative aux déchets qui prévoient que chaque Etat membre établisse, tous les 6 ans, un programme de prévention des déchets. Ce nouveau plan actualise les mesures de prévention des déchets au regard des nombreuses réformes engagées en matière d'économie circulaire depuis 2017. Il constitue un document de synthèse et de suivi des mesures de prévention des déchets inscrites dans différents textes législatifs, réglementaires ou programmatiques. Pris en application de l'article L. 541-11 du code de l'environnement, l'arrêté indique que le PNPD figure dans une annexe qui sera publiée au Bulletin officiel du ministère chargé de la protection de l'environnement.

### **Arrêtés du 4 juillet 2023 portant modification des arrêtés du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux, des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets », à la traçabilité des déchets dénommé « Registre national des déchets » et à la traçabilité des terres excavées et des sédiments dénommé « Registre national des terres excavées et sédiments »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835874>

RGPD pour le registre de déchets /accès aux données élargi à :

- les agents de la direction générale des finances publiques ;
- les agents de contrôle de l'inspection du travail ;
- les inspecteurs de la sûreté nucléaire

### **Règlement 2023/1542/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, abrogeant la directive 2006/66/CE**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1542>

Ce règlement fixe de nouvelles exigences en matière de durabilité, de sécurité, d'étiquetage, de marquage et d'information des batteries afin d'orienter les producteurs, les utilisateurs vers des produits plus durables avec une meilleure valorisation en fin de vie.

Les batteries devront respecter des exigences en matière de durabilité et de sécurité (chapitre II du règlement) ainsi que des exigences en matière d'étiquetage et d'information (chapitre III du règlement) pour être mises sur le marché ou mises en service.

A compter du 18 février 2027, les batteries MTL, les batteries industrielles d'une capacité supérieure à 2 kWh et les batteries de véhicule électrique mises sur le marché ou mises en service doivent être associées à un enregistrement électronique, dénommé passeport de batterie.

Le législateur européen prévoit, pour la première fois, que l'opérateur économique qui met à disposition sur le marché, pour la première fois sur le territoire de l'Union européenne, une batterie qui a fait l'objet d'une préparation en vue d'un réemploi, d'une préparation en vue d'une réaffectation, d'une réaffectation ou d'un remanufacturation est considéré comme étant le producteur de cette batterie. A ce titre, il sera soumis aux obligations de responsabilité élargie du producteur.

**URBANISME****Décret n° 2023-1311 du 27 décembre 2023 pris pour l'application de l'article L. 121-12-1 du code de l'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707330>

Ce texte établit la liste des friches au sens de l'article L. 111-26 du code de l'urbanisme sur lesquelles il est possible sous certaines conditions de déroger au principe de continuité de la loi littoral défini à l'article L. 121-8 du code de l'urbanisme.

**REDEVANCE****LOI n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

La loi de finances introduit une réforme des redevances aux agences de l'eau afin de tendre « à terme » à une forme de rééquilibrage des contributions versées par les différentes catégories d'usagers de l'eau, d'introduire des paramètres liés à la performance des services d'eau et d'assainissement, de renforcer la solidarité urbain-rural et de financer les actions prévues dans le plan eau

Pour les usagers domestiques et assimilés, cette réforme se traduit par une disparition de la redevance pour pollution de l'eau ainsi que celle pour modernisation des réseaux de collecte au profit d'une redevance sur la consommation d'eau potable (due par les abonnés du service) et de deux redevances basées sur la performance des services d'eau et d'assainissement (dues par les collectivités chargées de ces services et répercutées sur les tarifs).

Pour l'eau potable, deux coefficients viendront moduler la redevance :

- a) Le premier est déterminé par le taux de fuites du réseau, mais aussi sur les volumes consommés qui ne font pas l'objet d'un comptage (rapportés à la longueur du réseau et à la densité d'abonnés).
- b) Le second prend en compte le niveau de connaissance du réseau, mais également le programme d'action prévu par la collectivité pour améliorer et pérenniser les performances.

Concernant l'assainissement, un coefficient de modulation est également créé pour ajuster les redevances en fonction des pratiques. Ce dernier reposera notamment sur la validation de l'autosurveillance du système d'assainissement, sa conformité réglementaire et un coefficient d'efficacité.

La valeur de l'ensemble des coefficients sera fixée par les agences de l'eau. Des décrets viendront préciser les modalités d'application du dispositif, qui repose désormais sur les performances des collectivités.

