

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2019
(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

SIA DU PLATEAU DU THELLE -
DSP Asst



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance.....	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	11
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4 Les évolutions réglementaires	12
1.5 Les perspectives	13
2 Présentation du service	15
2.1 Le contrat	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1 La gestion de crise.....	18
2.2.2 La relation clientèle.....	18
2.3 L'inventaire du patrimoine	20
2.3.1 Le système d'assainissement	20
2.3.2 Les biens de retour.....	20
3 Qualité du service.....	27
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	29
3.1.1 La pluviométrie	29
3.1.2 La problématique H2S.....	29
3.1.3 L'exploitation des réseaux de collecte.....	30
3.1.4 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	38
3.1.5 L'exploitation des postes de relèvement	39
3.1.6 La conformité du système de collecte.....	43
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement	45
3.2.1 Le fonctionnement hydraulique	45
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement	47
3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration.....	51
3.2.4 La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration.....	52
3.2.5 La conformité des rejets du système de traitement	53
3.3 Les autres missions du service	57
3.3.1 Les actions de communications pour votre contrat.....	57
3.4 Le bilan clientèle.....	58
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	58
3.4.2 Le nombre de clients assainissement collectif.....	58
3.4.3 Les volumes assujettis à l'assainissement	60
3.4.4 La typologie des contacts clients	60
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients	62
3.4.6 L'activité de gestion clients	64
3.4.7 La relation clients.....	66
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement.....	70
3.4.9 Le fonds de solidarité.....	71
3.4.10 Les dégrèvements pour fuite.....	71
3.4.11 La mesure de la satisfaction client	72
3.4.12 Le prix du service de l'assainissement.....	74
4 Comptes de la délégation	79
4.1 Le CARE.....	81
4.1.1 Le CARE	82
4.1.2 Le détail des produits.....	83
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	83

4.2	Les reversements	89
4.2.1	Les reversements à la collectivité	89
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	89
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	89
4.3	La situation des biens et des immobilisations	91
4.3.1	La situation sur les installations	91
4.3.2	La situation sur les canalisations	92
4.3.3	La situation sur les branchements.....	92
4.4	Les investissements contractuels	93
4.4.1	Le renouvellement	93
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	94

5 | Votre délégataire 95

5.1	Notre organisation	98
5.1.1	La Région	98
5.1.2	Nos implantations	98
5.1.3	Nos moyens humains	99
5.1.4	Nos moyens matériels	99
5.1.3.	Nos moyens humains	100
5.1.4.	Nos moyens matériels	101
5.1.5.	Nos moyens logistiques.....	101
5.1.6.	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	102
5.2.	La relation clientèle	104
5.2.1.	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	104
5.2.2.	La gestion des courriers.....	105
5.2.3.	Le site internet et l'information client	105
5.2.4.	L'entité de gestion client	107
5.3.	Notre système de management	108
5.4.	Notre démarche développement durable.....	111
5.4.1.	Agir en faveur de la biodiversité.....	114
5.5.	Nos offres innovantes.....	115
5.5.1.	Notre organisation VISIO.....	115
5.5.2.	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	116
5.6.	Nos actions de communication	118
5.6.1.	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	118

6. | Glossaire 121

7. | Annexes 133

7.1.	: Synthèse réglementaire	135
7.2.	Schéma simplifié des réseaux	148
7.3.	Schéma de fonctionnement des installations.....	149
7.4.	Liste des rues curées	150
7.5.	Liste des inspections télévisées.....	153
7.6.	Liste des enquêtes de conformité	155
7.7.	Factures 120 m3	160
7.8.	Attestations d'assurances SUEZ Eau France	172
7.9.	L'attestation des Commissaires aux Comptes	176

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

- ↪ 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 récurrent lors d'évènements pluvieux).

- ↪ Le système de traitement est satisfaisant. Les rendements d'élimination sur la station sont excellents.

- ↪ Des travaux de réhabilitation des réseaux d'assainissement sur l'ensemble des communes du Syndicat ont été réalisés. Il reste cependant de nombreuses eaux parasites météorologiques perturbant le système de collecte.

- ↪ Lors de certains épisodes pluvieux, la station d'épuration reçoit une charge hydraulique supérieure au débit de référencement.

1.2 Les chiffres clés

	4 213 clients assainissement collectif	
	469 390 m³ (m ³) d'eau traitée	
	361 295 m³ d'eau assujettis	
	4 604,04 ml de réseau curé	
	2 875,6 ml de réseau inspecté	
	3,84 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³	
	10 désobstructions de branchement	
	8 désobstructions de réseau	

1.3 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'abonnements, 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 m³ 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.

1.3.1 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	2019	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)	10 044	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	4 213	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)	42,43	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	123,78	TMS	A
Tarifification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	3,84	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	98,5	%	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)	Non	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
Indicateur de performance	D302.0 - Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (note de 0 à 140)	-	Valeur de 0 à 140	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m ³	A

1.3.2 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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	-	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	38,5	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	-	%	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)	50	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	44,86	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	1,32	%	A

1.3.3 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	2019	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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

VERS UNE NOUVELLE REGLEMENTATION POUR LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES DE STATIONS D'EPURATION

La loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration.

L'article 86 impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1^{er} juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

1.5 Les perspectives

- ↪ Le talus du poste de relèvement Epinette à Ercuis doit être renforcé.

- ↪ Un travail est à mener par la Communauté de Communes pour la réduction des eaux parasites sur le réseau de collecte.

- ↪ La mise à jour du patrimoine réseau est à réaliser pour statuer sur l'intégration ou pas de certains lotissements dans le périmètre contractuel 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 et le réseau eaux pluviales rue de Paris à Neuilly-en-Thelle.

- ↪ Les DOE des travaux de réhabilitation des réseaux exécutés ces dernières années doivent parvenir au délégataire pour la mise à jour du SIG.

- ↪ La canalisation d'air du bassin biologique est soumise à rude épreuve lors d'évènements venteux. Son renforcement est à envisager pour éviter tout risque de manque d'air pour le bassin biologique.

- ↪ Quelques travaux sont à prévoir sur la station :
 - isolement du dessableur sur la station afin de 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,
 - couvrir le préleveur eau traitée pour éviter de le laisser en plein soleil.

2 | 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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise

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 s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés,
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- 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 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.2 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

66 % des contacts se sont faits par téléphone en 2019. En 2019, ce sont près de 196 364 contacts qui ont été traités par le Centre de Relation Clientèle.

- Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Clientèle basé à Dunkerque 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.

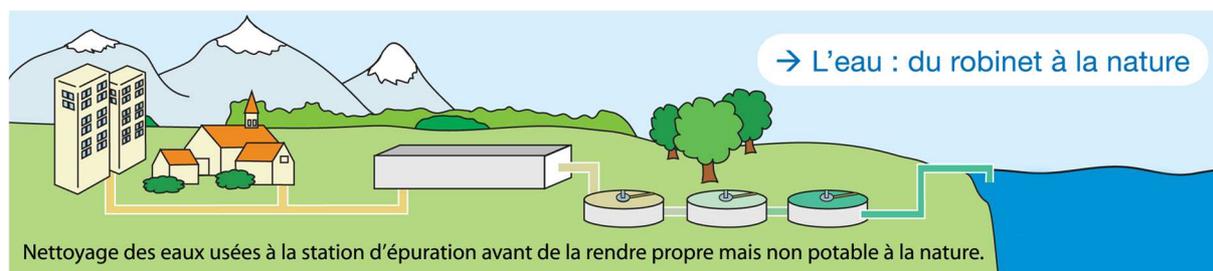
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

- 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	17 078	17 078	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	32 900	32 895	0,0%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 589	9 589	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%
Linéaire total (ml)	70 957	70 952	0,0%

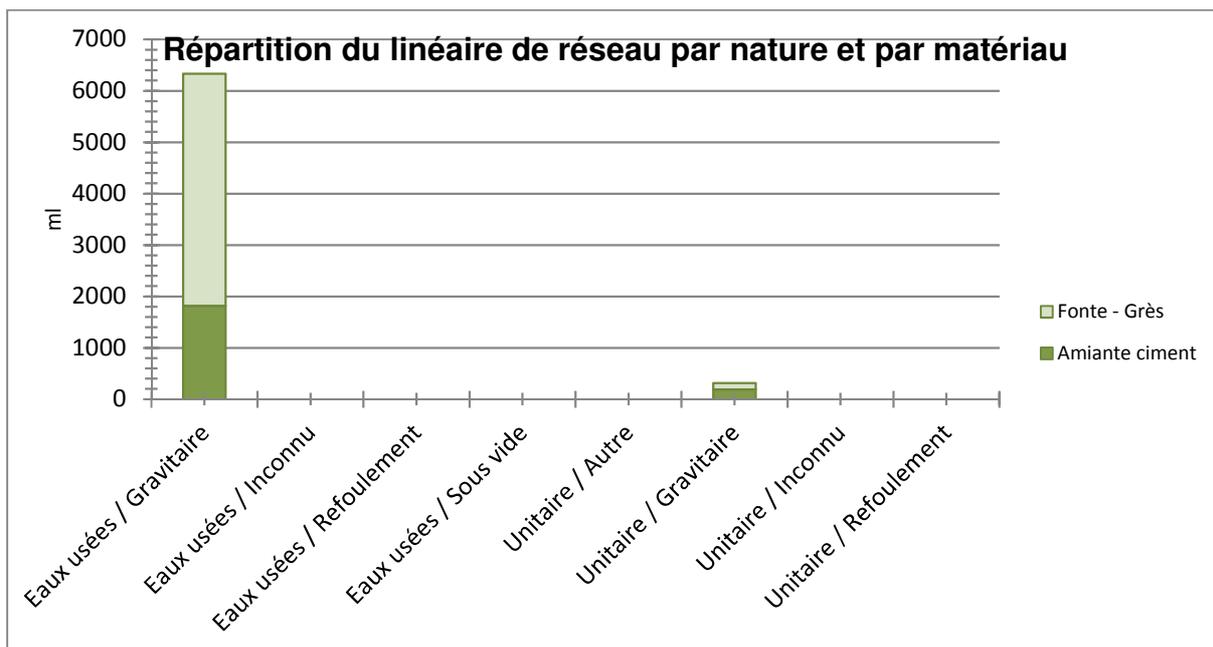
Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	1 769,2	1 769,2	0,0%
ERCUIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	2 726,5	2 726,5	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	2 936,4	2 936,4	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	1 340,1	1 340,1	0,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	1 972,2	1 972,2	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	6 333,9	6 333,9	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 695,7	4 695,7	0,0%
ERCUIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	6 440,6	6 435,4	- 0,1%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	5 341,5	5 341,5	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1 910,4	1 910,4	0,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	3 018,3	3 018,3	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	11 491,5	11 491,4	0,0%
PERSAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	1,9	1,9	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 588,9	9 588,9	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 766,5	2 766,5	0,0%
ERCUIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 409,9	1 409,9	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 577,1	1 577,1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 117,3	1 117,3	0,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 810,3	1 810,3	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	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	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	565,5	565,5	0,0%
PERSAN	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	359,5	359,5	0,0%
Linéaire total (ml)		70 956,9	70 951,6	0,0%

• **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par 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	Ecoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Autres	Refoulement	-	-	1 854	-	-	1 854
Eaux pluviales	Gravitaire	-	1 344	-	1 043	14 691	17 078
Eaux usées	Gravitaire	1 818	-	4 516	1 664	24 897	32 895
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	1 015	8 520	9 535
Unitaire	Gravitaire	189	-	123	84	9 193	9 589
Total		2 006	1 344	6 493	3 806	57 302	70 952

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)								
Réseau	Ecoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte	PVC	Polyéthylène	Inconnu	Total
Autres	Refoulement	-	-	1 854	-	-	-	1 854
Eaux pluviales	Gravitaire	-	1 344	-	1 043	-	14 691	17 078
Eaux usées	Gravitaire	1 818	-	4 516	1 664	-	24 897	32 895
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	1 015	8 520	9 535
Unitaire	Gravitaire	189	-	123	84	-	9 193	9 589
Total		2 006	1 344	6 493	2 791	1 015	57 302	70 952



- 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	17 078	42 430	9 589
Situation actuelle	17 078	42 430	9 589

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	17 078	42 430	9 589
Régularisations de plans	0	0	0
Situation actuelle	17 078	42 430	9 589

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux par commune				
Commune	Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
CROUY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	1 769	7 462	-
ERCUIS	Linéaire total de réseau de l'année précédente	2 726	7 845	-
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	2 936	6 919	-
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	1 340	3 028	9 589
MORANGLES	Linéaire total de réseau de l'année précédente	1 972	4 829	-
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	6 334	12 346	-
PERSAN	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	2	-

- 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Avaloirs	420	420	0,0%
Branchements publics eaux usées	4 041	4 049	0,2%
Ouvrages de prétraitement réseau	3	3	0,0%
Regards réseau	1 398	1 399	0,1%
Vannes	1	-	- 100,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Avaloirs	46	46	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	421	426	1,2%
CROUY-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Regards réseau	141	141	0,0%
ERCUIS	Avaloirs	41	41	0,0%
ERCUIS	Branchements publics eaux usées	590	588	- 0,3%
ERCUIS	Regards réseau	229	230	0,4%
FRESNOY-EN-THELLE	Avaloirs	43	43	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	363	362	- 0,3%
FRESNOY-EN-THELLE	Regards réseau	170	170	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Avaloirs	114	114	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	928	916	- 1,3%
LE MESNIL-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Regards réseau	314	314	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Vannes	1	-	- 100,0%
MORANGLES	Avaloirs	32	32	0,0%
MORANGLES	Branchements publics eaux usées	157	153	- 2,5%
MORANGLES	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
MORANGLES	Regards réseau	96	96	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Avaloirs	144	144	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 582	1 604	1,4%
NEUILLY-EN-THELLE	Regards réseau	448	448	0,0%

- **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	<1990	80	m³/h
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	<1990	23	m³/h
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	<1990	81	m³/h

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	<1990	31	m³/h
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	<1990	30	m³/h
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	<1990	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	<1990	75	m³/h
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	<1990	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 Mesnil-en-Thelle (Le)	2010	15 000

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

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

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. 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 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	2019
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
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
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	0

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2019
	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)	
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.255 - Connaissance de 50 % de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	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 (0 à 15 points)	0
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)	0
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
Sous-total - Partie C	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)	20
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15

RESEAUX ET POSTES DE RELEVEMENT

L'intégration des plans des extensions des aménageurs est à prévoir pour avoir un inventaire public à jour.

Points forts

Tous les postes sont télésurveillés

Points sensibles

Absence de mise à jour des travaux réseaux, eaux claires météoriques importante.

Dysfonctionnements

Réduire les eaux claires parasites météoriques

STATION D'EPURATION DES EAUX USEES

Les hydroéjecteurs sont régulièrement bouchés dans le bassin d'orage. Ceux-ci rendent inefficace l'oxygénation des effluents stockés. Des aménagements de l'installation des hydroéjecteurs sont à mener par la collectivité.

La canalisation d'air est soumise à rude épreuve lors d'évènements venteux. Des travaux sont à envisager par la collectivité pour éviter toute casse et manque d'air pour le bassin biologique.

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

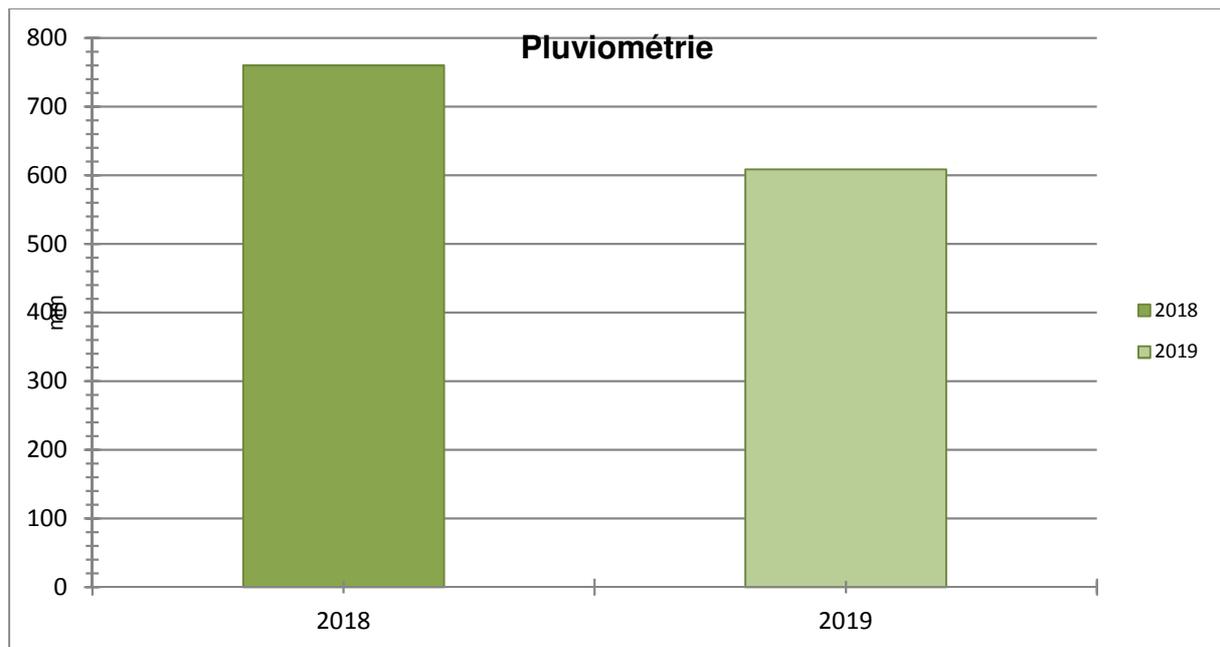
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

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	2018	2019	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	760	608,53	- 19,9%



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 relèvement peuvent renfermer de l'H₂S : substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H₂S) 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 SO₄²⁻...) 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 suspensions. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d'H₂S (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 + SO₄²⁻

En milieu anaérobie (réduction)

SO₄²⁻ + Bactéries → S²⁻ + sous-produits

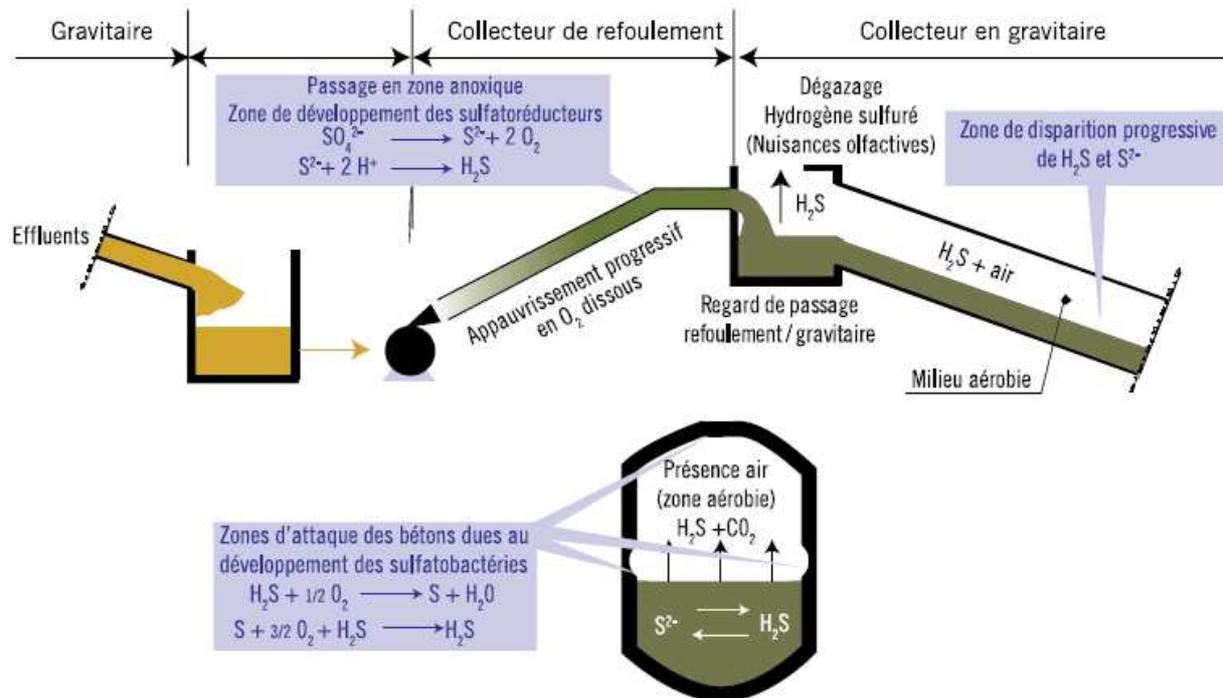
Puis : S²⁻ + 2H⁺ → HS⁻ + H⁺ → H₂S

En milieu aérobie (oxydation)

H₂S + 2 O₂ → H₂SO₄ (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 1^{er} 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° 2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1^{er} juillet 2012, instaure 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 obligatoires au 1^{er} janvier 2017 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 1^{er} janvier 2019 en unité urbaine et au 1^{er} janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- 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 au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret 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 des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des 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 31/12/2018	Nombre au 31/12/2019
RDICT	47	53
RDT	56	43
RDT-RDICT conjointe	171	67
Total	274	163

• **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 pédestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).

Inspections réseau			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	2 326	2 256	- 3,0%
dont ITV (ml)	2 251	2 256	0,2%
dont pédestre (ml)	74	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml)	1 604	0	- 100,0%
dont ITV (ml)	1 604	-	- 100,0%
dont pédestre (ml)	-	-	0,0%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml)	983	620	- 36,9%
dont ITV (ml)	983	620	- 36,9%
dont pédestre (ml)	-	-	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	4 913	2 876	- 41,5%
dont ITV (ml)	4 838	2 876	- 40,6%
dont pédestre (ml)	74	0	- 100,0%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	2	-	- 100,0%

Inspections réseau			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	4 838	2 876	- 40,6%
Linéaire de réseau inspecté en pédestre (ml)	74	0	- 100,0%
Linéaire total inspecté (ml)	4 913	2 876	- 41,5%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	2	0	- 100,0%

Inspections télévisées			
Type ITV	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau Eaux Pluviales inspecté par ITV d'urgence	-	-	0,0%
Linéaire de réseau Eaux Pluviales inspecté par ITV programmée	1 604	-	- 100,0%
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV d'urgence	-	-	0,0%
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV programmée	2 251	2 256	0,2%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté par ITV d'urgence	-	-	0,0%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté par ITV programmée	983	620	- 36,9%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté par Vidéopériscope (IVP urgence)	-	-	0,0%
Linéaire total inspecté par ITV	4 838	2 876	- 40,6%

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2018	2019	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	-	-	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	519	355	- 31,6%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire total inspecté (ml)	-	355	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	-	-	0,0%
ERCUIS	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	-	-	0,0%
ERCUIS	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	848	960	13,2%
ERCUIS	Linéaire total inspecté (ml)	-	960	0,0%
ERCUIS	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	-	-	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	26	-	- 100,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	669	252	- 62,3%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire total inspecté (ml)	26	252	872,3%
FRESNOY-EN-THELLE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	-	-	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	-	-	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	983	620	- 36,9%

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2018	2019	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire total inspecté (ml)	-	620	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	-	-	0,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	-	-	0,0%
MORANGLES	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	436	-	- 100,0%
MORANGLES	Linéaire total inspecté (ml)	-	-	0,0%
MORANGLES	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	-	-	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection pédestre (ml)	49	-	- 100,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	1 384	689	- 50,2%
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire total inspecté (ml)	49	689	1 319,7%
NEUILLY-EN-THELLE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	2	-	- 100,0%

- LE CURAGE**

Répartition par communes du curage préventif (Ouvrages)				
Commune	Type de réseaux	2018	2019	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Avaloirs	60	49	- 18,3%
ERCUIS	Avaloirs	53	91	71,7%
FRESNOY-EN-THELLE	Avaloirs	70	43	- 38,6%
LE MESNIL-EN-THELLE	Avaloirs	130	117	- 10,0%
MORANGLES	Avaloirs	30	-	- 100,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Avaloirs	176	144	- 18,2%

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	2 255,6	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	2 251,47	191,87	- 91,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	1 604,05	1 176,26	- 26,7%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préparatoire	-	0	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	982,8	980,31	- 0,3%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		4 838,32	4 604,04	- 4,8%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

Répartition par commune du curage total : préventif et curatif				
CROUY-EN-THELLE	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	354,66	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	302,31	191,87	- 36,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	216,28	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		518,59	546,53	5,4%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

ERCUIS	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	959,85	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	337,12	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	510,55	276,8	- 45,8%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		847,67	1 236,65	45,9%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

FRESNOY-EN-THELLE	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	252,11	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	435,9	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	233,03	254,19	9,1%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		668,93	506,3	- 24,3%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

LE MESNIL-EN-THELLE	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	-	-	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	-	-	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préparatoire	-	0	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	982,8	980,31	- 0,3%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		982,8	980,31	- 0,3%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

MORANGLES	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	270,53	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	165,54	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		436,07	0	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

NEUILLY-EN-THELLE	Types	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	688,98	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	905,61	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	478,65	645,27	34,8%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 384,26	1 334,25	- 3,6%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

- 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	1	3	200,0%

ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	2	7	250,0%
Désobstructions sur branchements	1	0	- 100,0%

FRESNOY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	2	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	1	2	100,0%

LE MESNIL-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	1	0,0%
Désobstructions sur branchements	2	1	- 50,0%

MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	-	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	-	0	0,0%

NEUILLY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	4	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	5	4	- 20,0%

- 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	2018	2019
Matières de curage	M ³	ISDND	30	25

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.

Enquête/contrôle de branchement			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	127	180	41,7%

Répartition par communes des enquêtes/contrôles de branchement			
CROUY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	13	18	38,5%

ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	19	23	21,1%

FRESNOY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	11	13	18,2%

LE MESNIL-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	25	43	72,0%

MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	5	11	120,0%

NEUILLY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	54	72	33,3%

- LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	2	-	- 100,0%
Nombre de canalisations réparées	2	-	- 100,0%

- 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	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	11	6	-45,5%

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	2018	2019	N/N-1 (%)
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Temps de débordement en heures	-	-	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Volume annuel déversé en m³	-	-	0,0%

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des déversoirs d'orage et des bassins d'orage exploités dans le cadre du contrat sont nulles.

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 (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement				
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m ³ pompés	m ³ déversés
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	1 207	96 560	21
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	608	13 376	3
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	385	28 682	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	1 252	40 064	3
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	685	13 015	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	135	2 565	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	883	98 013	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	72	1 036	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	2 733	210 441	0
Total		7 960	503 752	27

• 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 ³	3

Ercuis / PR Epinettes	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	m ³	3

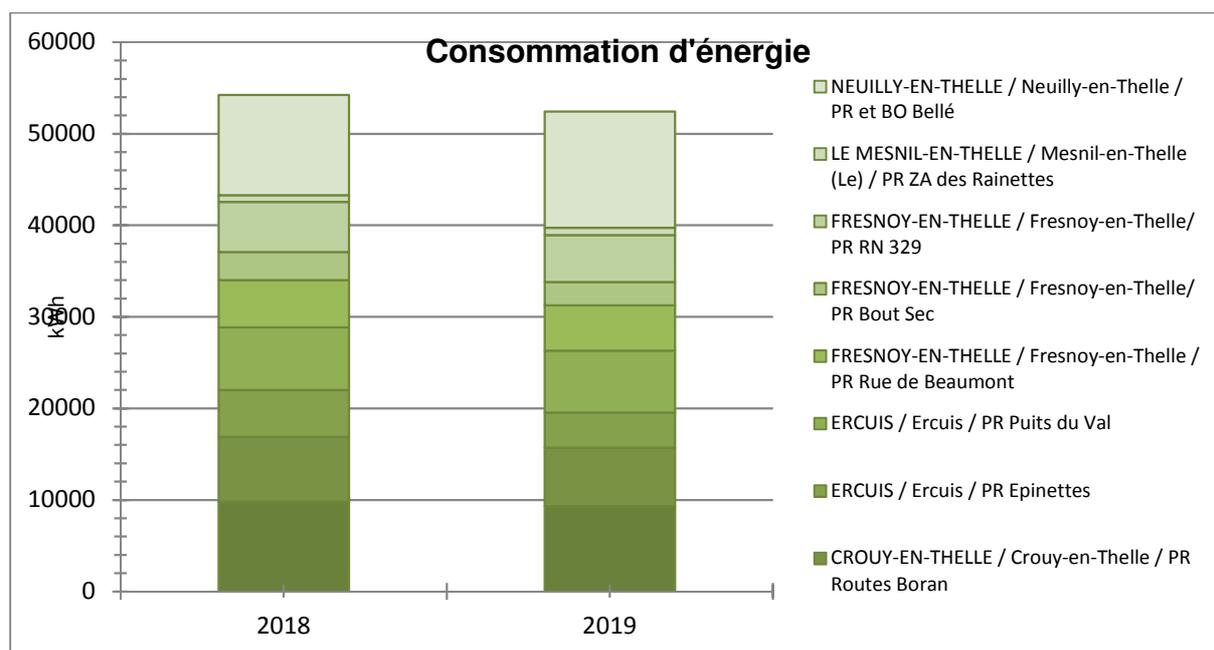
Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	m ³	3

Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Unité	Quantité
Nutriox	m ³	2

• LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	9 808	9 313	- 5,0%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	7 082	6 396	- 9,7%
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	5 138	3 821	- 25,6%
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	6 807	6 784	- 0,3%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	5 178	4 933	- 4,7%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	3 075	2 562	- 16,7%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	5 474	5 105	- 6,7%
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	738	820	11,1%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	10 939	12 688	16,0%
Total		54 239	52 422	- 3,3%



• 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.

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 :

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	1	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	2	0
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	1	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	4	1
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	1	1
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	1	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	1	1
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	2	2
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	6	4
Total		19	13

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	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	19/11/2019
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	20/11/2019
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	19/11/2019

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	2019
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	16
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	103
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	80
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	98
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	80
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	96
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	82
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	6
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	84
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	7
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	105
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	4
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	17
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	87

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	16
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	103
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	80
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	98
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	80
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	96
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	82
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	6
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	84
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	7
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	105
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	4
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	17
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	87

3.1.6 La conformité du système de collecte

• 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.

Le tableau suivant indique le niveau d'instrumentation des déversoirs d'orage du contrat.

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

- **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. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

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.

Conventions spéciales de déversement			
Nom de l'industriel	Nature de l'activité	Date de signature	Commentaire
Bodycote	Traitement thermique des métaux	Décembre 2009	A refaire en 2020
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	2018	2019	N/N-1 (%)
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	37,7	38,5	2,1%

L'intégration des plans des extensions des aménageurs est à prévoir pour avoir un inventaire public à jour.

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

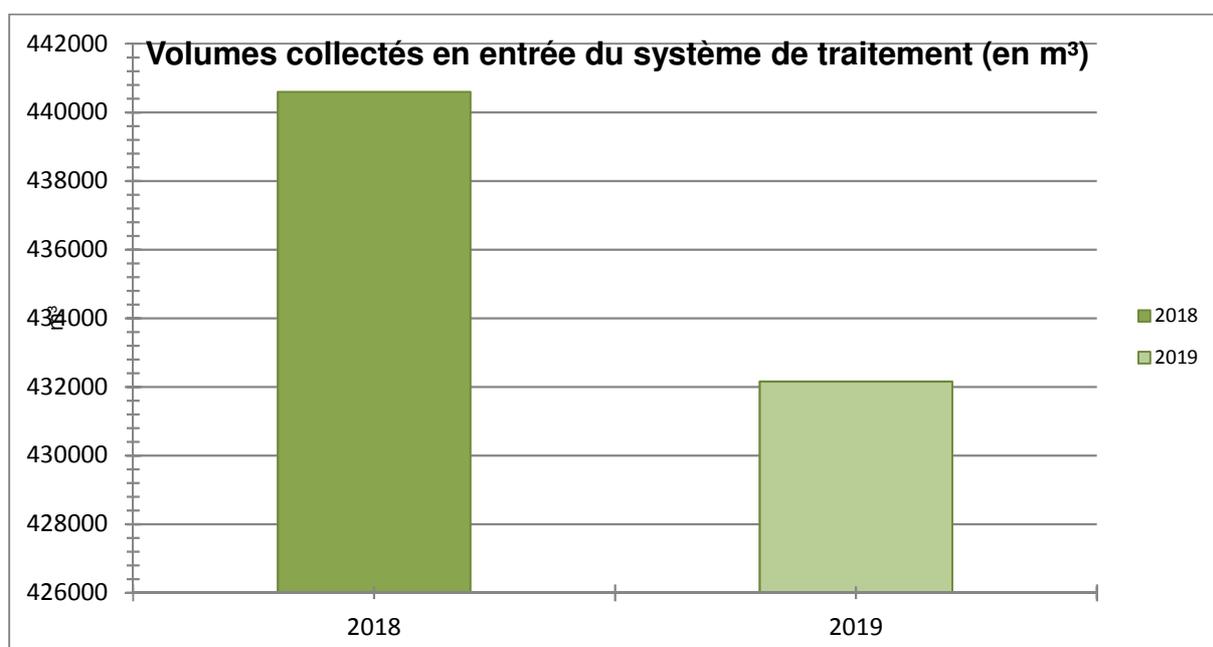
Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	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 ³)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	440 593	432 155	- 1,9%
Total		440 593	432 155	- 1,9%



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.

Volumés déversés en tête de station (en m ³)			
Commune	Site	2017	2018
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	0	0
Total		0	0

L'absence de déversement est justifiée par la présence du bassin de stockage-restitution d'un volume de 2 000 m³ permettant de tamponner les à-coups hydrauliques lors d'évènements pluvieux. Les travaux réalisés sur le système de collecte ont permis également de diminuer l'apport d'eaux parasites.

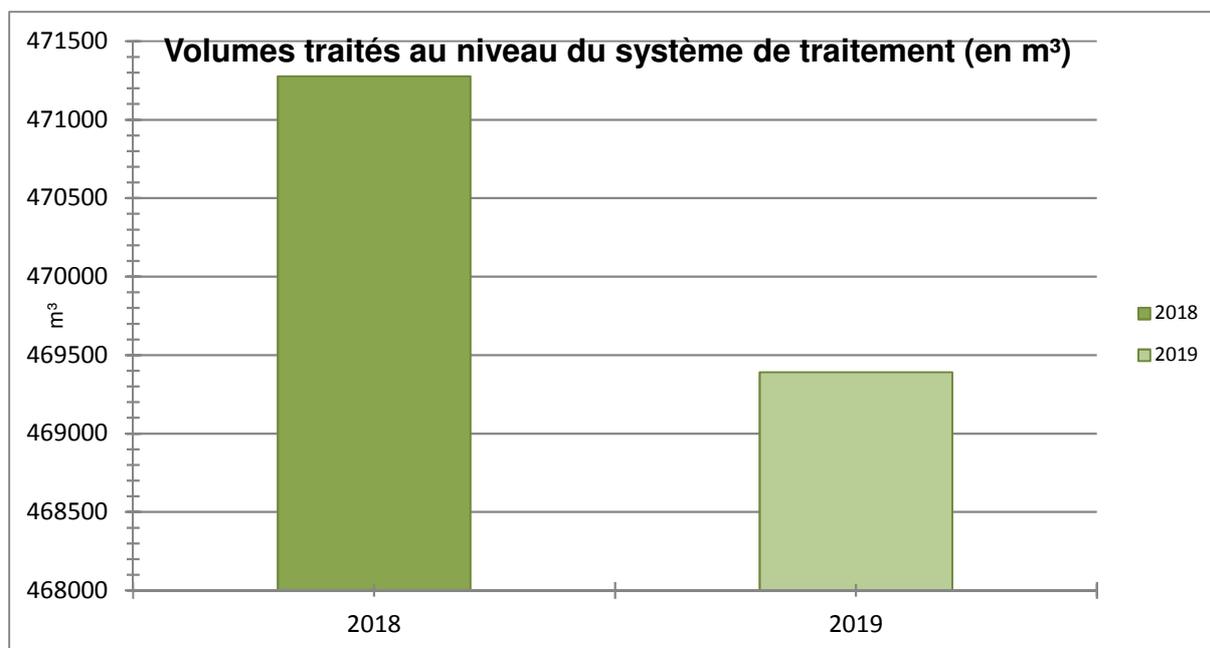
- **LES VOLUMES BY-PASSES SUR LA STATION D'EPURATION (A5)**

Pas de volumes by-passés sur la station d'épuration.