Concernant la redevance prélèvement, les taux plafonds ont été rehaussés et des taux planchers sont créés pour les prélèvements eau potable, industriels et refroidissement.

A noter toutefois que les taux des redevances pour pollutions diffuses ne sont pas augmentés pour laisser le temps aux agriculteurs de s'adapter « *dans un contexte d'inflation et de concurrence internationale* ».

Concernant les usages pour l'industrie, de la même manière que pour les usages domestiques, la redevance pour modernisation des réseaux sera supprimée et celle sur la consommation d'eau potable créée.

**DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Pour information quelques guides utiles

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil\\_guide\\_securite\\_des\\_donnees\\_personnelles-2023.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf)

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation\\_api.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation_api.pdf)

Et la publication de ce guide sur la responsabilité des acteurs dans la commande publique :

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

[06/guide\\_la\\_responsabilite\\_des\\_acteurs\\_dans\\_le\\_cadre\\_de\\_la\\_commande\\_publique.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

**SECURITE DES INTERVENTIONS****Décret n° 2023-452 du 9 juin 2023 relatif aux obligations incombant aux entreprises en matière d'accident de travail et d'affichage sur un chantier**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047664526>

Le texte institue une obligation d'information de l'inspection du travail en matière d'accident du travail mortel et crée une sanction pénale pour le non-respect de cette obligation. Il ouvre également la possibilité de recourir à un dispositif numérique alternatif au panneau de chantier matériel dans le cadre des chantiers ayant donné lieu à la délivrance d'un permis de construire

**Décret n° 2023-333 du 3 mai 2023 relatif à la sensibilisation des travailleurs aux risques naturels majeurs en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon et à Wallis-et-Futuna**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047521132>

Des sensibilisations des travailleurs aux risques naturels majeurs doivent être réalisées en Outre-Mer. La mise en œuvre est fixée à partir de janvier 2024

**RÈGLEMENT (UE) 2023/1230 du 14 juin 2023 sur les machines, abrogeant la directive 2006/42/CE et la directive 73/361/CEE**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1230>

Le règlement **entrera en vigueur le 20 janvier 2027**, sous réserve de certaines dispositions transitoires. Contrairement à la directive Machines 2006/42/CE, il ne nécessitera pas de texte de transposition en droit français. Il clarifie le champ d'application et certaines définitions de la réglementation (machine, machine mobile autonome, fabricant, importateur, distributeur, etc.). Il a également pour vocation d'intégrer de nouveaux risques générés par les technologies numériques et émergentes (robots collaboratifs, intelligence artificielle, cybersécurité, etc.) tout en ajustant les exigences à l'égard de risques et technologies traditionnels (substances dangereuses, vibrations des machines portatives, lignes électriques aériennes, etc.).

Les obligations respectives des fabricants, des importateurs et des distributeurs sont désormais clairement précisées et proportionnées à leurs responsabilités dans la chaîne d'approvisionnement du secteur des machines.

Ce nouveau règlement tient notamment compte du fait que les machines utilisées dans les entreprises sont fréquemment modifiées par les employeurs pour des raisons diverses.

Ces modifications peuvent créer un nouveau danger ou augmenter le risque existant, sans que cela n'ait été envisagé par le fabricant. Pour cette raison, le règlement prévoit dorénavant que **toute personne physique ou morale qui apporte une modification substantielle à une machine ou à un produit connexe doit être considérée comme un fabricant**. En conséquence, cette personne est soumise aux obligations incombant au fabricant au titre de l'article 10 du règlement. Cela implique notamment que la personne qui apporte la modification substantielle doit évaluer la conformité du produit modifié selon la procédure d'évaluation de la conformité pertinente (examen UE de type, conformité sur la base de l'assurance complète de la qualité, conformité sur la base de la vérification à l'unité ou contrôle interne de la production).