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumés traités (en m ³)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	471 276	469 390	- 0,4%
Total		471 276	469 390	- 0,4%



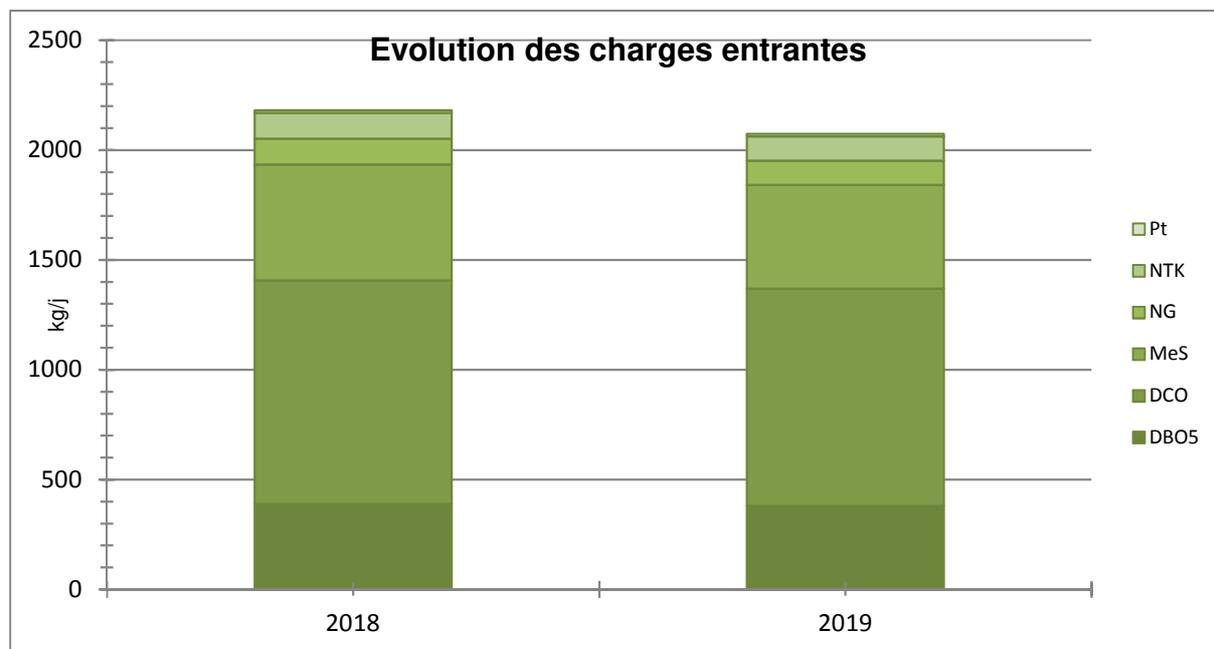
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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/j)			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	2018	2019	N/N-1 (%)
DBO5	388,9	381,3	- 2,0%
DCO	1 018,5	988,3	- 3,0%
MeS	527,4	471,9	- 10,5%
NG	117,8	110,7	- 6,0%
NTK	117,2	110,4	- 5,8%
Pt	11,4	11,2	- 2,2%



- **LES RENDEMENTS EPURATOIRES**

Les rendements épuratoires sont détaillés dans le tableau suivant.

Mois	Rendements de la station d'épuration (%) (3) (R)					
	MES	DCO	DBO5	NK	NG	PT
Janvier	98,8%	96,7%	99,2%	95,1%	93,4%	96,8%
Février	97,9%	95,6%	97,7%			
Mars	99,1%	97,4%	98,6%	97,7%	96,1%	92,4%
Avril	99,0%	95,9%	98,0%			
Mai	99,3%	97,5%	98,6%	98,0%	94,2%	97,7%
Juin	99,4%	98,1%	99,3%	98,9%	97,5%	98,4%
Juillet	99,6%	98,1%	99,4%	98,4%	96,3%	96,8%

3 | Qualité du service

Août	98,9%	97,1%	98,7%	98,7%	97,6%	88,5%
Septembre	99,1%	97,5%	98,8%	98,3%	95,5%	98,0%
Octobre	99,3%	97,9%	98,5%	98,3%	95,6%	95,3%
Novembre	98,8%	97,1%	99,0%	96,1%	93,5%	95,4%
Décembre	99,4%	95,7%	99,2%			
Moyenne (1)	99,1%	97,1%	98,8%	97,7%	95,4%	95,7%
Mini	97,9%	95,6%	97,7%	95,1%	93,4%	88,5%
Maxi	99,6%	98,1%	99,4%	98,9%	97,6%	98,4%

• LES APPORTS EXTERIEURS

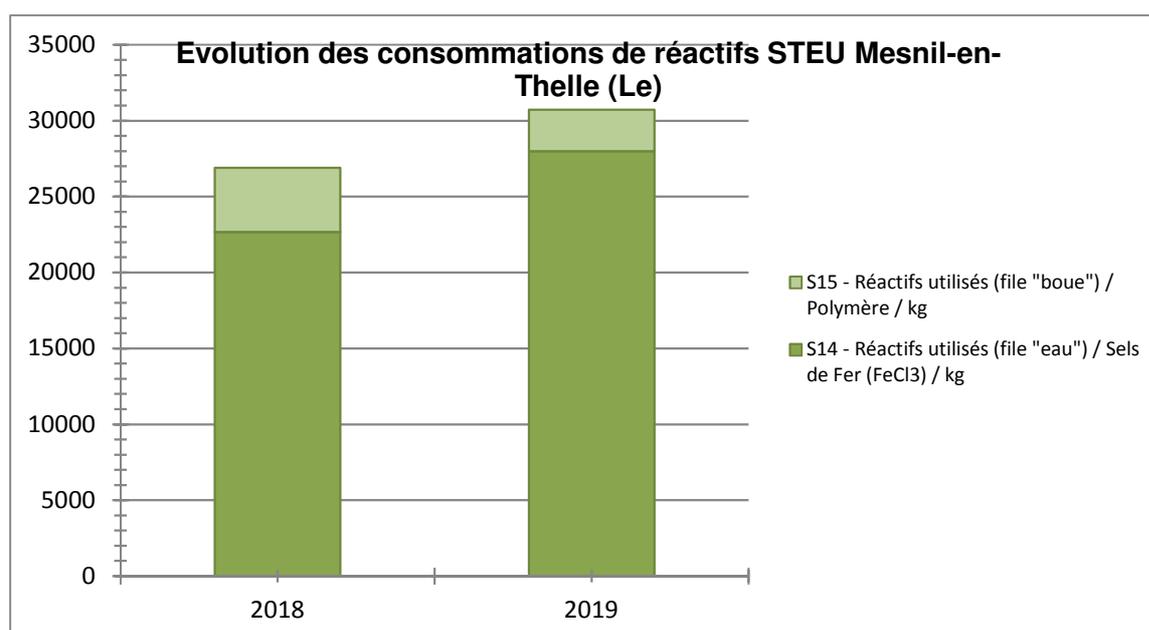
Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

Apports extérieurs			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	2018	2019
S12 - Apport extérieur en matière de vidange	Débit (m³)	-	-
S12 - Apport extérieur en matière de vidange	Qmois (m³/mois)	-	-
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 Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Unité	2018	2019	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	22 680	28 000	23,5%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	4 220	2 735	- 35,2%

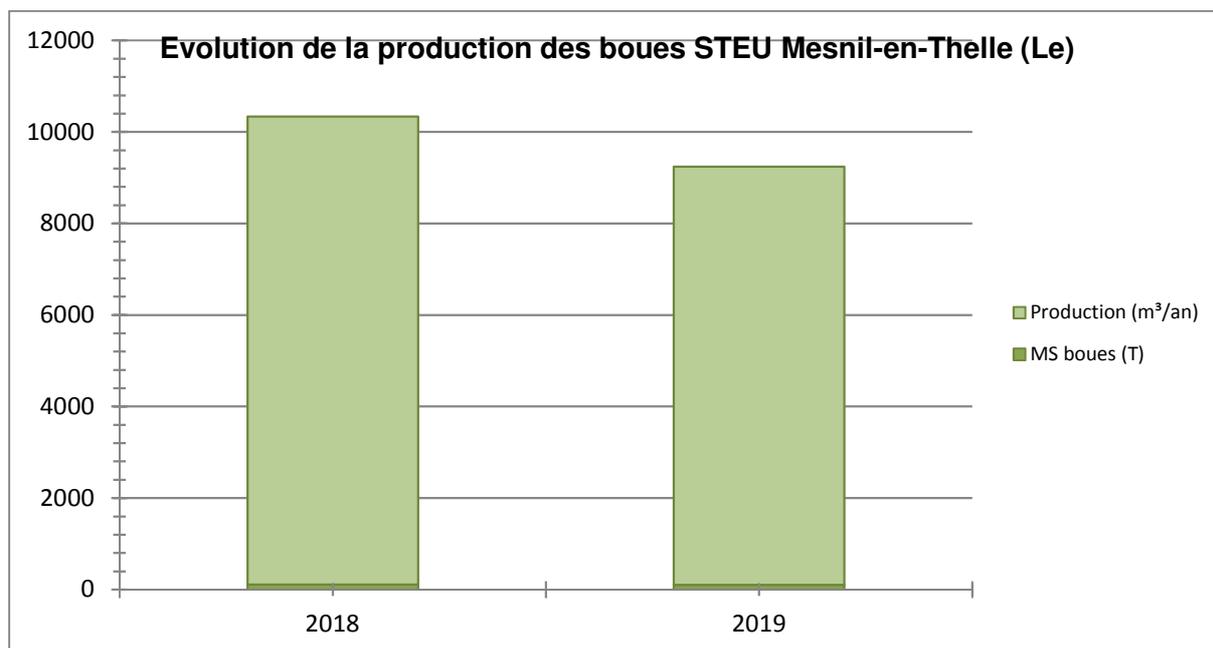


- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

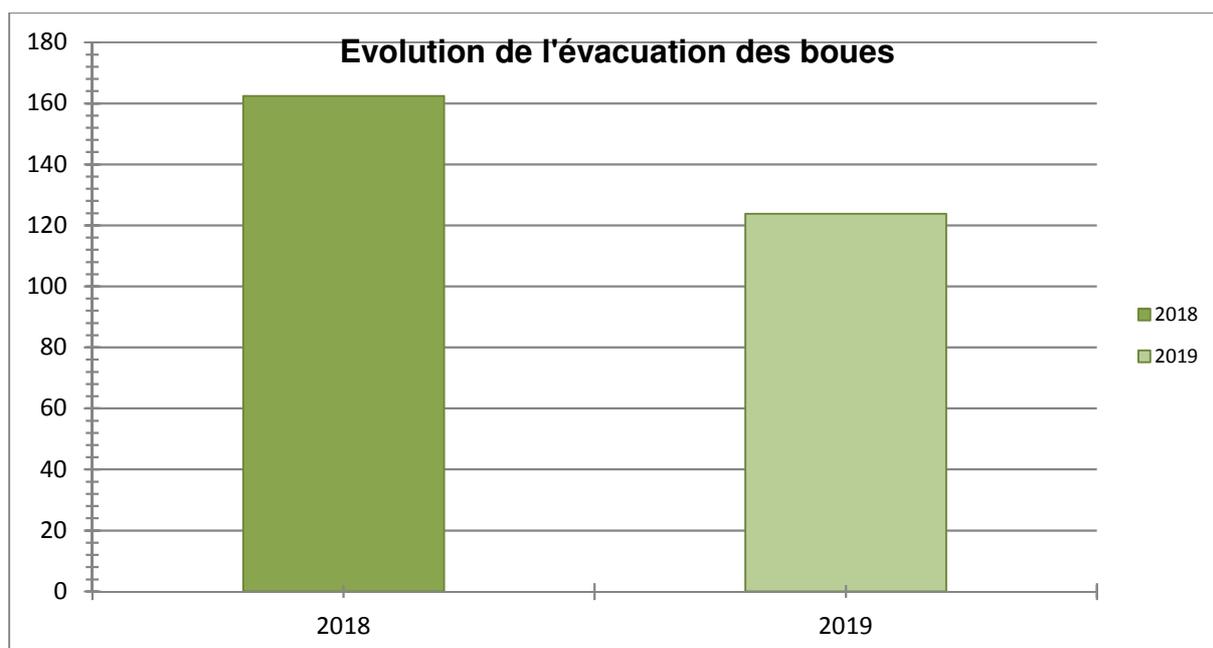
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	2018	2019	N/N-1 (%)
MS boues (T)	113,2	105,2	- 7,1%
Production (m³/an)	10 220	9 136	- 10,6%


L'évacuation de boues

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

Evacuation des boues					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Filière	2018	2019	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage déchet	791 900	620 106	- 21,7%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage déchet	162 367	123 780	- 23,8%



L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses.

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

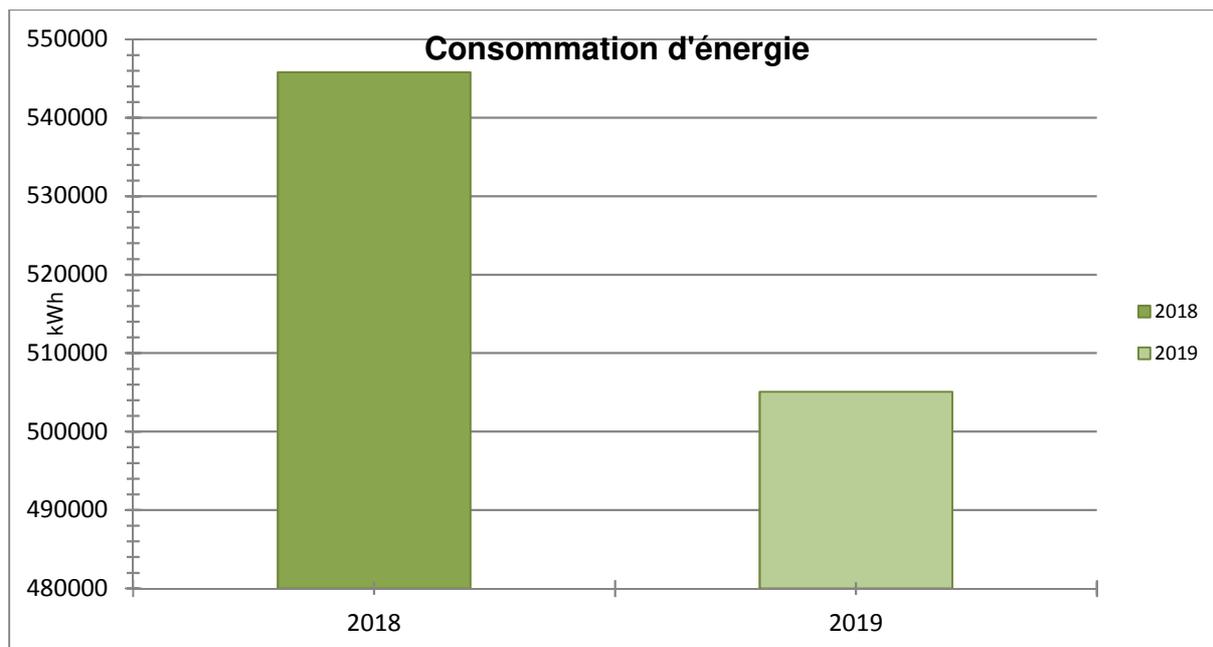
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Filière	2018	2019	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Poids (kg)	ISDND	32	2,64	- 91,8%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	7 920	11 790	48,9%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	0	0	0,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	545 789	505 059	- 7,5%
Total		545 789	505 059	- 7,5%



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.

Les Interventions sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Astreinte sur usine	Total	9
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache de maintenance sur usine	Corrective	87
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache de maintenance sur usine	Préventive	26
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache d'exploitation sur usine	Total	518

- 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 Mesnil-en-Thelle (Le)	Equipement électrique des STEP	armoie électrique	29/10/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 6L PA EPA - Local Réserve	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 6KG PA ABC - Bureau	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5KG CO2 - Entrée	10/12/2019

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5 KG CO2 - Rejet dégrilleur	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 6KG PA ABC - groupe électrogène	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5KG CO2 - Pompes	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5KG CO2 - Transfo	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5 KG CO2 - surpresseurs	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5KG CO2 - bennes	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Extincteur des STEP	extincteur 5KG CO2 - centrifugeuse	10/12/2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Moyen de lavage des STEP	porte local benne 2	19/12/2019

3.2.4 La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration

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 permettant d'assurer un bon dégrillage.

Points sensibles :

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

Dysfonctionnements :

Sans objet

Programme d'amélioration :

- 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 station ;
- Couvrir le préleveur eau traitée pour éviter de le laisser en plein soleil.

Analyses RSDE :

Les analyses réglementaires RSDE en entrée et sortie de station d'épuration ont été réalisées en 2018 et 2019 aux dates ci-dessous :

Mesure n°	Prélèvement 24h sur les eaux brutes et les eaux traitées
1	16 au 17 juillet 2018
2	13 au 14 septembre 2018
3	29 au 30 octobre 2018
4	27 au 28 décembre 2018
5	20 au 21 février 2019
6	09 au 10 mai 2019

Les substances significatives mises en évidence lors de ces campagnes de mesures RSDE sont les suivantes :

Substance	Eau brute	Eau traitée
Benzo(a)pyrène	X	
Benzo(b)fluoranthène	X	
Benzo(g,h,i)pérylène	X	
Benzo(k)fluoranthène	X	
Cuivre	X	
Cyperméthrine	X	
Di(2-ethylhexyl)phtalate	X	
Fluoranthène	X	
Somme de 3 Hexabromocyclododecanes (HBCDDs)		X
Somme des heptachlore et heptachlore epoxyde	X	
Somme Nonylphénols et éthoxylates de nonylphénols	X	

3.2.5 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, dont certains points comme la conformité du système de collecte ont été précisés dans la note du 7 septembre 2015. En février 2017 l'administration a diffusé un commentaire technique dont la partie 2 est consacrée à l'autosurveillance des systèmes d'assainissement collectifs.

3 | Qualité du service

Synthèse de l'arrêté																		
Site	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	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.	Nom de l'autorisation de rejet
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	DBO5	900.0000	25.0000			50.0000						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	DCO	1800.0000	90.0000			125.0000						OU	91				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	MeS	1050.0000	30.0000			60.0000						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	NG				15.0000							OU			85		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	NTK	225.0000			7.0000							OU			90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	Pt	60.0000	2.5000	ET	2.0000	4.0000						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	NG				15							OU			85		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	NTK	225			7							OU			90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	Pt	60	2.5	ET	2	4						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	MeS	1050	30			60						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	Température eau																AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	DBO5	900	25			50						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Hiver	DCO	1800	90			125						OU	91				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	DBO5	900.0000	25.0000			50.0000						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	DCO	1800.0000	90.0000			125.0000						OU	91				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	MeS	1050.0000	30.0000			60.0000						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	NG		18.0000	ET	15.0000	20.0000						OU	85	ET	85		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	NTK	225.0000	10.0000	ET	7.0000	15.0000						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	DBO5	900	25			50						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019

3 | Qualité du service

Synthèse de l'arrêté																		
Site	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	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.	Nom de l'autorisation de rejet
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	MeS	1050	30			60						OU	95				AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	pH in situ																AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	Pt	60.0000	2.5000	ET	2.0000	4.0000						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	Température eau																AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	NG		18	ET	15	20						OU	85	ET	85		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	NTK	225	10	ET	7	15						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	Pt	60	2.5	ET	2	4						OU	90	ET	90		AR3_nouvelle step - 2019
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Normal	DCO	1800	90			125						OU	91				AR3_nouvelle step - 2019

- 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 Mesnil-en-Thelle (Le)	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
AR3_nouvelle step - 2019	DBO5	24	26	26	108,3%
AR3_nouvelle step - 2019	DCO	52	53	53	101,9%
AR3_nouvelle step - 2019	MeS	52	53	53	101,9%
AR3_nouvelle step - 2019	NG	12	14	14	116,7%
AR3_nouvelle step - 2019	NTK	12	14	14	116,7%
AR3_nouvelle step - 2019	pH in situ	24	52	52	216,7%
AR3_nouvelle step - 2019	Pt	12	14	14	116,7%
AR3_nouvelle step - 2019	Température eau	24	52	52	216,7%

- LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	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	Réhibitorés	Conformité
AR3_nouvelle step - 2019	DBO5	381,25	3,16	3,47	99	0	3	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	DCO	988,3	22,05	23,66	97	0	5	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	MeS	471,94	3,45	3,7	99	0	5	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	NG	110,65	3,86	4,27	96	0	2	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	NTK	110,42	1,59	1,76	98	0	2	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	pH in situ	-	7,88	0	-	0	5	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	Pt	11,19	0,4	0,45	96	0	2	0	Oui
AR3_nouvelle step - 2019	Température eau	-	16,11	0	-	0	5	0	Oui

- LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

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

Conformité annuelle globale			
Commune	Site	2018	2019
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Oui	Oui

3.3 Les autres missions du service

3.3.1 Les actions de communications pour votre contrat

Participation et installation de 2 rampes à eau lors du Trail de Neuilly-en-Thelle dimanche 19 mai 2019.