*La modification substantielle est définie comme la modification d'une machine ou d'un produit connexe, par des moyens physiques ou numériques, après sa mise sur le marché ou sa mise en service, qui n'est pas prévue ou planifiée par le fabricant et qui affecte la sécurité en créant un nouveau danger ou en augmentant le risque existant, ce qui rend nécessaire :*

- soit l'ajout de protecteurs ou de dispositifs de protection à ladite machine ou audit produit connexe, dont la mise en œuvre nécessite la modification du système de commande de sécurité existant ;
- soit l'adoption de mesures de protection supplémentaires visant à assurer la stabilité ou la résistance mécanique de ladite machine ou dudit produit connexe

**Décret n° 2023-974 du 23 octobre 2023 modifiant des dispositions du code de la route et du décret n° 2021-1062 du 9 août 2021, relatives à la mise en place du contrôle technique des véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur, et dérogeant temporairement aux articles R. 323-14 et R. 323-18 du code de la route**  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242423>

Le décret n° 2023-974 et un arrêté du 23 octobre transposent la réglementation applicable au contrôle technique des deux-roues en droit français. Sont concernés les "véhicules de catégorie L », c'est-à-dire les véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur. Les différents types de défaillances (mineurs, majeures, critiques) ainsi que les points à contrôler en cas de contre-visite sont entre autres fixés en annexe I de l'arrêté. Ce texte précise également quelles sont les modalités d'agrément des centres de contrôle. La périodicité de ces contrôles technique sera de 5 ans après la mise en circulation du véhicule, puis ils devront être renouvelés tous les 3 ans. **L'entrée en vigueur de ce nouveau contrôle est prévue pour le 15 avril 2024** avec une application progressive aux différents véhicules en fonction de leur date d'immatriculation

*NB : Les vélos à assistance électrique ne sont pas concernés tant que l'assistance n'existe que lorsque le cycliste pédale et se coupe au-delà de 25 km/h*

*Les trottinettes électriques ne sont pas des véhicules mais des engins dits EDPM (engins de déplacement personnels motorisés), qui est une autre catégorie dans la réglementation : elles ne sont pas concernées.*

**Directive 2023/2668 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2009/148/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail**  
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.)

Cette directive introduit de nombreux changements dans la directive initiale Amiante. Toutefois elle n'est pas applicable tant qu'elle n'a pas été transposée en droit français.

- Possibilité de déroger uniquement à l'article 4 (notification préalable des chantiers aux services de l'état) et non plus aux articles 18 et 19 (art 18 : une évaluation de son état de santé doit être disponible pour chaque travailleur préalablement à l'exposition à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante ; Une nouvelle évaluation doit être disponible au moins une fois tous les trois ans aussi longtemps que dure l'exposition. ; Un dossier médical individuel est établi ; le médecin se prononce sur les mesures individuelles de protection ou de prévention à prendre ; des informations et des conseils doivent être fournis aux travailleurs en ce qui concerne toute évaluation de leur santé à laquelle ils peuvent se soumettre après la fin de l'exposition - Art 19 : Les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante., doivent être inscrits par l'employeur sur un registre indiquant la nature et la durée de leur activité ainsi que l'exposition à laquelle ils ont été soumis.)

- L'employeur doit notifier avant le début des travaux la liste des travailleurs concernés ; leurs certificats de formation et la dernière date d'évaluation de leur santé

- Ajout de mesures visant à réduire l'exposition des travailleurs à l'amiante (suppression de la poussière d'amiante, aspiration à la source, décontamination des travailleurs, stockage des matériaux amiantés et élimination des déchets)

- Le comptage des fibres est assuré par microscopie électronique ( qui permet de compter des fibres plus fines) au lieu du microscope à contraste de phase. La taille des fibres comptées est 5 micromètres de long 3 micromètres de large et rapport longueur largeur supérieur à 3:1.

- A partir **du 21 décembre 2029** les fibres d'une largeur inférieure à 0,2 micromètres seront prises en compte dans le comptage. (article 7)

- **Modification des taux de fibre auxquels peuvent être exposés les travailleurs : de 2 fibres/L à 1 fibre/L selon le type de fibre et les méthodes de comptage** (nouvel article 8)