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

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

3.4.2 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	3 982	4 083	2,5%
Collectivités	24	11	- 54,2%
Professionnels	78	119	52,6%
Autres	0	-	0,0%
Total	4 084	4 213	3,2%

Le nombre de clients assainissement collectif			
CROUY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	405	402	- 0,7%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	1	4	300,0%
Autres	0	-	0,0%
Total	407	407	0,0%

ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	605	603	- 0,3%
Collectivités	9	4	- 55,6%
Professionnels	13	22	69,2%
Autres	0	-	0,0%
Total	627	629	0,3%

FRESNOY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	343	343	0,0%
Collectivités	2	1	- 50,0%
Professionnels	6	6	0,0%
Autres	0	-	0,0%
Total	351	350	- 0,3%

LE MESNIL-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	944	947	0,3%
Collectivités	2	1	- 50,0%
Professionnels	20	28	40,0%
Autres	0	-	0,0%
Total	966	976	1,0%

MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	144	168	16,7%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	0	2	0,0%
Autres	0	-	0,0%
Total	145	171	17,9%

NEUILLY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	1 541	1 620	5,1%
Collectivités	9	3	- 66,7%
Professionnels	38	57	50,0%
Autres	0	-	0,0%
Total	1 588	1 680	5,8%

3.4.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	356 095,6	361 295	1,5%

Volumes assujettis à l'assainissement			
CROUY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	49 791,8	44 794	- 10,0%
ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	55 435,3	56 678,1	2,2%
FRESNOY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	31 024,3	31 523,2	1,6%
LE MESNIL-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	72 110,3	76 569,7	6,2%
MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	13 223,2	12 305	- 6,9%
NEUILLY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	134 510,7	139 425	3,7%

3.4.4 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	2 303
Courrier	212
Internet	292

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Visite en agence	25
Total	2 832

Typologie des contacts	
CROUY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	176
Courrier	12
Internet	21
Visite en agence	5
Total	214
ERCUIS	Nombre de contacts
Téléphone	296
Courrier	37
Internet	43
Visite en agence	0
Total	376
FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	142
Courrier	7
Internet	11
Visite en agence	2
Total	162
LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	542
Courrier	47
Internet	71
Visite en agence	4
Total	664
MORANGLES	Nombre de contacts
Téléphone	115
Courrier	11

Typologie des contacts	
CROUY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Internet	21
Visite en agence	1
Total	148
NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	1 032
Courrier	98
Internet	125
Visite en agence	13
Total	1 268

3.4.5 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	633	0
Facturation	184	155
Règlement/Encaissement	488	17
Prestation et travaux	147	0
Information	1 147	-
Technique assainissement	12	12
Total	2 611	184

Principaux motifs de dossiers clients		
CROUY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	44	0
Facturation	22	18
Règlement/Encaissement	35	0
Prestation et travaux	16	0
Information	81	-
Technique assainissement	3	3
Total	201	21

ERCUIS	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	82	0
Facturation	12	8
Règlement/Encaissement	53	6
Prestation et travaux	19	0
Information	170	-
Technique assainissement	3	3
Total	339	17
FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	37	0
Facturation	17	16
Règlement/Encaissement	23	0
Prestation et travaux	12	0
Information	57	-
Technique assainissement	1	1
Total	147	17
LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	145	0
Facturation	45	38
Règlement/Encaissement	119	2
Prestation et travaux	40	0
Information	257	-
Technique assainissement	0	0
Total	606	40
MORANGLES	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	28	0
Facturation	12	9
Règlement/Encaissement	33	2
Prestation et travaux	10	0
Information	59	-
Technique assainissement	0	0
Total	142	11

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	297	0
Facturation	76	66
Règlement/Encaissement	225	7
Prestation et travaux	50	0
Information	523	-
Technique assainissement	5	5
Total	1 176	78

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

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

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

CROUY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	367	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	268	273	1,9%
Nombre d'abonnés prélevés	35	31	-11,4%
Nombre d'échéanciers	2	4	100,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	838	859	2,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	5	20	300,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	5	2	-60,0%
Nombre total de factures comptabilisés	848	881	3,9%

ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	578	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	410	417	1,7%
Nombre d'abonnés prélevés	48	52	8,3%
Nombre d'échéanciers	9	7	-22,2%

ERCUIS	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 297	1 278	-1,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	21	51	142,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	21	8	-61,9%
Nombre total de factures comptabilisés	1 339	1 337	-0,1%

FRESNOY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	306	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	233	237	1,7%
Nombre d'abonnés prélevés	31	32	3,2%
Nombre d'échéanciers	1	1	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	724	732	1,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	5	12	140,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	5	2	-60,0%
Nombre total de factures comptabilisés	734	746	1,6%

LE MESNIL-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	789	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	604	620	2,6%
Nombre d'abonnés prélevés	79	88	11,4%
Nombre d'échéanciers	14	12	-14,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 973	2 049	3,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	7	63	800,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	7	2	-71,4%
Nombre total de factures comptabilisés	1 987	2 114	6,4%

MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	138	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	82	106	29,3%
Nombre d'abonnés prélevés	14	15	7,1%
Nombre d'échéanciers	-	2	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	311	384	23,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	2	9	350,0%

MORANGLES	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	315	395	25,4%

NEUILLY-EN-THELLE	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	1 429	-	-100,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	1 028	1 129	9,8%
Nombre d'abonnés prélevés	145	146	0,7%
Nombre d'échéanciers	43	21	-51,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 324	3 436	3,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	22	135	513,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	22	6	-72,7%
Nombre total de factures comptabilisés	3 368	3 577	6,2%

3.4.7 La relation clients

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

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

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 la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- une réponse adaptée aux questions des clients.



La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 93 %*

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

relevé de votre compteur d'eau

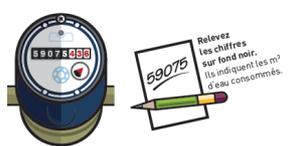
Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le / /

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

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi:

soit par internet sur www.toutsurmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408*** *appel non surtaxé



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).
- 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: _____

REFERENCE 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.
- 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



• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, 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 (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) **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....

- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

- 4) **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), tchat, courrier, réseaux sociaux.
 - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
 - 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)



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.



copyright : Business Roll Agency

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ...

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat menée en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97 % Facile à comprendre**
- **97 % Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93 % Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83 % Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83 % Constitue un lien régulier avec SUEZ**



Newsletters Eau Services

Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?

Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?

Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?

Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain

Mai 2019 – Qualité de l'air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales et des citoyens

Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais

Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.

Septembre 2019 – L'open data est mort, vive les plateformes de données

Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d'Agde arrosé par les eaux usées traitées

Novembre 2019 – Devenir acteur d'une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées

Décembre 2019 – Du nouveau dans l'air : lutter contre les nuisances olfactives d'un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville



Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme TSM <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

Relation client			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	86,9	78,7	- 9,4 %
Satisfaction Post Contact	8	7,5	- 6,3 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7	7	0,0 %
Pourcentage de clients satisfaits	70	74	5,7 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	53	189	256,6 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	12,98	44,86	245,7 %

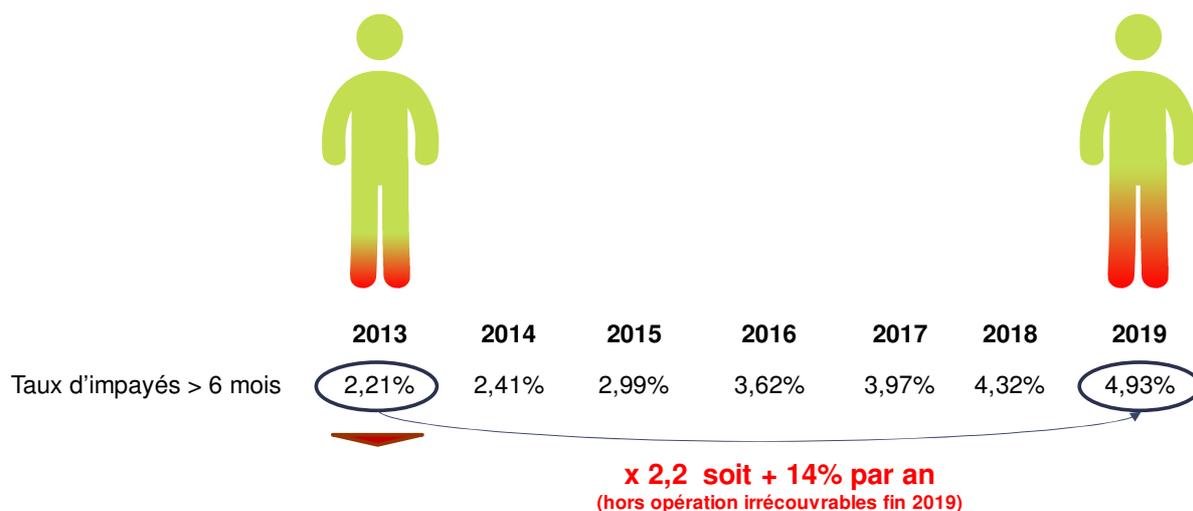
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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



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

Recouvrement amiable :

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

Recouvrement précontentieux

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

Recouvrement contentieux

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	975,87	15 246,36	1 462,3%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	104 846	47 086,3	- 55,1%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,07	1,04	1 385,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,58	1,32	- 16,5%

3.4.9 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0	0,0%

3.4.10 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	24	17	- 29,2%
Nombres de demandes de dégrèvement	24	17	- 29,2%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	-	- 100,0%
Volumes dégrévés (m ³)	16 520	21 612	30,8%

3.4.11 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 3 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.**

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 472 clients directs sur les communes de la Région Hauts-de-France desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

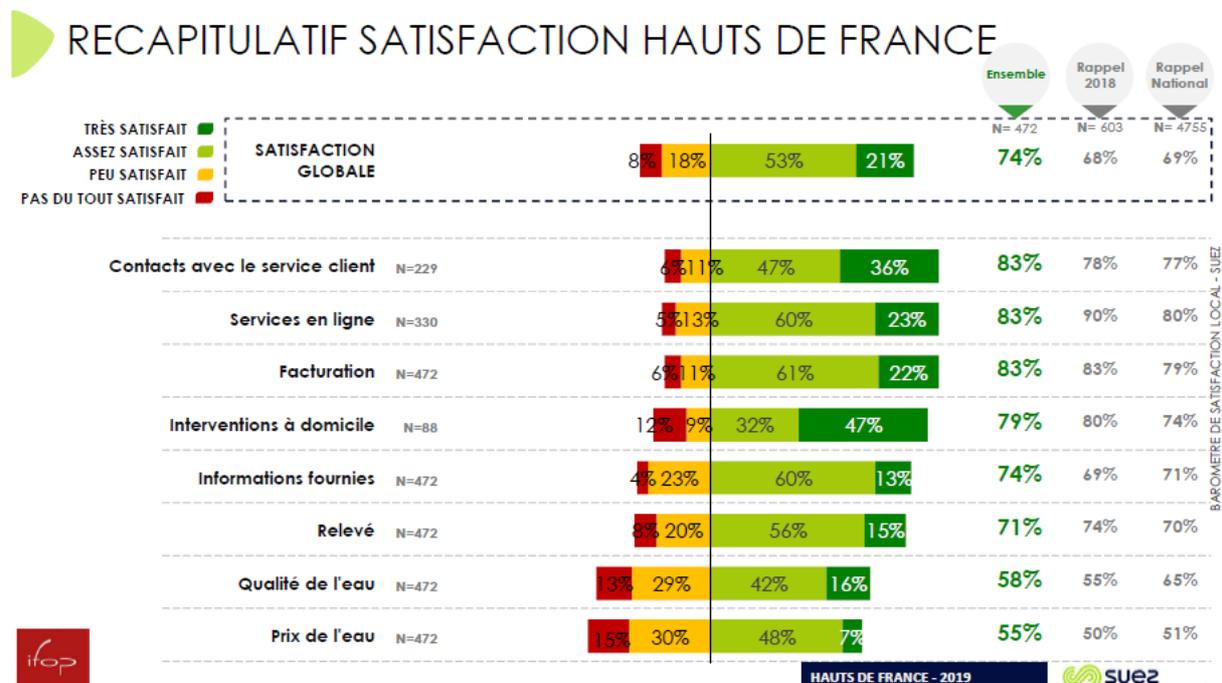
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 75 % des clients se déclarent satisfaits (72 % en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

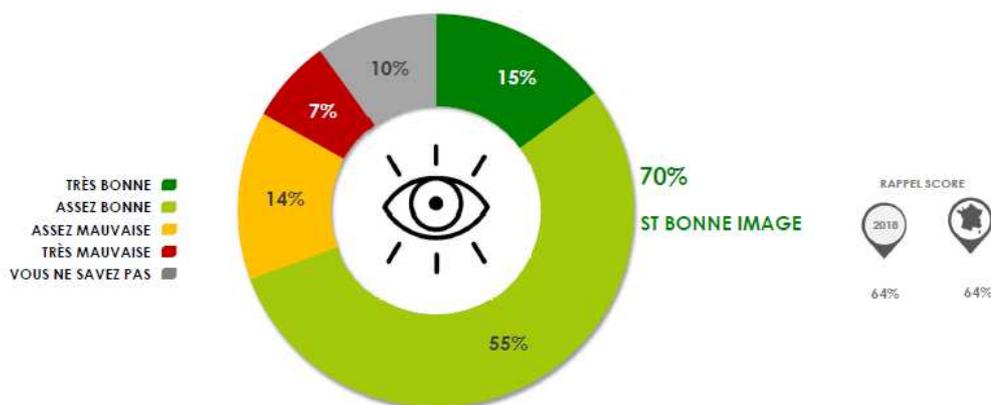
- les services en ligne : satisfaction excellente : 83 % (versus 80 % en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les interventions à domicile : 79 % des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

70 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

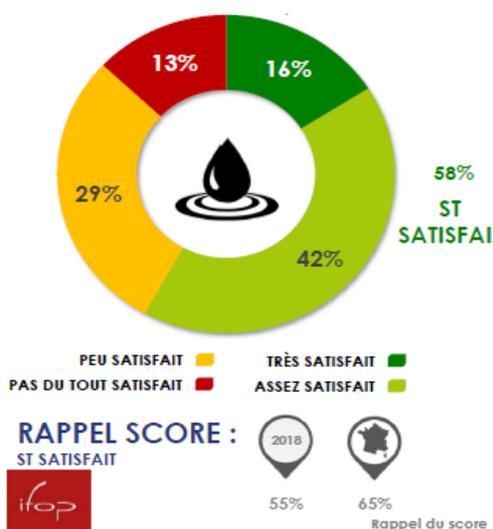
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte -69 % des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

58% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.



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 77 % de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

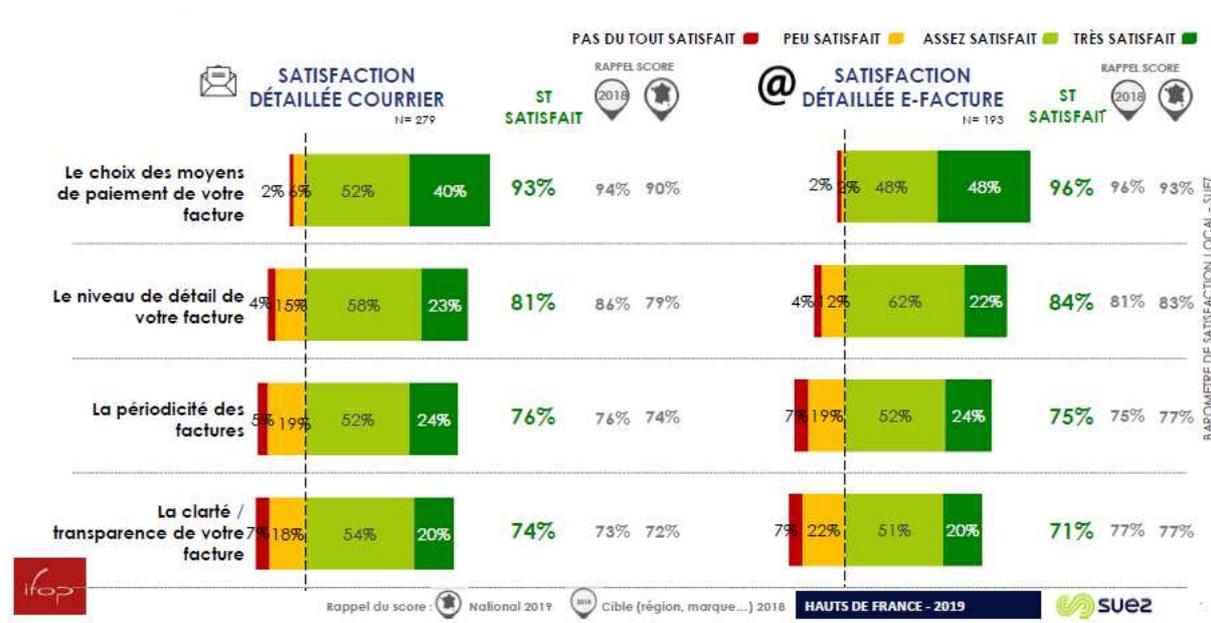
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 72 % de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 93 % de satisfaction !