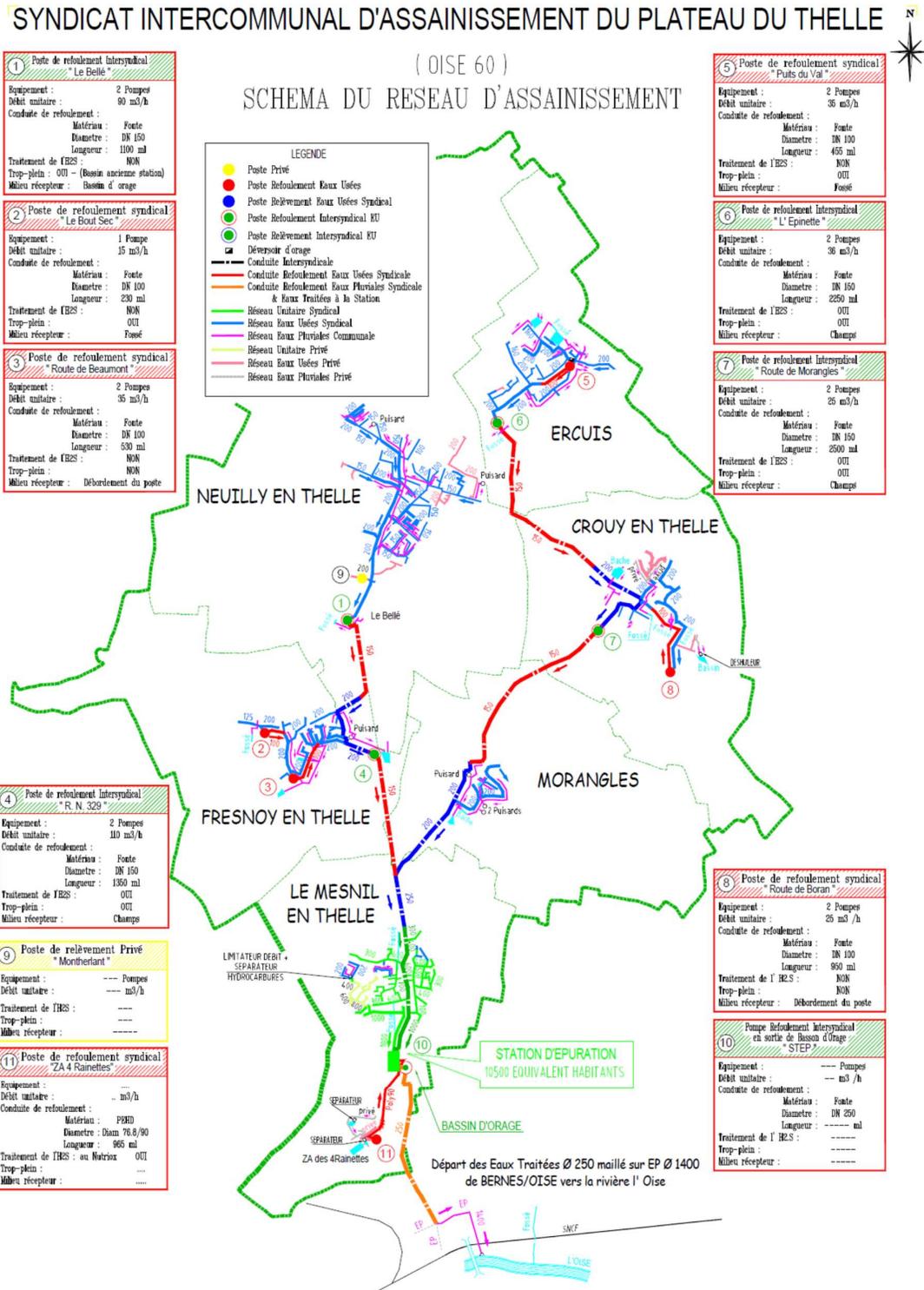
- Avant des travaux de démolition si le repérage des matériaux amiantés est impossible l'employeur doit s « assurer que ce repérage ait été fait par un opérateur qualifié et avoir les résultats de ce repérage

- Nouvelle annexe concernant la formation des travailleurs exposés à l'amiante

- Ajout de 2 maladies liées à l'amiante. Les états membres doivent tenir un registre de ces maladies

Cette directive doit être **transposée au 21 décembre 2025.**

## 7.2 Schéma simplifié des réseaux





## 7.4 Liste des rues curées

Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	228,38
RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	31,23
RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	33,43
RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	41,17
RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	19,05
RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	54,41
RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	46,2
RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	74,19
		<b>Total :</b>	<b>528,06</b>
Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	502,37
		<b>Total :</b>	<b>502,37</b>
Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	30,03
CLOS LE BERNISSON	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	43,44
CLOS LE BERNISSON	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	46,16
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	22,02
PLACE DE LA MAIRIE	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	14,45
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	57,69
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	64,39
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	42,44
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	24,05
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	63,14
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	34,27
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	7,71
RUELLE DES PRINCES	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	78,9
CLOS LE BERNISSON	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	43,44
		<b>Total :</b>	<b>572,13</b>
Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DU BOUQUET PROLONG	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	63,61
		<b>Total :</b>	<b>63,61</b>
Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DE LA BERGERIE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	72,94
RUE DES QUATRE VENTS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	38,21
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	53,39
RUE MARCEL DASSAULT	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	16,54
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	7,49
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	23,52
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	51,09
RUE DE LA BERGERIE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	21,21
RUE DES QUATRE VENTS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	65,3
RUE MARCEL DASSAULT	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	66,73
		<b>Total :</b>	<b>416,42</b>

Rue	Commune	Type de réseau	ml
RUE DESIRE DEMEDTS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	41,15
RUE DESIRE DEMEDTS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	40,32
RUE DESIRE DEMEDTS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	41,86
CHEMIN RURAL DE LA FOSSE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	32,76
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	26,15
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	28,88
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	47,81
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	43,13
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	39,47
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	45,62
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	19,31
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	26,78
IMPASSE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	31,44
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	56,01
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	22,91
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	37,79
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	28,5
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	13,57
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	50,15
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	45,9
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	47,07
CHEMIN RURAL DIT DES ETO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	16,69
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	25,6
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	32,2
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	45,61
RUE PAUL DEMOUY	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	41,68
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	43,15
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	58,17
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	60,86
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	67,38
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	45,18
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	24,21
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	11,37
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	66,68
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	49,18
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	12,32
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	29,95
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	15,17
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	11,12
RUE DU CHEMIN DES BOEUF	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	20,32
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	61,61
CHEMIN RURAL DE LA FOSSE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	36,58
		<b>Total :</b>	<b>1541,61</b>

## 7.5 Liste des inspections télévisées

Sans objet.

## 7.6 Liste des enquêtes de conformité

Commune de Crouy en Thelle  
Conformités assainissement 2023



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
27/02/2023	16381	KHALEM	108	Rue des Croix	Vente	1		
27/02/2023	22085	SUCC LONGUET	378	Rue de Prècy	Vente	1		
24/04/2023	20810	DINDELLI	300	Rue de Boran	Vente	1		
12/06/2023	22526	LIRBAN	20	Allée des Hêtres	Vente	1		
10/07/2023	18702	LAMBRECHT	59	Rue des Croix	Vente	1		
07/08/2023	16691	SCI CARINA	151	Grande Rue	Vente		1	EP dans EU
04/12/2023	3367152	DENNETIERE	21	Rue de Boran	Vente	1		
18/12/2023	3377803	SURET	24	Rue des Champarts	Vente	1		

<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
--------------	----------	----------

Commune d'Ercuis  
Conformités assainissement 2023



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
23/01/2023	16239	FEVRE	12	Rue Mozart	Vente	1		
10/02/2023	16404	BABILON	160	Rue du Puits du Val	Vente	1		
27/02/2023	16382	BRUN	1	Rue Mozart	Vente	1		
13/03/2023	22773	CLAVEL CRISTINA	10	Rue Mozart	Vente	1		
17/04/2023	23122	DOWHUCKI	54	Le Haut de la Ruelle de Creil	Vente	1		
24/04/2023	23147	ROUVIER	13	Impasse des Jonquilles	Vente	1		
05/06/2023	22507	CASTRO	274	Rue du Vexin	Vente	1		
03/07/2023	20928	VIEL	264	Rue du Vexin	Vente	1		
10/07/2023	18701	ARAUJO	56 B	Rue du Prèau	Vente	1		
10/07/2023	18705	LUCAS	113	Rue des Orchidées	Vente		1	EP dans EU
11/09/2023	25487	TEIXEIRA	114	Rue du Prèau	Vente	1		
11/09/2023	25491	DOS SANTOS	200 - Logt 7	Rue des Tilleuls	Vente	1		
18/09/2023	16769	MARBAIS	40	Rue des Tilleuls	Vente	1		
16/10/2023	3281673	LOBBE	28	Impasse des Capucines	Vente	1		
27/11/2023	3358437	BROCHARD	37 Bis	Rue du Puits du Val	Vente	1		
04/12/2023	3367417	DUMONTIER	74	Rue du Puits du Val	Vente	1		
06/12/2023	3358603	GILLES	105	Rue du Vexin	Vente	1		

<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
--------------	-----------	----------