>Facturation

Avec 83 % de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (86 % versus 81 %)**



3.4.12 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- LE TARIF**

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

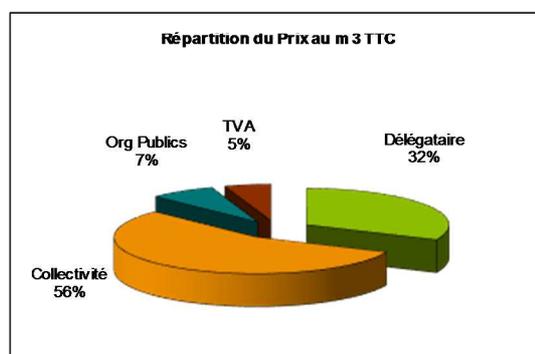
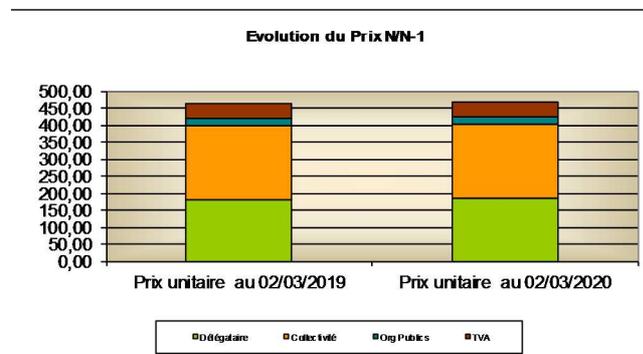
Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	41,04	41,84	1,9%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	2,939	2,961	0,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	10,42%	10,53%	1,1%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	3,81258	3,84417	0,8%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	3,466	3,49467	0,8%

SIA PLATEAU DU THELLE

TARIFS ASSAINISSEMENT
Facture de 120 m3Evolution 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 02/03/2019	Prix unitaire au 02/03/2020	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution NN-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		41,84	42,73	41,84	42,73	2,1%
Consommation	120	1,161	1,186	139,32	142,29	2,1%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel				0,00	0,00	
Consommation	120	1,8000	1,8000	216,00	216,00	0,0%
Organismes publics						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,1850	0,1850	22,20	22,20	0,0%
Sous total "assainissement" hors TVA en euros				419,36	423,22	
TVA à 5,5 %				0,00	0,00	
TVA à 7 %				0,00	0,00	
TVA à 10 %				41,94	42,32	
Total 120 m3 TTC en euros				461,30	465,54	
Soit le m3 TTC en euros				3,844	3,879	
Prix au litre €/l				0,004	0,004	
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				42,73	142,29	
Part de la Collectivité				0,00	216,00	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				42,73	358,29	
% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)						10,7%



• L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

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

SUEZ EAU France
Agence HDF
shd-fran-pilotage.hdf@suez.com



Dunkerque le, 01/10/2019

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

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

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	+	0,0745	35111403	+	0,1614	FSD2	+	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 de 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 <i>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,</i>
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 2019 06	num 2019 06	date 2019 06							
ICHT-E	112,4000 1,0340	113,60	INSEE	10/4/19							
10534766	102,8000 1,1300	125,50	MTPB	6029 10/5/19							
FSD 2 (code ICIS = DGC 2)	121,8000	130,90	MTPB	6029 10/5/19							
TP 10 A	105,2000	110,10	MTPB	6031 24/5/19							
K =	0,15 + 0,4629	117,46 / 112,40	+	0,0745	141,82 / 102,80	+	0,1614	130,90 / 121,80	+	0,1512	110,10 / 105,20
		K =	1,06822								
		K P-1 =	1,04606								
		Evolution	2,12%								



Dunkerque le, 01/10/2019

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

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

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

Fiche Prix			
	Date d'effet	02/03/2020	
	K =	1,06822	
DÉSIGNATION	TARIF DU DELEGATAIRE		OBSERVATIONS ET DIVERS
	ORIGINE	indice 2019 06	
Partie fixe annuelle	40,00	42,73	21,36 € HT / Semestre
Partie proportionnelle unitaire	1,11	1,186	Tranche unique

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Les factures 120 m3 sont présentées en annexe.

4 | Comptes de la déléation



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 Délégué : "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

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en Euros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	1 386 236	1 349 815	-2,6%
Exploitation du service	577 162	610 946	
Collectivités et autres organismes publics	777 826	709 457	
Travaux attribués à titre exclusif	29 690	11 175	
Produits accessoires	1 559	18 237	
CHARGES	1 385 714	1 334 263	-3,7%
Personnel	176 891	183 462	
Energie électrique	42 590	44 119	
Produits de traitement	21 820	16 064	
Analyses	4 687	20 714	
Sous-traitance, matières et fournitures	194 749	177 331	
Impôts locaux et taxes	7 130	7 038	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	58 393	58 750	
• télécommunication, postes et télégestion	3 393	3 874	
• engins et véhicules	12 862	13 523	
• informatique	18 668	20 541	
• assurance	1 642	2 094	
• locaux	16 181	15 793	
Contribution des services centraux et recherche	18 812	21 132	
Collectivités et autres organismes publics	777 826	709 457	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	56 845	57 952	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	11 850	23 874	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	5 614	5 044	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	8 507	9 328	
Résultat avant impôt	522	15 552	
Apurement des déficits antérieurs	522	9 691	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	1 953	
RESULTAT	0	3 907	-

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

en Euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	1 386 236	1 349 815	-2,6%
Exploitation du service	577 162	610 946	5,9%
• Partie fixe	163 861	175 069	
• Partie proportionnelle	392 778	414 956	
• Pluvial	20 522	20 921	
Collectivités et autres organismes publics	777 826	709 457	-8,8%
• Part Collectivité	694 630	642 621	
• Redevance pour modernisation des réseaux de	83 196	66 836	
Travaux attribués à titre exclusif	29 690	11 175	-62,4%
• Branchements	29 690	11 175	
Produits accessoires	1 559	18 237	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 559	1 283	
• Autres produits accessoires	0	16 954	

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

I. 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 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. 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.

2. 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.

II. 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.

1. Éléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées 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, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de 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 produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais 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.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

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.

2. Éléments 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

3. 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 6,7 % 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.

4. 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.

III. 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.

1. 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 :

- a) garantie pour continuité du service,
- b) programme contractuel,
- c) 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.

2. 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 1^{er} 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 m3 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 3,14 %.

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

3. 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 3,14 %. 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 3,14 %.

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

4. 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 -0,39 % (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 + 0,5 %) soit 0,11 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt théorique 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 + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. Le taux applicable est de 33,33 %.

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 (€)
1er semestre	30/09/2019	342 589,54
2 ^{ème} semestre	???	???
		342 589,54

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
1 semestre	28/09/2018	295 903,71
2 semestre	01/04/2019	398 726,41
		694 630,12

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 (m ³)
Lutte contre la pollution	84 788,73	385 403
Modernisation des réseaux	68 871,61	372 279
Total annuel	153 660,34	757 682

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
46	14/03/2019	25/04/2019	12/06/2019	2 159,62
90	14/03/2019	25/04/2019	12/06/2019	2 174,33
91	14/03/2019	25/04/2019	12/06/2019	15 239,07
92	14/03/2019	25/04/2019	12/06/2019	2 879,27
95	14/03/2019	25/04/2019	12/06/2019	585,17

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 Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : 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**

Néant.

- 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 (€)
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Charnières trappes	798,45
NEUILLY EN THELLE-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-RVT-Dégrilleur (partiel)	0,00
NEUILLY EN THELLE-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-RVT-Pompes 1 et 2	204,06
LE MESNIL EN THELLE-Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes-RVT-Coffret d'injection de chlorure	4 655,21
CROUY EN THELLE-Crouy-en-Thelle / PR Morangles-RVT-Pompe chlorure ferrique	2 205,60
ERCUIS-Ercuis / PR Epinettes-RVT-Pompe chlorure ferrique	256,98
FRESNOY EN THELLE-Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329-RVT-Pompe chlorure ferrique	256,98
LE MESNIL EN THELLE-Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes-RVT-Pompe 1	4 651,23
NEUILLY EN THELLE-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-RVT-Armoire électrique + télétransmission	7 944,35
CROUY EN THELLE-Crouy-en-Thelle / PR Morangles-RVT-Pompe 1	2 325,36
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Pompe relevage 1 + motoréducteur clarificateur	16,21
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Pompes 2 et 3 relevage	0,00
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Carte multiplexage ascenseur	1 323,80
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Transmetteur redox O2 + pompe FeCl3	1 085,28

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Amortisseurs centrif	0,00
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Collecteur à bagues	278,44
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Câble agitateur lent B	1 442,60
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Débitmètre entrée centrif	1 111,04
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Surpresseurs n°2 (partiel)	4 346,84
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Préleveur eau traitée	685,26
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-motoréducteur sous centrifugeuse	2 694,87
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Opérateur Hormann	3 840,35
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Vis sous centrif + gaveuse	15 332,32
-	55 455,23

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

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

Travaux neufs effectués sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
NEUILLY EN THELLE-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-TN-Aménagement du poste	0,00
Sans-commune-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-TN-aménagement du poste	- 4 277,52
LE MESNIL EN THELLE-STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-TN-Dégrilleur vertical	48 381,81
-	44 104,29

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Néant.

4.3.2 La situation sur les canalisations

Néant.

4.3.3 La situation sur les branchements

Néant.

4.4 Les investissements contractuels

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

- 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	55 455,23
Réseaux	0
Total	55 455,23

• LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT 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	55 455,23
Total	55 455,23

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2018	2019
Renouvellement	19 749,4	55 455,23

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 :

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	44 104,29
Réseaux	0
Total	44 104,29

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

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

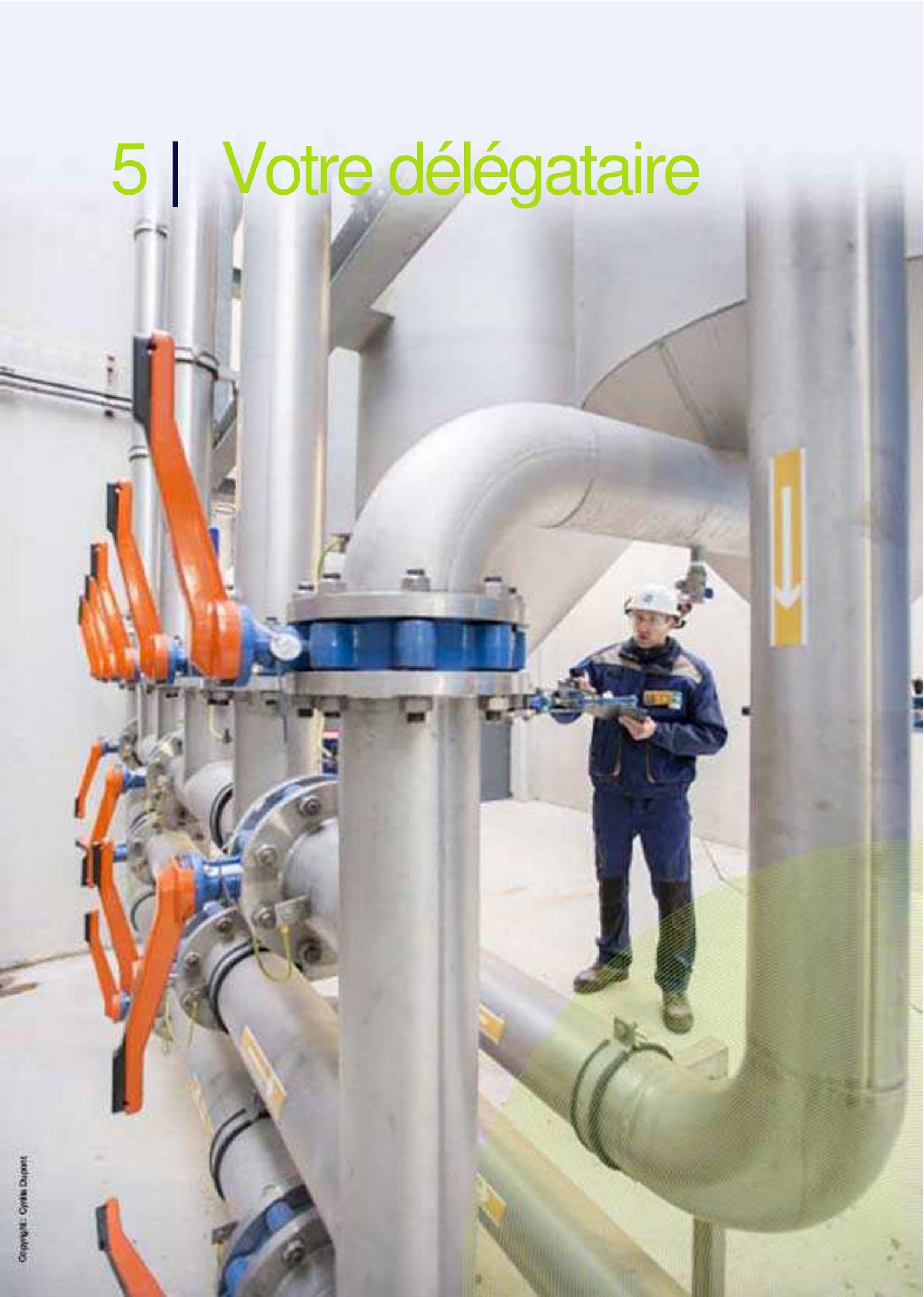
Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	44 104,29
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	44 104,29

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

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

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2018	2019
Travaux neufs	71 227,07	44 104,29

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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** couvre les départements de l'Aisne, l'Oise, la Somme, le Val d'Oise, la Seine et Marne, le Nord et le Pas-de-Calais.

Elle regroupe 935 collaborateurs et est constituée de **5 Agences territoriales**, d'une agence logistique, de 10 agences clientèle, de la direction et des services supports (ressources humaines, comptabilité et contrôle de gestion, santé & sécurité, qualité, commercial, communication, etc.).

Son siège est situé Z.I. de la Pilaterie, 5 rue des Précurseurs, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ.

Les chiffres clés en région Hauts de France

- **500 000 clients** desservis sur en eau et **300 000 clients** desservis en assainissement sur **7 départements**
- **135 contrats** Eau
- **90 contrats** Assainissement
- **55 Prestations de service**
- **95 sites de production** d'eau potable
- **94 stations d'épuration**
- **8 236 kilomètres de réseau** d'eau potable
- **4 959 km de réseau** d'assainissement
- **21 implantations locales**
- **170 M€ de Chiffres d'affaires** (Délégations de service public + Prestations de service)

5.1.2 Nos implantations



Regroupant 168 collaborateurs, l'Agence Oise - Nord Ile de France intervient dans 3 départements (l'Oise, le Val d'Oise et la Seine et Marne).

Elle compte quatre centres techniques :

- le centre technique de la Zone de Vaux à Creil ;
- le centre technique de Clermont de l'Oise ;
- le centre technique de Chaumontel ;
- le centre technique de Méru.



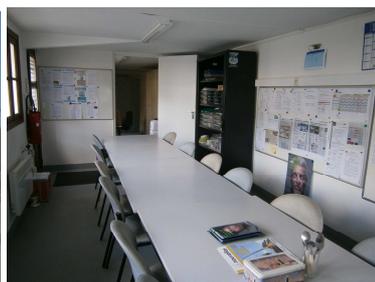
Chaumontel



Zone de Vaux à Creil



Clermont de l'Oise



Méru

5.1.3. Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE – NORD ILE DE France
AGENCE TECHNIQUE DE CHAUMONTEL
VOS INTERLOCUTEURS



Secteur de Chaumontel – Chemin de Coye-la-Forêt – 95270 CHAUMONTEL
 Secteur de Méru – 43 rue Mimaut – 60110 MERU



Stéphane MARTIN DIT NEUVILLE
 Directeur d'Agence

Tel. 01.30.29.35.35
 Mob. 06.49.26.05.72
stephane.martin-dit-neuville@suez.com

Il assure le suivi commercial et d'exploitation des contrats conclus avec les collectivités et les industriels.



Sébastien NOUGER
 Responsable Pôle Assainissement

Tel. 03.44.29.35.
 Mob. 06.79.70.70.03

Il est responsable des actions et engagements liés aux réseaux et installations d'assainissement. Il assure le suivi opérationnel des contrats assainissement.



Samuel HELIE
 Responsable Pôle eau

Tel. 01.30.29.32.74
 Mob. 06.32.42.22.61
samuel.helie@suez.com

Il est responsable des actions et engagements liés aux réseaux et usines d'eau potable. Il assure le suivi opérationnel des contrats eau.



Jean-Charles GAUTIER
 Responsable Pôle Industriels

Tel. 01.30.29.32.78
 Mob. 06.30.52.13.27

jean-charles.gautier@suez.com
 Il assure le suivi opérationnel des contrats avec les Industriels notamment sur la plateforme aéroportuaire Roissy Charles de Gaulle.



Sébastien GOUSSET
 Référent technique hydraulique et performance du réseau

Tel. 01.30.29.32.87
 Mob. 06.75.68.75.63
sebastien.gousset@suez.com



Alexandre DA COSTA
 Responsable stations d'épuration

Tel. 01.30.29.32.78
 Mob. 06.84.53.77.56

alexandre.da-costa@suez.com



Philippe ANGARD
 Responsable Interventions et travaux d'exploitation réseaux eau

Secteur : Chaumontel, Seine et Marne

Tel. 01.30.29.32.85
 Mob. 06.75.68.54.71

philippe.angard@suez.com



Stéphane GEORGE
 Responsable activité industrielle plateforme Roissy Charles de Gaulle

Tel. 01.30.29.32.76
 Mob. 06.07.05.54.90

stephane.george@suez.com



Sébastien MORIN
 Responsable interventions et travaux d'exploitation réseaux eau

Secteur : L'Isle-Adam, Méru

Tel. 03.44.05.81.50
 Mob. 06.07.12.65.72

sebastien.morin@suez.com



Yannick HOUSSART
 Responsable réseaux assainissement

Tel. 01.30.29.32.89
 Mob. 06.84.27.66.27

yannick.houssart@suez.com



Renaud PICARD
 Responsable production

Tél. 03.44.29.35.19
 Mob. 06.72.91.36.03

renaud.picard@suez.com



Hervé DHOURY
 Responsable maintenance

Tél. 01.30.29.32.77
 Mob. 06.83.61.88.28

herve.dhoury@suez.com

Service clients :
 Du lundi au vendredi de 8h à 19h
 Le samedi de 9h à 13h

0 977 408 408
 (appel non surtaxé)

Urgences 24h/24 :

0977 401 119
 (appel non surtaxé)

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

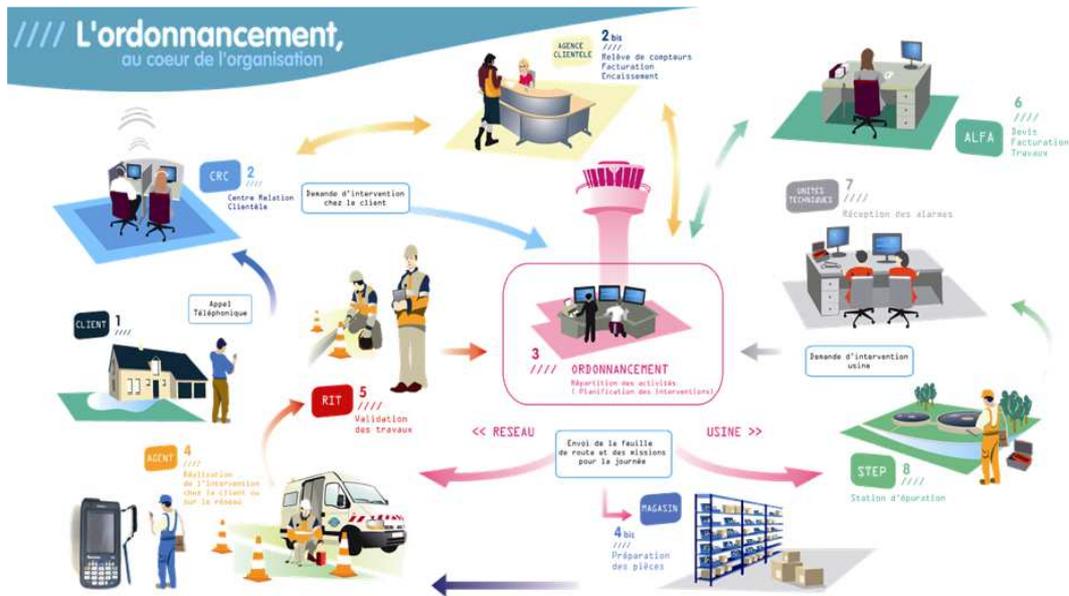
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. 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,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, 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 au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.1.6. L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs. SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.2. La relation clientèle

5.2.1. Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Au niveau national, ceux sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients

75 % des clients se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

80 % des courriers ont eu une réponse dans les 5 jours calendaires

86 % de prise d'appel

5.2.2. La gestion des courriers

Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ.