Commune de Fresnoy en Thelle  
Conformités assainissement 2023



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
27/03/2023	16405	TONIUTTI	5	Impasse de la Torrefaction	Vente	1		
27/03/2023	16407	GOMES	5	Rue du Bout Sec	Vente		1	EP dans EU
17/07/2023	18724	MYHIE	5 B	Rue de Beaumont	Vente	1		
11/09/2023	25488	BOURIN	1	Impasse des Prêtres	Vente	1		
25/09/2023	16793	CHATELAIN	6	Rue du Bout Sec	Vente	1		
04/12/2023	3358659	CHAUMONT	31	Rue de Beaumont	Vente	1		
18/12/2023	3380737	BENARD	1	Chemin du Patrouillard	Contreviste	1		EP dans EU

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
--------------	----------	----------

Commune du Mesnil en Thelle  
Conformités assainissement 2023



Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
23/01/2023	16238	BLOQUE	12	Allée des Cytises	Vente	1					
30/01/2023	16452	GILLOUO LANOUTE	62	Rue de la Libération	Vente	1					
30/01/2023	16463	DEUTSCHMANN	7	Allée Bornisseau	Vente	1					
06/02/2023	16486	MARTINS	32	Rue Marcel Cachin	Vente	1					
10/02/2023	16497	LASSER	16	Allée des Eglantines	Vente	1					
20/02/2023	16364	GUILMARD	25 - B31 D - Apt 2	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
27/02/2023	16386	PARENT	25 - Apt 05	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
15/03/2023	20751	GHERDI	19 Bis	Rue Aurelien Cronmier	Vente	1					
15/03/2023	20753	DUCKMAN	9	Rue Victor Hugo	Vente	1					
27/03/2023	16408	POMA	6	Rue de la Croix Brisée	Vente	1					
03/04/2023	16425	JAKOT	6	Rue de la Croix Brisée	Vente	1					
12/04/2023	20786	DUCLERCQ	38 - Apt D12	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
17/04/2023	23119	CAYEZ	32	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
17/04/2023	23120	DUFRENNE	9	Rue Guy Moquet	Vente	1	1				Lave linge non raccordé au réseau EU. Regard du robinet de puisage non raccordé au réseau EU
17/04/2023	23121	DUVOIR	22	Rue Aragon	Vente	1					
17/04/2023	23123	MALICHARD	4	Rue Robert Desnos	Vente	1	1				
24/04/2023	23144	LINGART	12	Rue du Docteur Andrieu	Vente	1	1				Absence clapet anti-retour sur installation du sous sol
15/05/2023	23059	BULLOT	13	Rue Marce Cachin	Vente	1	1				Absence clapet anti-retour sur installation du sous sol
22/05/2023	23076	MOREIRA	1	Allée des Chamillies	Vente	1					Absence regard de façade en limite de propriété
22/05/2023	23077	LEVESQUE	16	Rue du Beaulieu	Vente	1	1	16/10/2023	3306283	Contreviste	Rendre étanche canalisation dans regard EU
12/06/2023	22528	ZANGA	27	Avenue du Parc du Thell	Vente	1	1				
26/06/2023	22718	FOLLEBARBE	78 - Rdc	Rue de la Libération	Vente	1	1				Boîte de branchement commune avec le voisin
26/06/2023	22724	SUCC BAILLON	47	Rue Marce Cachin	Vente	1	1				
17/07/2023	18722	RODRIGUES	15	Allée du Clos du Thell	Vente	1					
17/07/2023	18726	LAMETTE	8	Rue Antoine Croizat	Vente	1					
24/07/2023	16651	LINGART	12	Rue du Docteur Andrieu	Vente	1					
24/07/2023	16652	SUCC JEANNE	6	Allée des Pervenches	Vente	1	1				Absence clapet anti-retour sur installation sous niveau de chaussée
24/07/2023	16653	ANDRIEU	5	Allée des Eglantines	Vente	1					
11/09/2023	20485	GREKLOVIC	2	Rue de la Mairie	Vente	1					
16/10/2023	3306847	EVRAUD	40	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
16/10/2023	3306863	GUILLAUME	5	Rue Marie Curie	Vente	1	1	13/11/2023	3341017	Contreviste	Absence clapet anti-retour sur évacuation lave linge
13/11/2023	3341057	RIVIERE	53	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
20/11/2023	3349705	ROUSSEL	28	Rue Aurelien Cronmier	Vente	1					
22/12/2023	3399635	FERRERA	203	Rue Simone Veli	Vente	1					
<b>TOTAL</b>						<b>28</b>	<b>8</b>				

Commune de Morangles  
Conformités assainissement 2023



Date	Ref 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diag 1er passage	Conforme	Non Conforme	Commentaires
23/01/2023	10240	SUCC DETEMMERMA	45 Bis	Rue des 4 Vents	Vente		1	Absence de siphon pour évacuation du lave linge
27/01/2023	18284	ORENIGO	203	Rue des 4 Vents	Vente	1		
28/08/2023	22884	SCHILTER POTIN	53	Rue des 4 Vents	Vente	1		
28/08/2023	22888	DA COSTA	3	Rue du Prieure	Vente	1		
<b>TOTAL</b>						<b>3</b>	<b>1</b>	

Commune de Neuilly en Thelle  
Conformités assainissement 2023



Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
16/01/2023	16221	BEUVRIER	5	Rue Paul Demouy	Vente	1					
03/02/2023	22821	CONSTANT	27	Rue du 5 mai 1945	Vente	1	1	31/10/2023	Contreviste	3315523	EP dans EU
20/02/2023	16365	COURTOIS	22	Rue du Chemin des Bouffis	Vente	1					
20/02/2023	16366	PAGNER	22 - Rdc	Rue de Paris	Vente	1					
06/03/2023	22603	HUET	31	Hameau du Belle	Vente	1					
15/03/2023	20752	HLM DE L'OSE	3	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
20/03/2023	22789	SUCC CHARNET	33	Rue Paul Demouy	Vente	1	1				Création branchement EU (1 brt EU pour 2 habitations)
18/04/2023	20789	FONFAIELLA	31	Rue Victor Genin	Vente	1					
24/04/2023	23146	THEVENOT	15	Rue de Strasbourg	Vente	1	1				Bouchon du tuyau de vilette cassé
15/05/2023	23060	DANIEL	6 - 1er étage	Rue du Moutier	Vente	1					
15/05/2023	23061	PETITOT	23 - Apt A1	Rue du Moutier	Vente	1					
15/05/2023	23062	ESTU CHARLES HELEN	3	Chemin de la Procession	Vente	1					
15/05/2023	23063	HAINAULT LECESNE	70	Boulevard Ledéque	Vente	1					Sous réserve que la baignoire de la salle de bains soit raccordée au réseau EU (Non testée fuite au siphon)
23/05/2023	23073	CABAL	16	Rue de Villivie	Vente	1					
23/05/2023	23074	BLANCHARD	32	Hameau du Belle	Vente	1					
23/05/2023	23075	FERNANDES	3	Impasse des Vanneaux	Vente	1	1	26/07/2023	Contreviste	22592	Mise en place bouchon sur évacuation en attente dans sous sol - utilisation évacuation pour installation clapet anti-retour
23/05/2023	23078	MARTINE RICHOL	6	Rue du Clos Médecin	Vente	1					
06/06/2023	16547	TILUIS	49 Ter	Rue Marceau Volard	Vente	1					
05/06/2023	16549	MAIRE	40 - B31 A - Rdc	Rue de Paris	Vente	1					
05/06/2023	22501	LAUBE	27	Rue René Guérin	Vente	1					Evier sous sol non raccordé au réseau EU. Absence clapet anti retour sur installation du sous sol
05/06/2023	22506	DELLIS	51	Rue de Beauvais	Vente	1	1	18/05/2023	Contreviste	16767	EP dans EU - Absence siphon sur évacuation lave linge
12/06/2023	18117	SCI JEHOY	9	Rue de l'Étrappe	Vente	1					
12/06/2023	22825	RODRIGUEZ DUOUX	11	Impasse Jacques Brié	Vente	1					
26/06/2023	22720	ROY	12	Rue René Guérin	Vente	1	1	10/07/2023	Contreviste	18703	EP dans EU
26/06/2023	22723	DELATOUR	29	Rue Paul Demouy	Vente	1					Raccorder cuisine, salle de bains et lave linge au réseau EU
03/07/2023	20930	PETIT	18 T	Rue du Moutier	Vente	1					
03/07/2023	20931	AUBENQUE	60	Rue du Moutier	Vente	1					
03/07/2023	20932	PINON	15	Rue Angret Saharou	Vente	1					
10/07/2023	18704	MAYOT	34	Rue du 5 mai 1945	Vente	1					
17/07/2023	18723	FABRO	91	Rue de Paris	Vente	1					
17/07/2023	18725	PIOCCHIO CHARPELLE	18 Bis	Rue Paul Demouy	Vente	1					
07/08/2023	16650	MELIN CHAMOUSGOINE	15	Rue de Paris	Vente	1					
28/08/2023	22685	DELATOUR	29	Rue Paul Demouy	Vente	1					
28/08/2023	22686	LAMBERT	4	Rue de l'Ormeteau	Vente	1	1				EU dans EP
11/09/2023	25490	JIMENEZ	30	Boulevard Ledéque	Vente	1					
25/09/2023	16794	SCI LA FRAYE	16	Rue de Beauvais	Vente	1	1				EP dans EU. Evacuation balcon EC non raccordée au réseau EU. Aucun colorant n'arrive dans la boîte de brt
04/10/2023	3340095	LE BORGNE	6	Avenue des cinq Martrrs	Vente	1					
16/10/2023	3312369	GATELIER	4	Rue du Chemin des Bouffis	Vente	1	1	30/10/2023	Contreviste	3324554	Absence boîte de branchement
13/11/2023	3338859	MAKI	3	Rue René Guérin	Vente	1					
20/11/2023	3295471	ESDIENCE LE PARIS NEU	15 Bis	Rue de Paris	Contreviste	1					Contrôle EP uniquement
20/11/2023	3339031	DORON	15	Chemin Janssens d'Arc	Vente	1	1				
20/11/2023	3333888	LAMOUREUX	20	Rue du Moutier	Vente	1					Mise en place d'un clapet anti-retour et d'une plaque étanche
18/12/2023	3371777	DELVEAUX PUCHART	18	Rue de Paris	Vente	1					
22/12/2023	3374857	THEOPHILE	9	Rue Villivie	Vente	1					
<b>TOTAL</b>						<b>37</b>	<b>12</b>				