18 022 courriers ont été traités en 2019 pour la Région

9 % des contacts se font par courrier

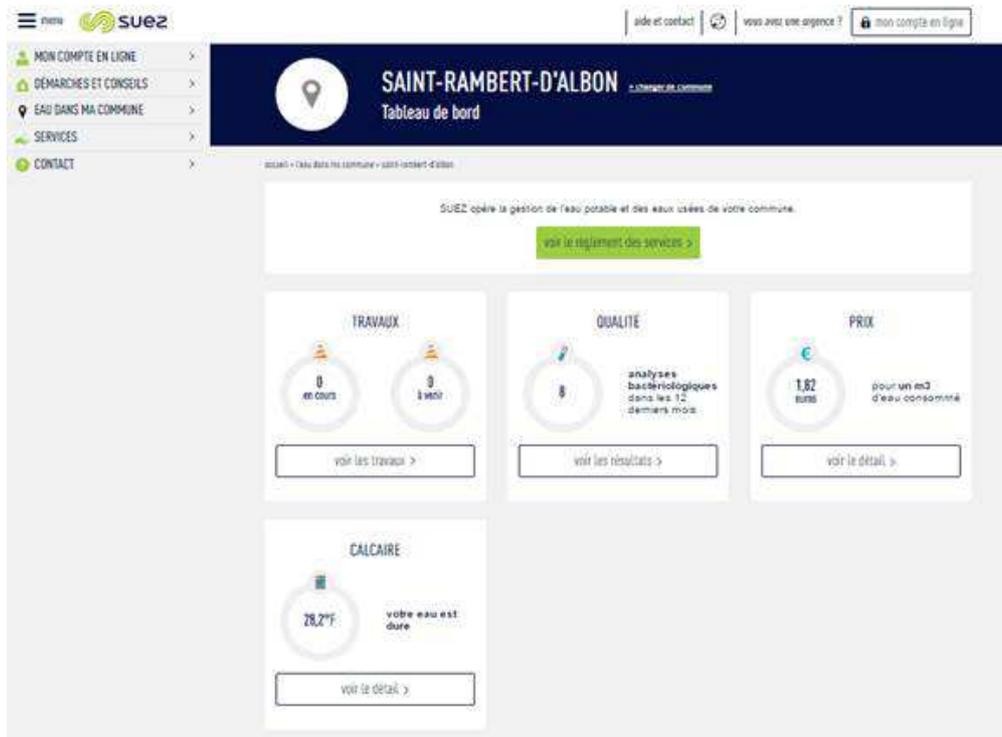
80 % des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 5 jours calendaires

5.2.3. Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23 % visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site 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 toutsurmoneau.fr)

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

Evaluer ma consommation
Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - e-cv-gestes - maîtriser sa consommation - évaluer sa consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

VOUS SOUHAITEZ AVOIR
UNE ESTIMATION
DE VOTRE CONSOMMATION
D'EAU ANNUELLE?

En quelques clics, identifiez les postes de consommation courants les plus importants et découvrez comment les maîtriser et... réaliser ainsi des économies sur votre facture.

COMMENCER

Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **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).

menu **suez** aide et contact vous avez une urgence ? Bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

DÉMARCHES ET CONSEILS

- EAU DANS MA COMMUNE
- SERVICES
- CONTACT

TABLEAU DE BORD
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

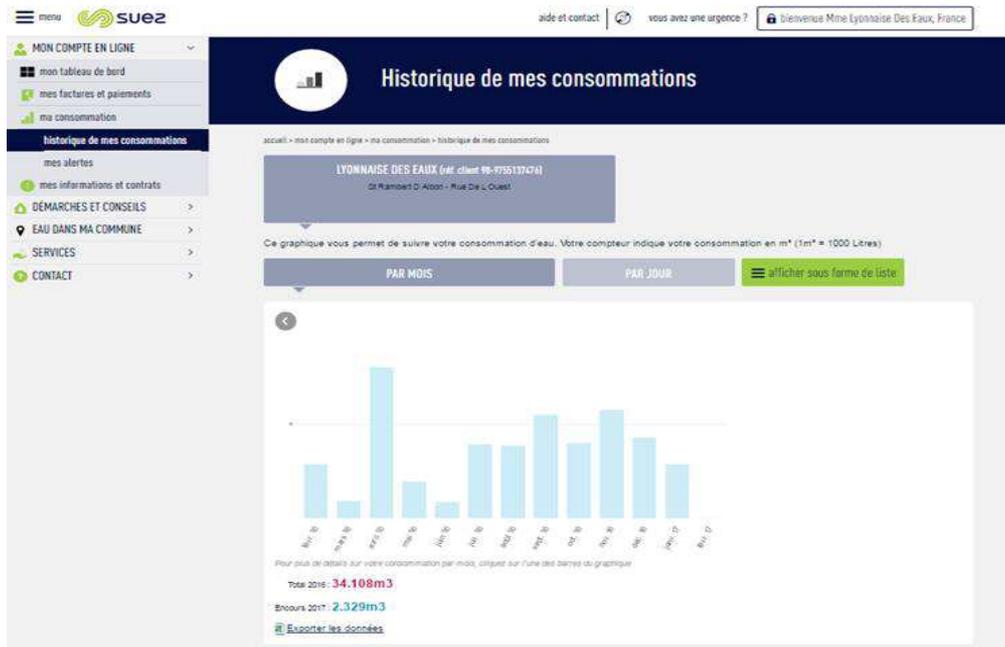
accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (ref. client: 98-975013747)
21 Ramboert D Alton - Rue De L Ouest

MON SOLDE	MES FACTURES	MA CONSOMMATION
-21,53€ Aucune facture à payer	Montant : 104,66€ 11/02/2016 Référence : N° 78703001658	63 Votre dernier index relevé le : 30/01/2017
choisir la mensualisation >	voir toutes mes factures > afficher ma dernière facture >	suivre mes consommations >

ALERTE FUITE	ALERTE SURCONSOMMATION
Il n'y a pas de présomption de fuite. Alerte fuite activée le 26 janvier 2016	En février 2017, Votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini. Alerte surconsommation activée le 26 janvier 2018
paramétrer mes alertes >	paramétrer mes alertes >

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** 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 de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture,
 - formulaire de demande ou résiliation d'abonnement,
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019, 878 974 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel « Olivier », un volume stable par rapport à 2018. Cependant ces sessions ont généré une augmentation de 11 % des questions posées par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.4. L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

5.3. Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- 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
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donné les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. 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. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

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.



Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Im, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

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.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numero de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 - 2 Décembre 2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 0031281

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 ;
prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra-Filtration.



001

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)...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. Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France¹ de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. 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. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

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, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule©, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent** (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.



Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de **l'Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

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

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.



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

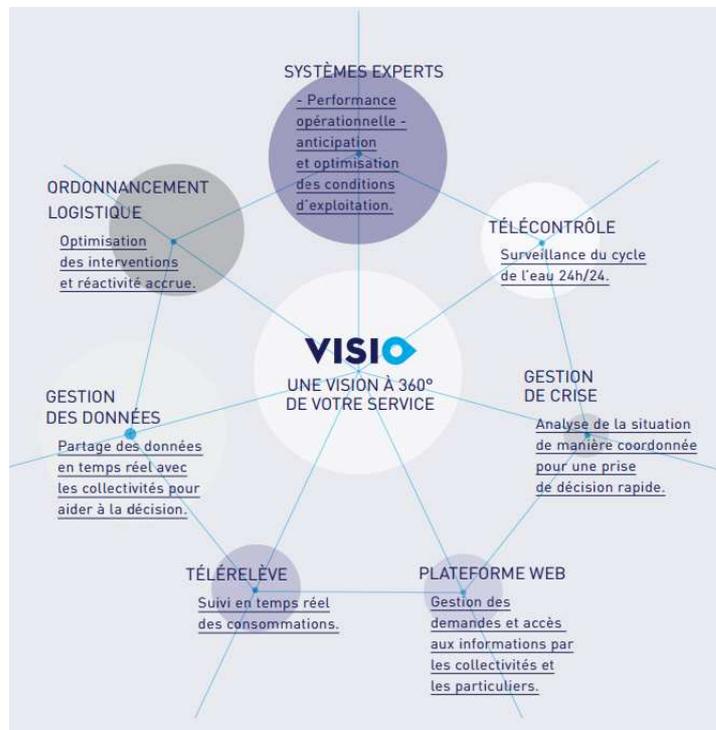
5.5.1. Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.



5.5.2. Nos nouveaux produits d'exploitation

Aquadvanced® Assainissement constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO₂ contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO₂ économisée équivalente à 75 arbres par m³.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM₁₀) et le dioxyde d'azote (NO₂). Là-

aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75 %. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM10 et PM2,5) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6. Nos actions de communication

5.6.1. Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
 - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30 % auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
 - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
 - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
 - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100 % durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
 - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.

- Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.
- SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

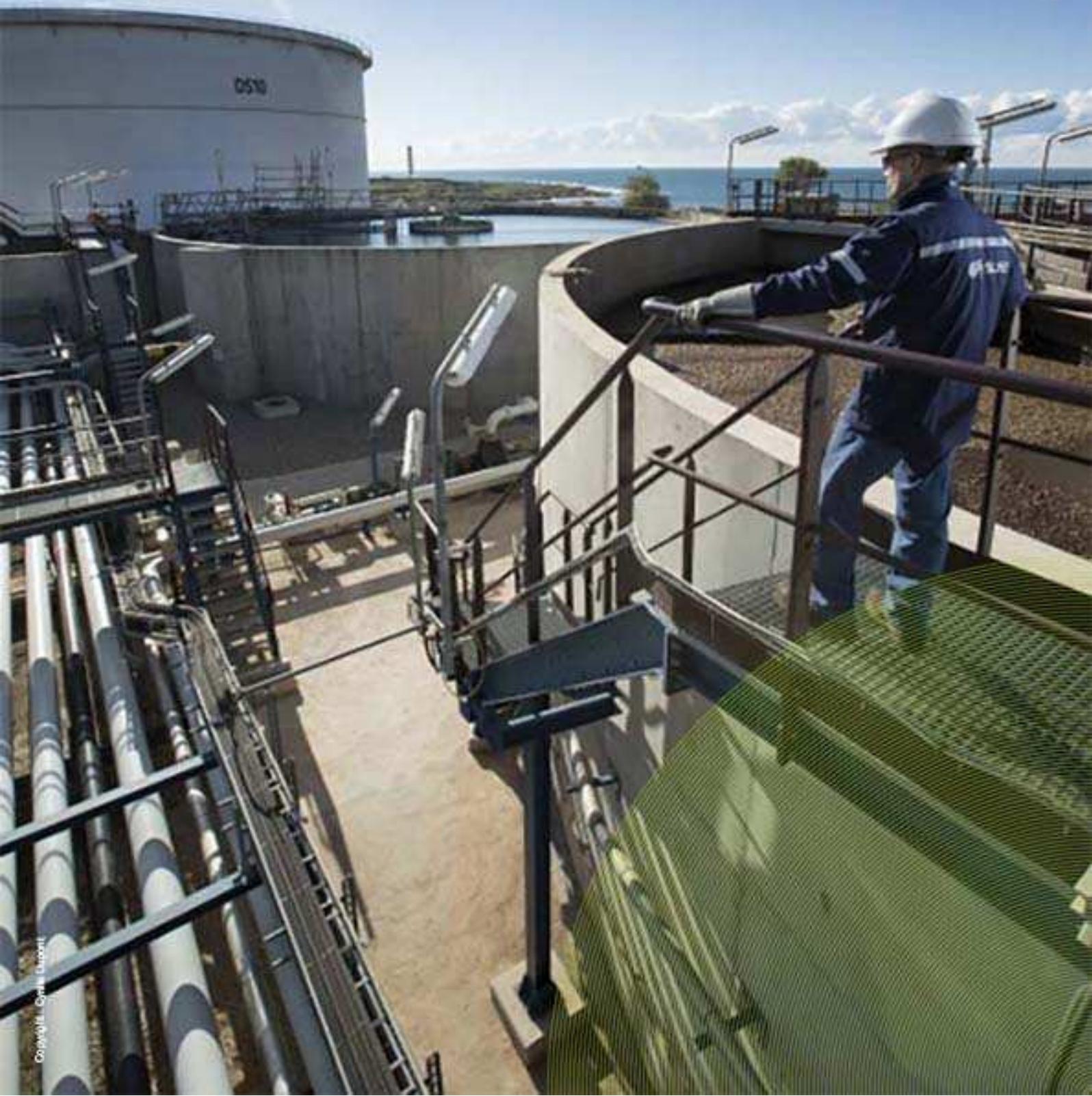
- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde (Hérault)** : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m³ d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable**. Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau**. 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour **l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir**. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.
- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.

- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

6. | 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 résiduelles 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 (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). 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 "désableur" 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

- **PO₄**

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 m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (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 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er 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 raccordables 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 collectif x 100

- **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 de 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'auto-surveillance 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 effectuées 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.

7. | Annexes



7.1. : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20](#) - [Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique
Annexe n° 2	Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique
Annexe n° 3	Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques
Annexe n° 4	Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique
Annexe n° 5	Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics
Annexe n° 6	Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde
Annexe n° 7	Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs
Annexe n° 8	Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique
Annexe n° 9	Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics
Annexe n° 10	Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
Annexe n° 11	Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics
Annexe n° 12	Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique
Annexe n° 13	Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire
Annexe n° 14	Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics

Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique
Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

[Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A](#)

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

Affacturation inversé dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversé dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA*

mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.

L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste les mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires –](#)

Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat (projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020).

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1^{er} janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1^{er} janvier 2026, si 25 % des communes membres représentant 20 % de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes. La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1^{er} de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018*

relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1^{er} janvier 2026 ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Tarification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE**Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31-12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;
 Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre 1er du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME

Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de

délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article :

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement ;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage ;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé ;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremement mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremement estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

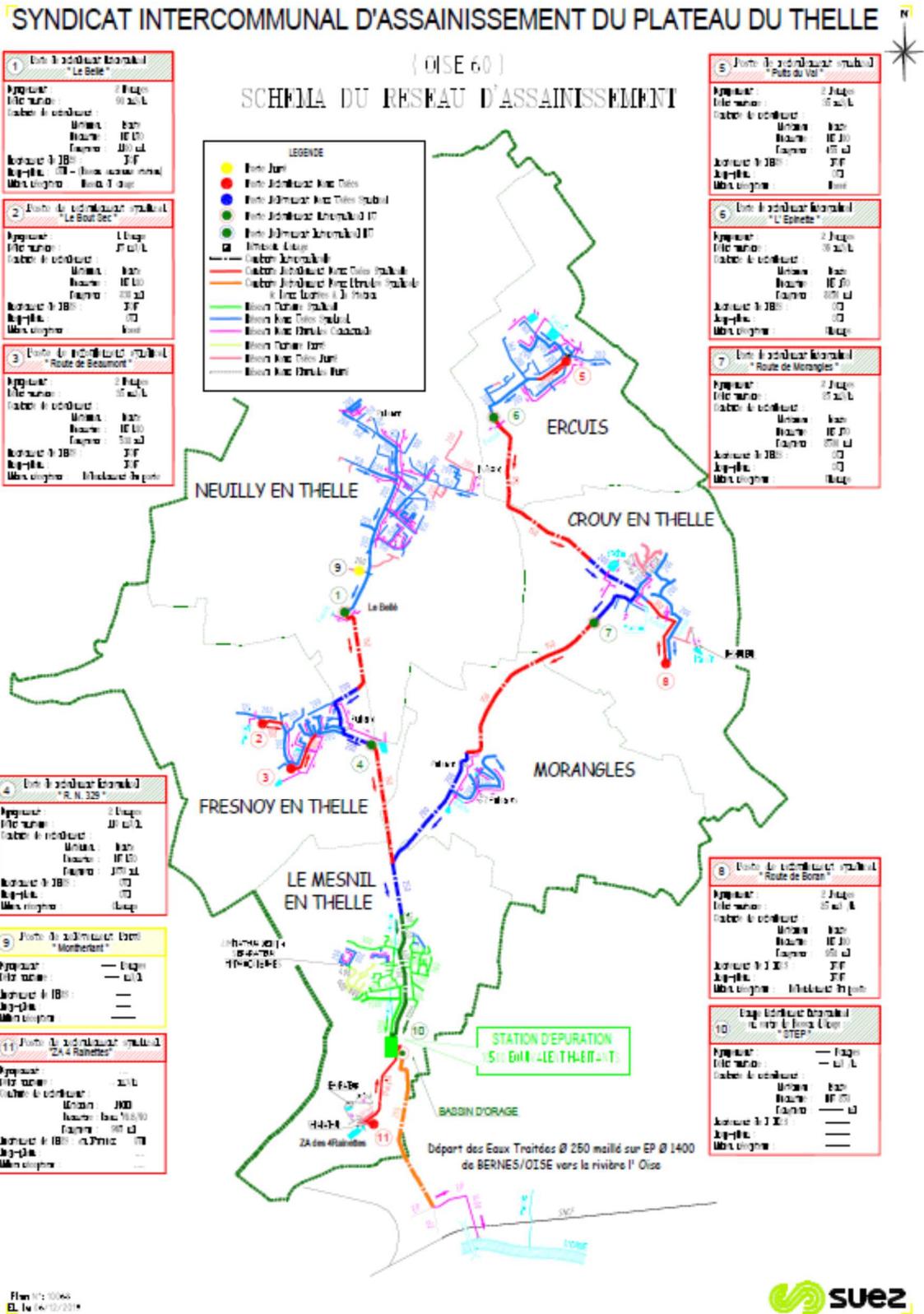
- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droits exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

7.2. Schéma simplifié des réseaux



7.4. Liste des rues curées

Détail linéaire curé Crouy-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réel
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	44,56	11/10/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	43,16	11/10/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	20,76	11/10/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	53,86	11/10/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	12,67	11/10/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	16,86	11/10/2019
VOIE COMMUNALE N 2	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	41,33	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	54,97	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	63,15	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	65,65	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	36,83	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	35,33	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	47,69	06/12/2019
VOIE COMMUNALE N 2	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	9,71	06/12/2019
Total :				546,53	