## 7.7 Attestations d'assurances SUEZ Eau France



### ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

**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 Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

**SUEZ EAU FRANCE et ses filiales**  
Tour CB 21 16, place de l'Iris  
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex, France

bénéficie des garanties Responsabilité Civile des contrats N° FR00039252LI et FR00039254LI souscrits par **SUEZ**, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers dans le cadre des activités garanties aux contrats.

#### MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'assureur ne saurait excéder les montants ci-après.

Les montants ci-dessous sont exprimés Tous dommages Confondus (Corporels, Matériels et Immatériels Consécutifs ou non).

#### Responsabilité Civile Exploitation

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

#### Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile Professionnelle

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

#### Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2023/FR00039254LI/138602, pour valoir ce que de droit le 21/12/2023.



XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France - Telephone: +33 1 56 92 80 00 [axa.com](http://axa.com)  
XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1, D01 HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)). XL Insurance Company SE, Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927. Administrateurs: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slatery, P.Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J. O'Neill, H. Browne, P.H. Rastoul (FR)



## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD  
dont le siège social est situé  
160 rue Henri Champion 72030 LE MANS cedex 09  
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

### CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°127.110.189, et notamment pour sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

### MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre ..... 150 000 000 €

### Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine..... 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles (sous-limite épuisable par an) ..... 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers ..... 30 000 000 €
- Frais et pertes..... 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation ..... 30 000 000 €

### PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024 sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 29 décembre 2023

*E. Lécauyer*

MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes RCS Le Mans 775 652 126  
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros entièrement versé RCS Le Mans 440 048 882  
Sièges sociaux : 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex 9 Entreprises régies par le Code des Assurances  
IDU REP Eco circulaire FR231780\_03XLOT



## 7.8 L'attestation des Commissaires aux Comptes



SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

ERNST & YOUNG et Autres



ERNST & YOUNG et Autres  
Tour First  
TSA 14444  
92037 Paris-La Defense cedex

Tel. : +33 (0) 1 45 05 60 00  
www.ey.com/fr

## SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application, par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2023 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la région Hauts-de-France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours.

Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2023 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans les documents ci-joints.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège ;

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction de la société SUEZ Eau France.

S. & S. Le moulin à eau  
128 076 913 R.C.S. Marseille  
Société de Coopération et de Commerce  
Siège social : 1, 2, place des Salettes - 92002 Courbevoie - Paris-La Défense 1



Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 16 mai 2024

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JCG', with a horizontal line underneath.

Jean-Christophe Goudard



© SUEZ / Graphix-Images / Augusto Da Silva

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur  
060-200067973-20240926-260924-DC-95-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 30/09/2024  
Publication : 30/09/2024