Détail linéaire curé Erceuis						
Adresse	Code INSEE	Réseau	Maitre d'ouvrage	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réel
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	21,36	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	29,28	31/12/2019
CHEMIN RURAL N 18	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	34,98	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	44,83	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	48,06	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	36,49	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	44,15	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	47,42	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	60	31/12/2019
VOIE COMMUNALE N 3	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	28,07	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	31,1	31/12/2019
RUE DE BEAUMONT	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	49,13	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	26,95	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	31,71	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	38,03	06/11/2019
PLACE CAMILLE COROT	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	21,76	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	29,36	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	32,55	06/11/2019
RUE DU CALVAIRE	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	28,55	06/11/2019
PLACE CAMILLE COROT	ERCUIS (60212)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	18,76	06/11/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	20,84	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	29,22	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	29,87	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	59,44	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	65,49	06/12/2019
RUE DES TILLEULS	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	73,8	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	45,17	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	49,73	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	53,23	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	38,78	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCUIS (60212)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	68,54	06/12/2019
Total :					1236,65	

Détail linéaire curé Fresnoy-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	38,93	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	10,92	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	66,59	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	64,74	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	35,55	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	5,54	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	29,84	06/12/2019
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	31,9	25/10/2019
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	31,01	25/10/2019
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	10,89	25/10/2019
CLOS LE BERNISSON	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	25,1	25/10/2019
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	43,04	25/10/2019
RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux pluviales	A-Collecteur	112,25	25/10/2019
Total :				506,3	

Détail linéaire curé Le Mesnil-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Maître d'ouvrage	Linéaire	Date réal
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	37,61	07/12/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	5,05	07/12/2019
ALLEE DES SAULES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	59,85	07/12/2019
ALLEE DES SAULES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	23,52	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	51,74	07/12/2019
ALLEE DES ROSIERS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	24,17	07/12/2019
ALLEE DES ROSIERS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	20,52	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	26,74	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	28,88	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	49,1	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	45,59	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	24,69	07/12/2019
ALLEE DES GLYCINES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	43,47	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	51,26	07/12/2019
ALLEE DES TILLEULS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	51,6	07/12/2019
ALLEE DES CYTISES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	76,19	07/12/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	26,97	30/09/2019
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	20,58	30/09/2019
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	14,09	30/09/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	42,12	30/09/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	35,78	30/09/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	17,5	30/09/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	21,54	30/09/2019
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	41,65	30/09/2019
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	19,34	30/09/2019
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	22,8	30/09/2019
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	34,62	30/09/2019
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	34,21	30/09/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	Communal	29,13	30/09/2019
Total :				980,31	

Détail linéaire curé Neuilly-en-Thelle						
Adresse	Code INSEE	Réseau	Maitre d'ouvrage	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	47,01	06/12/2019
CHEMIN DE MERU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	45,2	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	28,4	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	40,98	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	36,53	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	16,34	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	20,59	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	38,58	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	25,76	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	50,92	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	34,1	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	46,17	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	52,64	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	21,55	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	53,78	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	33,18	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	41,51	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	47,46	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	Communal	A-Collecteur	8,28	06/12/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	48,01	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	59,81	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	45,27	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	43,83	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	30,06	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	67,18	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	52,48	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	25,51	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	38,08	07/11/2019
IMPASSE GEORGES SAND	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	72,44	07/11/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	13,19	07/11/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	33,78	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	9,18	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	55,13	07/11/2019
RUE VICTOR HUGO	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux pluviales	Communal	A-Collecteur	51,32	07/11/2019
				Total :	1334,25	

7.5. Liste des inspections télévisées

Détail ITV Crouy-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
VOIE COMMUNALE N 2	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	41,33	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	54,97	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	63,15	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	65,65	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	36,83	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	35,33	06/12/2019
RUE DE MORANGLES	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	47,69	06/12/2019
VOIE COMMUNALE N 2	CROUY-EN-THELLE (60185)	Eaux usées	A-Collecteur	9,71	06/12/2019
Total :				354,66	

Détail ITV Ercais					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	21,36	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	29,28	31/12/2019
CHEMIN RURAL N 18	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	34,98	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	44,83	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	48,06	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	36,49	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	44,15	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	47,42	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	60	31/12/2019
VOIE COMMUNALE N 3	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	28,07	31/12/2019
RUE DE BLAINCOURT	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	31,1	31/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	20,84	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	29,22	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	29,87	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	59,44	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	65,49	06/12/2019
RUE DES TILLEULS	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	73,8	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	45,17	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	49,73	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	53,23	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	38,78	06/12/2019
RUE DU PREAU	ERCAIS (60212)	Eaux usées	A-Collecteur	68,54	06/12/2019
Total :				959,85	

Détail ITV Fresnoy-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	38,93	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	10,92	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	66,59	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	64,74	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	35,55	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	5,54	06/12/2019
RUE DU BOUT SEC	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Eaux usées	A-Collecteur	29,84	06/12/2019
Total :				252,11	

Détail ITV Le Mesnil-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réalisation
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	37,61	07/12/2019
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	5,05	07/12/2019
ALLEE DES SAULES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	59,85	07/12/2019
ALLEE DES SAULES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	23,52	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	51,74	07/12/2019
ALLEE DES ROSIERS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	24,17	07/12/2019
ALLEE DES ROSIERS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	20,52	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	26,74	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	28,88	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	49,1	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	45,59	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	24,69	07/12/2019
ALLEE DES GLYCINES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	43,47	07/12/2019
AVENUE DU PARC DU THELLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	51,26	07/12/2019
ALLEE DES TILLEULS	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	51,6	07/12/2019
ALLEE DES CYTISES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	A-Collecteur	76,19	07/12/2019
Total :				619,98	

Détail ITV Neuilly-en-Thelle					
Adresse	Code INSEE	Réseau	Nature d'ouvrage	Linéaire	Date réal
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	47,01	06/12/2019
CHEMIN DE MERU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	45,2	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	28,4	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	40,98	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	36,53	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	16,34	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	20,59	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	38,58	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	25,76	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	50,92	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	34,1	06/12/2019
BOULEVARD LEBEGUE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	46,17	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	52,64	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	21,55	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	53,78	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	33,18	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	41,51	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	47,46	06/12/2019
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Eaux usées	A-Collecteur	8,28	06/12/2019
Total :				688,98	

7.6. Liste des enquêtes de conformité

Propriétaire	Commune	Adresse	Date 1ère visite	Résultat	Date 2ème visite	Résultat	Observations
GONCALVES Sergio	CROUY EN THELLE	350 B Rue de Neuilly	23/01/2019	Conforme			
BARRANCO JEAN LOUIS	CROUY EN THELLE	291 Rue Mortière	13/02/2019	Conforme			
RESIDENCE DES CEDRES	CROUY EN THELLE	188 Grande rue	20/03/2019	Conforme			
DINDELLI MOTARD Alice	CROUY EN THELLE	300 Rue Boran au Petit Crouy	10/04/2019	Non conforme			EP DANS EU - EU STUDIO NON RACCORDE
ANTY Bernard	CROUY EN THELLE	302 Rue de Morangles	12/06/2019	Conforme			
COLMAIRIE Eric	CROUY EN THELLE	64 Allée des Cèdres	19/06/2019	Conforme			
GUELLAB Maamar	CROUY EN THELLE	143 Rue de Blaincourt	07/08/2019	Non conforme	04/09/2019	Conforme	
BAZERQUE jean Louis	CROUY EN THELLE	48 Allée des Trembles	07/08/2019	Conforme			
SOULEILLET	CROUY EN THELLE	38 Grande Rue	21/08/2019	Conforme			
HAMBERT Olivier	CROUY EN THELLE	215 Rue de Neuilly	11/09/2019	Conforme			
FOUET-MARMIN	CROUY EN THELLE	50 Rue du Chemin de Morangles	04/09/2019	Conforme			
GUERLIN Joseph	CROUY EN THELLE	135 Grande Rue	25/09/2019	Conforme			
BOUTILLE Jérôme	CROUY EN THELLE	10 Rue des Champarts	13/11/2019	Conforme			
CHARGEBOEUF Marc	CROUY EN THELLE	171 Grande Rue	20/11/2019	Conforme			
VILLERONCE Tony	CROUY EN THELLE	132 Rue de Morangles	11/12/2019	Conforme			
CORBET Pascal	CROUY EN THELLE	371 Rue de Neuilly	18/12/2019	Conforme			
LEBRAS Catherine	CROUY EN THELLE	40 Allée des Trembles	18/12/2019	Conforme			
GROUARD Anne Marie	ERCUIS	99 Impasse des Lilas	27/02/2019	Conforme			
DELCOURT Antoine	ERCUIS	137 Rue du Puits du Val	06/03/2019	Conforme			
FANANAS Patrick	ERCUIS	90 Rue du Préau	06/03/2019	Conforme			
SERCY DOURENS	ERCUIS	269 Rue de Beaumont	13/03/2019	Conforme			
LOURENCO Fernand	ERCUIS	264 Rue du Vexin	13/03/2019	Conforme			
VANDENATIEL CHAPELLE	ERCUIS	159 Rue du Puits du Val	20/03/2019	Conforme			
LONGUEPEE Sébastien	ERCUIS	110 Avenue des Roses	20/03/2019	Conforme			
DUEZ Christophe	ERCUIS	99 Rue des Ecoles	03/04/2019	Non conforme	29/05/2019	conforme	
MAYOT Emmanuel	ERCUIS	300 Rue de Blaincourt	24/04/2019	Non conforme			EU DANS EP - EVIER DANS PUISARD
METIVIER DANIEL	ERCUIS	4 Rue le Haut de Creil	03/07/2019	Conforme			
WARIN Raymonde suc	ERCUIS	26 Rue du Thelle	07/08/2019	Non conforme			EU DANS EP
CHEVRY Violaine	ERCUIS	108 Rue du Vexin	14/08/2019	Conforme			
BOULLET Yvonne	ERCUIS	221 Rue du Préau	18/09/2019	Conforme			
VERGRIETE Alexis	ERCUIS	141 Rue du Puits du Val	18/09/2019	Conforme			
LECOQ Jean Pierre	ERCUIS	62 Rue des Tilleuls	09/10/2019	Conforme			
MAMES Amélie	ERCUIS	267 Rue Dedessus le Moustier	06/11/2019	Conforme			
LECLERCQ Laurent	ERCUIS	84 Sente du Moulin	06/11/2019	Conforme			
LECLERCQ Laurent	ERCUIS	84 T Sente du Moulin	06/11/2019	Conforme			
DEMARET Eugénie	ERCUIS	2 Rue André Desmarest	30/10/2019	Conforme			
GRIAUX BIDOIS	ERCUIS	333 Rue du Puits du Val	13/11/2019	Non conforme			EP DANS EU
PRINCE MEDICAL - JACCAM SAS	ERCUIS	* SENTE DU MOULIN	22/11/2019	Conforme			2 enquêtes

7 | Annexes

DE OLIVEIRA Michel	FRESNOY EN THELLE	1	Impasse du Mur Blanc	30/01/2019	Conforme			
ROPERT Jean François	FRESNOY EN THELLE	3	Impasse de la Mare	10/04/2019	Conforme			
LELIEVRE Colette	FRESNOY EN THELLE	15	Rue du Casse Lanterne	10/04/2019	Conforme			
LICHTENSTEIN Haim	FRESNOY EN THELLE	23	Rue du Bout Sec	26/06/2019	Conforme			
FINET Claude	FRESNOY EN THELLE	44	Rue Mracel Cachin	26/06/2019	Non conforme			EP DANS EU
GOMES	FRESNOY EN THELLE	4 C	Rue de Morangles	03/07/2019	Conforme			
TOUZARD Katia	FRESNOY EN THELLE	22	Rue du Bout Sec	28/08/2019	Conforme			
ROY BEDOUET	FRESNOY EN THELLE	4	Ruelle des Princes	25/09/2019	Conforme			
FAYOLLET Franck	FRESNOY EN THELLE	2	Impasse des Ecoles	02/10/2019	Non conforme			EP DANS EU
BATISTA Aurélie - PAULLIN J	FRESNOY EN THELLE	12	Impasse du Pré	16/10/2019	Conforme			
BENGALIS Joel	FRESNOY EN THELLE	21	Rue du Casse Lanterne	06/11/2019	Conforme			
DUMONET Pierre	FRESNOY EN THELLE	16	Rue du Casse Lanterne	20/11/2019	Conforme			
GAZAGNE Michel	FRESNOY EN THELLE	13	Rue de Lamberval	04/12/2019	Non conforme			EP DANS EU - EU BYPASS AVEC PUIITS WC DS SOL
BRUNIE Anthony	LE MESNIL EN THELLE	11	Rue Aragon	09/01/2019	Conforme			
POGNOT Claude	LE MESNIL EN THELLE	3	Allée Arthur Rimbaud	16/01/2019	Conforme			
KABZA Emilie	LE MESNIL EN THELLE	24	Rue du Chef de Ville	23/01/2019	Conforme			
NOUVIAN	LE MESNIL EN THELLE	1	Allée des Glycines	13/02/2019	Conforme			
LEMARIE Jean Marc	LE MESNIL EN THELLE	48	Rue du 19 Mars 1962	27/02/2019	Non conforme	24/04/2019	Conforme	
MONTEREMAL TAZIBT Muriel	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	13/03/2019	Conforme			LOGT 21 ESC D ETG 2
GODDE Françoise	LE MESNIL EN THELLE	124	Rue de la Libération	27/03/2019	Conforme			
RUBIO Jennyfer / CLEACH	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	03/04/2019	Conforme			
UZAN Patrick	LE MESNIL EN THELLE	61	Rue du 19 Mars 1962	03/04/2019	Conforme			
RAMBOUR Patrick	LE MESNIL EN THELLE	5	Rue Aragon	24/04/2019	Conforme			
DELPERDANGE Delphine	LE MESNIL EN THELLE	24	Rue du Chef de Ville	17/05/2019	Conforme			
CHEVALLIER Elisabeth	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	17/05/2019	Conforme			
DA SILVA Frédéric	LE MESNIL EN THELLE	33 T	Rue de la Libération	15/05/2019	Conforme			
BOURBIER Yves	LE MESNIL EN THELLE	1	Avenue du Parc du Thelle	22/05/2019	Conforme			
BLERIOT David	LE MESNIL EN THELLE	104	Rue de Liberation	29/05/2019	Conforme			
LEMAIRE Denise	LE MESNIL EN THELLE	32	Rue Marcel Cachin	29/05/2019	Non conforme			EP DANS EU
ROUSSEAU Michèle	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	05/06/2019	Conforme			
OLIVIER Elisabeth	LE MESNIL EN THELLE	14	Rue du 19 Mars 1962	05/06/2019	Conforme			
PARIS Ludovic	LE MESNIL EN THELLE	23 T	Rue Aurélien Cronnier	05/06/2019	Conforme			
HOCINE Khaled	LE MESNIL EN THELLE	7	Allée des Tilleuls	12/06/2019	Conforme			
CHAULIER Liliane	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	26/06/2019	Conforme			LOGT 1 RDC
BESNARD Charlotte-COCHET Fabien	LE MESNIL EN THELLE	1	Rue de Beaumont	26/06/2019	Non conforme	16/10/2019	Conforme	
HAMZAOUI	LE MESNIL EN THELLE	26	Rue des Hayettes	03/07/2019	Conforme			
HAMZAOUI	LE MESNIL EN THELLE	28	Rue des Hayettes	03/07/2019	Conforme			
PIOT MONTREUIL Catherine	LE MESNIL EN THELLE	6	Avenue des Ecoles	31/07/2019	Conforme			
MERESSE Jean Claude	LE MESNIL EN THELLE	27	Rue de la Libération	07/08/2019	Conforme			
CAPIAUX	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	14/08/2019	Conforme			ESC E RDC LOGT 2
MARTINS Antonio	LE MESNIL EN THELLE	32	Rue Marcel Cachin	04/09/2019	Non conforme			EP DANS EU

7 | Annexes

ROMMEL Simone	LE MESNIL EN THELLE	25	Rue du Bouquet	11/09/2019	Conforme			
SOETAERT Olivier	LE MESNIL EN THELLE	38	Rue du Chef de Ville	04/09/2019	Conforme			
LAFON TARDIVEL Sabrina	LE MESNIL EN THELLE	25	Rue du Chef de Ville	28/08/2019	Conforme			
FINET Claude	LE MESNIL EN THELLE	44	Rue Marcel Cachin	28/08/2019	Conforme			
CLEMENT Yves	LE MESNIL EN THELLE	50	Rue du Chef de Ville	28/08/2019	Conforme			
VINCENT LUCE Eric	LE MESNIL EN THELLE	64	Rue de la Libération	09/10/2019	Conforme			
GUERIN PASCAL & ANNE MARIE	LE MESNIL EN THELLE	32	Rue Aurélien Cronnier	23/10/2019	Conforme			
HECKMANN JULIE	LE MESNIL EN THELLE	18	Rue du 19 Mars 1962	23/10/2019	Conforme			
DUBREUCQ Françoise	LE MESNIL EN THELLE	23	Rue du Chef de Ville	30/10/2019	Conforme			
GOMEZ Manuel	LE MESNIL EN THELLE	45	Rue de la Libération	13/11/2019	Conforme			
COLZATI Tony	LE MESNIL EN THELLE	122	Rue de la Libération	20/11/2019	Conforme			
HADOT - RAZAFIMANONJY	LE MESNIL EN THELLE	109	Rue de la Libération	27/11/2019	Conforme			
RATAGEZYK TADE	LE MESNIL EN THELLE	95	Rue de la Libération	27/11/2019	Conforme			
BORGES Michel	MORANGLES	187	Rue des 4 vents	16/01/2019	Non conforme	06/02/2019	Conforme	
DUTHEIL Franck	MORANGLES	21	Rue Marcel Dassault	05/06/2019	Conforme			
PHILIPPE N - GARNIER M	MORANGLES	44	Rue du Petit Morangles	31/07/2019	Non conforme	21/08/2019	conforme	
TURQUET YOLANDE	MORANGLES	3	Rue du Prieuré	14/08/2019	Conforme			
VERGNIEZ Eddy	MORANGLES	188	Rue de la Mare au Bois	11/09/2019	Conforme			
TRAN KIM CHUNG	MORANGLES	75	Rue de la Mare du Bois	02/10/2019	Non conforme	13/11/2019	Conforme	
MENEGHELLO Franck	MORANGLES	208	Rue de la Mare du Bois	16/10/2019	Non conforme			EP DANS EU
BRIET Didier	MORANGLES	319	Rue des 4 vents	04/12/2019	Non conforme			EU DANS EP
LEVEQUE Mathilde	NEUILLY EN THELLE	4	Rue René Guerin	09/01/2019	Non conforme			BOUCHER SYPHON DE SOL
RITCHIE Jean	NEUILLY EN THELLE	2	Rue Victor Hugo	09/01/2019	Conforme			
RABIN Thierry	NEUILLY EN THELLE	48	Boulevard Lebègue	16/01/2019	Conforme			
BOUFFIES	NEUILLY EN THELLE	3	Rue Marceau Vollard	16/01/2019	Non conforme			EP DANS EU
PEZZETTI Lionel	NEUILLY EN THELLE	22	Rue de Strasbourg	30/01/2019	Conforme			
CARLIER Francis	NEUILLY EN THELLE	16 B	Rue du 8 Mai 1945	06/02/2019	Conforme			
MOLMY Alexandre	NEUILLY EN THELLE	2	Place du Maréchal Leclerc	06/02/2019	Conforme			
MALLARD Jean	NEUILLY EN THELLE	10	Rue du 8 mai 1945	06/02/2019	Conforme			
VELY VALERIE	NEUILLY EN THELLE	25	Rue de l'Ormeteau	13/02/2019	Conforme			
LOESCH DAVID	NEUILLY EN THELLE	32	Rue Victor Hugo	13/02/2019	Non conforme			EU dans EP (siphon de sol X3 intérieur dans le puisard)
ECOURTEMER Laurent	NEUILLY EN THELLE	1	Rue de l'Ormeteau	27/02/2019	Conforme			
PIERRET Cyril	NEUILLY EN THELLE	2	Rue Sully	27/02/2019	Conforme			
MARTIN Laurence	NEUILLY EN THELLE	32	Hameau du Bellé	13/03/2019	Conforme			
DOUAUD Aurélie	NEUILLY EN THELLE	23	Rue du Mouthier	20/03/2019	Conforme			
REGO DELMINDA	NEUILLY EN THELLE	22	Rue Marceau Vollard	20/03/2019	Conforme			
SUC SADIGNON Colette	NEUILLY EN THELLE	34	Rue Paul Demouy	27/03/2019	Conforme			
DEL COURT Tiphany	NEUILLY EN THELLE	31	Rue Victor Serrin	27/03/2019	Non conforme			EP dans EU
DES VIGNE Jean Paul	NEUILLY EN THELLE	4	Rue Henry de Montherlant	27/03/2019	Conforme			
DAYDOU Eric	NEUILLY EN THELLE	17	Place Pierre et Marie Curie	03/04/2019	Conforme			
ATSAOUI Fatma	NEUILLY EN THELLE	7	Impasse Voltaire	03/04/2019	Conforme			
MONNIER Gaylor	NEUILLY EN THELLE	26	Rue Paul Demouy	03/04/2019	Non conforme	24/04/2019	Conforme	
FASQUET PIERRE DU THELLE - NEUILLY EN THELLE	NEUILLY EN THELLE	18	Hameau du Bellé	04/04/2019	Conforme	157/179		7 appartements

7 | Annexes

SIMON	NEUILLY EN THELLE	11	Rue Viville	24/04/2019	Conforme			
HOURRIEZ Olivier	NEUILLY EN THELLE	9	Rte de Puiseux le Hauberger	24/04/2019	Conforme			
MACRE Jacqueline	NEUILLY EN THELLE	7	Place Charles Andrieu	17/05/2019	Non conforme			
GALVAIRE Marie Claire	NEUILLY EN THELLE	5 B	Rue du 11 Novembre	15/05/2019	Conforme			
BOUCHAIN Philippe	NEUILLY EN THELLE	100	Rue de Paris	22/05/2019	Conforme			
CLANET Alain	NEUILLY EN THELLE	8	Rue Paul Demouy	22/05/2019	Conforme			
SOMMER Fernand	NEUILLY EN THELLE	108	Rue de Paris	29/05/2019	Non conforme			EU DANS EP
TABARE Jacques	NEUILLY EN THELLE	22	Rue René Guerin	29/05/2019	Conforme			
AUFFRAY Martine	NEUILLY EN THELLE	5	Rue du Mouthier	05/06/2019	Conforme			
GAUTHIER Gael	NEUILLY EN THELLE	1	Rue de Paris	12/06/2019	Conforme			
GAULT Sébastien	NEUILLY EN THELLE	3	Rue de Rome	12/06/2019	Conforme			
SZYMANSKI Emilie	NEUILLY EN THELLE	18	Rue du Chemin des Bœufs	12/06/2019	Conforme			
LEPAGE André	NEUILLY EN THELLE	6	Chemin de Méru	19/06/2019	Conforme			
GRUSON BECQUET	NEUILLY EN THELLE	4	Rue du Mouthier	26/06/2019	Conforme			
VILACA	NEUILLY EN THELLE	43	Rue Paul Demouy	03/07/2019	Conforme			
SUC DUFOUR - FEUILLET	NEUILLY EN THELLE	41	Rue de Paris	02/07/2019	Non conforme			RACCORDER LA SDB ET WC AU RESEAU EU
DEBOFFLE - SCI MCT	NEUILLY EN THELLE	13	Rue de Paris	02/07/2019	Conforme			
DEBOFFLE - SCI MCT	NEUILLY EN THELLE	13	Rue de Paris	02/07/2019	Conforme			LOGT N° 1
DEMAZIERE Hervé	NEUILLY EN THELLE	23	Rue Guy Moquet	21/08/2019	Non conforme			EU dans puisard
DELEAU MONIQUE	NEUILLY EN THELLE	26	Rue René Guerin	31/07/2019	Non conforme			EU DANS EP
CHRUSCICKA DIDIER	NEUILLY EN THELLE	15	Rue du Chemin des Bœufs	07/08/2019	Conforme			
SCI BVB	NEUILLY EN THELLE	10	Rue de Beauvais	11/09/2019	Conforme			
QUERCY Stéphanie	NEUILLY EN THELLE	38	Rue de Beauvais	11/09/2019	Conforme			
BANIEL Patrick	NEUILLY EN THELLE	3	Rue Désiré Demedts	11/09/2019	Conforme			
FEQUET Audrey	NEUILLY EN THELLE	16	Rue de Strasbourg	04/09/2019	Conforme			
GOETSCHY Serge	NEUILLY EN THELLE	11	Rue Andréi Sakharov	04/09/2019	Conforme			
MEIGNEN Odile	NEUILLY EN THELLE	35	Rue du Mouthier	25/09/2019	Conforme			
DEBOFFLE Camille	NEUILLY EN THELLE	13	Rue de Paris	25/09/2019	Conforme			
BACHELET Eric	NEUILLY EN THELLE	59	Rue Paul Demouy	02/10/2019	Conforme			
TAVEAU Vincent	NEUILLY EN THELLE	5	Rue Henry de Montherlant	02/10/2019	Conforme			
CANO-REBUELTA Julien	NEUILLY EN THELLE	22	Route de Puiseux Le Hauberger	09/10/2019	Conforme			
ASVIGNY Alexy-BESSE Cyril	NEUILLY EN THELLE	2	Impasse du Luxembourg	16/10/2019	Conforme			
MANSARD Ludovic - Marie Ingrid - AG	NEUILLY EN THELLE	28	Rue Paul Demouy	23/10/2019	Conforme			
AMDOUNI Essatar	NEUILLY EN THELLE	6	Impasse Jacques Brel	06/11/2019	Conforme			
REYMOND Cyril	NEUILLY EN THELLE	104	Rue de Paris	13/11/2019	Conforme			
DEMAZIERE MICHEL	NEUILLY EN THELLE	23	Rue Guy Moquet	27/11/2019	Conforme			
COLLET Franck	NEUILLY EN THELLE	40	Rue de Beauvais	27/11/2019	Conforme			
DUMONT	NEUILLY EN THELLE	18	Hameau du Bellé	18/12/2019	Conforme			
SUEUR ANDRE	NEUILLY EN THELLE	18	Hameau du Bellé	18/12/2019	Conforme			
DUMONT	NEUILLY EN THELLE	18	Hameau du Bellé	11/12/2019	Conforme			
JOLY ANTHONY	NEUILLY EN THELLE	51	Rue de Beauvais	11/12/2019	Conforme			LOGT 1
JOLY ANTHONY	NEUILLY EN THELLE	51	Rue de Beauvais	11/12/2019	Conforme			LOGT 2
HIVY GOUPIL	NEUILLY EN THELLE	12 B	Rue de Beauvais	11/12/2019	Conforme			

7.7. Factures 120 m3



réf. client : 98-6724075493
identifiant* : 9373
facture n° : F120-0058710

contacts

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 SURTAXE

urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXE

SUEZ
 TSA 70001
54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acce

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 CROUY-EN-THELLE CLIENT 12
RUE SPECIMEN 120M3
60530 CROUY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer

873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
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.
** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie :
MME M CROUY-EN-THELLE CLIENT 12

RUE SPECIMEN 120M3
60530 CROUY EN THELLE

Date et Lieu

Signature

MME M CROUY-EN-THELLE
CLIENT 12
RUE SPECIMEN 120M3
60530 CROUY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-00587101000000000

Montant : 873,88 €

TIPSÉPA

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 10165
41974 BLOIS CEDEX 9

001408764419

190014001423 2498F120-00587101000000000984108

87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,88	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0058710000873884N

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'Epargne 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 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 (98-6724075493).

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 la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-1529866749
 identifiant *: 1013
 facture n° : F120-0058713

contacts

-  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 SURTAXE
-  **urgence 24h/24**
0977 401 119
APPEL NON SURTAXE
- SUEZ**
-  **TSA 70001**
54528 Laxou cedex
-  www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).
 La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 ERCUIS CLIENT 120 M3 E+A
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 ERCUIS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3 8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer 873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
 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.
 ** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie : RUE SPECIMEN 120M3
 MME M ERCUIS CLIENT 120 M3 E+A . 60530 ERCUIS

Date et Lieu _____
 Signature _____

MME M ERCUIS CLIENT 120 M3
 E+A .
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 ERCUIS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19001498F120-00587131000000000

Montant : 873,88 €

TIPSEPA

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 10165
 41974 BLOIS CEDEX 9

001408805741

190014001423 6098F120-00587131000000000984108 87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,88	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0058713000873884N

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'Epargne 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 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- 1529866749).

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 la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-4141554763
 identifiant * : 8746
 facture n° : F120-0058715

contacts

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 SURTAXE

urgence 24h/24
 0977 401 119
APPEL NON SURTAXE

SUEZ
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 FRESNOY-EN-THELLE CLIENT
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 FRESNOY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer

873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
 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.
 ** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie :
 MME M FRESNOY-EN-THELLE CLIENT . RUE SPECIMEN 120M3
 60530 FRESNOY EN THELLE

Date et Lieu
 Signature

MME M FRESNOY-EN-THELLE
 CLIENT .
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 FRESNOY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19001498F120-00587151000000000

Montant : 873,88 €

TIPS€PA

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 10165
 41974 BLOIS CEDEX 9

001409151646

190014001423 8498F120-00587151000000000984108 87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,08	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0058715000873884N

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 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- 4141554763).

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 la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-1275074289
 identifiant * : 1059
 facture n° : F120-0058719

contacts

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 SURTAXE

urgence 24h/24

0977 401 119
APPEL NON SURTAXE

SUEZ
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 MESNIL-EN-THELLE CLIENT 1
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 LE MESNIL EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer

873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
 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.
 ** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie :
 MME M MESNIL-EN-THELLE CLIENT 1
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 LE MESNIL EN THELLE

Date et Lieu

Signature

MME M MESNIL-EN-THELLE
 CLIENT 1
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 LE MESNIL EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19001498F120-0058719100000000

Montant : 873,88 €

TIPSEPA

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 10165
 41974 BLOIS CEDEX 9

001408952198

190014001423 3298F120-00587191000000000984108 87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,88	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798FOOF120-0058719000873884N

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'Epargne 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 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 (98-1275074289).

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 la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-9490095959
 identifiant * : 1473
 facture n° : F120-0058727

contacts

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 SURTAXE

urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXE

SUEZ
 TSA 70001
 54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 MORANGLES CLIENT 120 M3 E .
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 MORANGLES

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer

873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
 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.
 ** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie :
 MME M MORANGLES CLIENT 120 M3 E
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 MORANGLES

Date et Lieu

Signature

MME M MORANGLES CLIENT 120
 M3 E .
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 MORANGLES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ36497
 RUM : TIP19001498F120-00587271000000000

Montant : 873,88 €

TIPSEPA

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 10165
 41974 BLOIS CEDEX 9

001408893980

190014001423 2198F120-00587271000000000984108 87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmonneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,88	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0058727000873884N

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'Epargne 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.toutsurmonneau.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- 9490095959).

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.toutsurmonneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



réf. client : 98-5017968105
 identifiant* : 8018
 facture n° : F120-0058724

contacts

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 SURTAXE

urgence 24h/24

0977 401 119
APPEL NON SURTAXE

SUEZ
 TSA 70001

54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acce

message personnel

L'eau fournie par le syndicat du Plateau du Thelle est maintenant adoucie (moins de calcaire), à prix constant (le syndicat a réduit sa redevance).

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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 CLIENT
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 NEUILLY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

8 Février 2019

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			82,72 €
Votre consommation	120 m ³	6,59 €	791,16 €

Net à payer

873,88 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 11 février 2019
 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.
 ** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition



Adresse desservie : RUE SPECIMEN 120M3
 MME M NEUILLY-EN-THELLE CLIENT . 60530 NEUILLY EN THELLE

Date et Lieu
 Signature

MME M NEUILLY-EN-THELLE
 CLIENT .
 RUE SPECIMEN 120M3
 60530 NEUILLY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19001498F120-00587241000000000

Montant : 873,88 €

TIPSEPA

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 10165
 41974 BLOIS CEDEX 9

001409142828

190014001423 8598F120-00587241000000000984108 87388

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			368,27		388,52
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	2	17,81	35,62	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,5531	186,37	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,14	136,80	5,5	
Part Agence de l'Eau préservation Ressource du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,0790	9,48	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			393,72		433,09
ABONNEMENT					
Part Suez Eaux France du 08/02/2019 au 01/03/2019	0,12	20,52	2,47	10,0	
Part Suez Eaux France du 02/03/2019 au 08/02/2020	1,88	20,52	38,57	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 08/02/2019 au 01/03/2019	7,20 m ³	1,1390	8,20	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2019 au 08/02/2020	112,80 m ³	1,1390	128,48	10,0	
Part CC Thelloise du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	1,80	216,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			48,60		52,27
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 08/02/2019 au 08/02/2020	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			810,59		
MONTANT TVA (5.5 %)			21,70		
MONTANT TVA (10.0 %)			41,59		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					873,88
Net à payer					873,88 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREK798F00F120-0058724000873884N

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'Epargne 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 accompagnée du TIP non signé.

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur 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 (98-5017968105).

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 la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

7.8. Attestations d'assurances SUEZ Eau France



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XLICSE, Société Européenne (Societas Europaea) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du Companies Registration Office, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

SUEZ EAU FRANCE
Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats .

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus **5.000.000 Euros par sinistre**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages confondus **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus : **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux : **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols : **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels : **néant**
- Autres Dommages : **15.000 Euros par sinistre**

▪ **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**

- Dommage corporels : **néant**
- Autres dommages : **100.000 Euros par sinistre**



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.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, 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 l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Matabey (Rue de la République)
75011 PARIS
RCS Paris 419 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Matabey (Rue de la République)
75011 PARIS
RCS Paris 419 408 927



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La **Société SUEZ GROUPE**, 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°**113.511.283**, 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

PERIODE DE VALIDITE

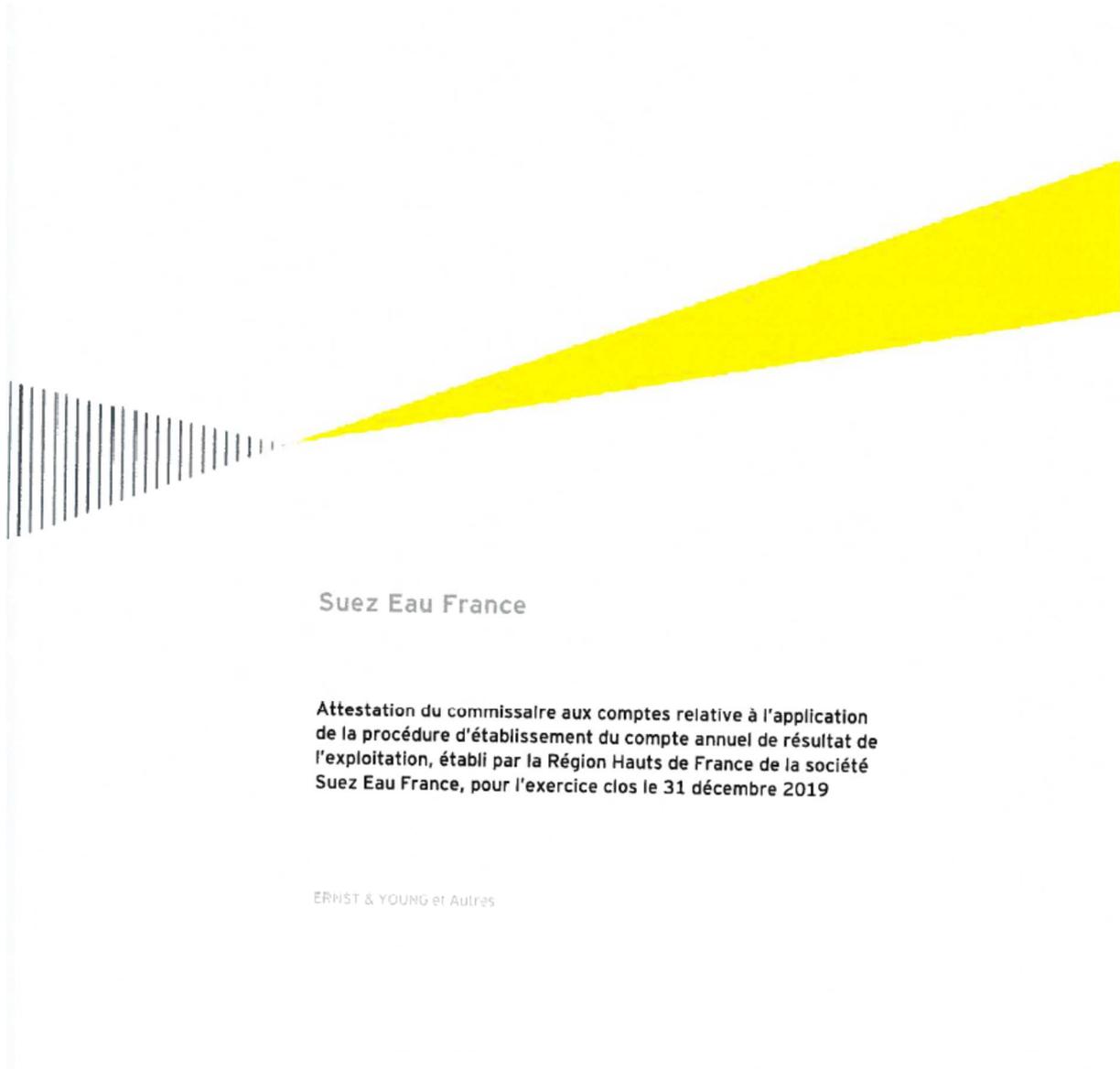
Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020 sous réserve du paiement de la prime.**

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 : **9 Janvier 2020**

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

7.9. 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 2019

ERNST & YOUNG et Autres



Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 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 2019

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Suez Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, de 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 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

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 2019.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

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 intitulé « Les produits et les 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.

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 ;
- 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 d'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 d'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 19 mai 2020

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphane Pédrón', enclosed within a hand-drawn oval.

Stéphane Pédrón



Prêts pour la révolution de la ressource

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

060-200067973-20200915-150920-DC-II-2-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 18/09/2020

Affichage : 15/09/2020

Pour l'autorité compétente par délégation