

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Berser  
Levraut

# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2023

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

SIRYAE (Neauphle-le-Château,  
Villiers-Saint-Frédéric)

© SUEZ / Giulia Frigieri



Siryaee

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	8
1.3	L'essentiel de l'année	10
1.4	Les chiffres clés	11
1.5	Les indicateurs de performance	12
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	13
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	13
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	14
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	20
2.2.2	La gestion de crise	21
2.2.3	La relation clientèle	22
2.3	L'inventaire du patrimoine	23
2.3.1	Les biens de retour	23
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>27</b>
3.1	Le bilan hydraulique	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes mis en distribution année civile	29
3.1.3	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	29
3.1.4	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)	30
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2	31
3.2	La qualité de l'eau	32
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	32
3.2.2	Le plan vigipirate	33
3.2.3	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	34
3.2.4	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	36
3.3	Le bilan d'exploitation	37
3.3.1	Les interventions sur le réseau de distribution	37
3.3.2	La recherche des fuites	38
3.3.3	Les interventions en astreinte	39
3.4	Le bilan de la relation client	40
3.4.1	Le nombre de clients	40
3.4.2	Les volumes vendus	41
3.4.3	Les volumes vendus aux gros consommateurs	41
3.4.4	La typologie des contacts clients	43
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	43
3.4.6	L'activité de gestion clients	43
3.4.7	La relation clients	44
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	44
3.4.9	Le fonds de solidarité	44
3.4.10	Les dégrèvements	45
3.4.11	La mesure de la satisfaction client	45
3.4.12	Le prix du service de l'eau potable	48
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>51</b>
4.1	Le CARE	53
4.1.1	Le CARE	53
4.1.2	Le détail des produits	55

4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	55
4.2	Les reversements .....	67
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	67
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	68
4.3.1	La situation sur les canalisations .....	68
4.3.2	La situation sur les compteurs .....	68
4.3.3	La situation sur le fonds contractuel .....	68

## 5 | Votre délégataire . . . . . 71

5.1	Notre organisation .....	74
5.1.1	La Région .....	74
5.1.2	Nos moyens logistiques .....	75
5.1.3	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients .....	76
5.2	La relation clientèle .....	77
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	77
5.2.2	Faciliter la relation avec nos clients .....	78
5.2.3	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	82
5.2.4	Accompagner les clients fragiles .....	83
5.2.5	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	84
5.2.6	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement .....	85
5.3	Notre système de management .....	87
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	96
5.5	Nos actions de communication .....	101
5.5.1	Les actions de communications pour votre Région .....	101
5.5.2	Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France	104

## 6 | Glossaire . . . . . 107

## 7 | Annexes . . . . . 119

7.1	Synthèse réglementaire .....	121
7.2	Attestations d'assurance .....	142
7.3	Pyramides compteurs.....	144
7.4	Nombre de branchements par nature et par diamètre .....	146
7.5	Qualité de l'eau.....	147

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE



# Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

## 1.1 Le contexte de l'année

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **La réglementation générale sur la protection des données**

SUEZ Eau France, en sa qualité de Responsable de Traitement des Données à Caractère Personnel, garantit le respect de la vie privée des usagers et des abonnés au service de l'eau et/ou de l'assainissement.

SUEZ Eau France et ses prestataires s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et la confidentialité de ces données, en application de la Loi informatique et Libertés et du Règlement européen sur la protection des données (RGPD).

Ce document RAD est conforme à la politique de gestion des données personnelles de SUEZ Eau France.

## 1.2 Les évolutions à venir

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces modifications tiendront compte à la fois :

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

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

### Cybersécurité NIS 2

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

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

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

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

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

### Disparition de l'ARENH fin 2025

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

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

## 1.3 L'essentiel de l'année

### Exploitation

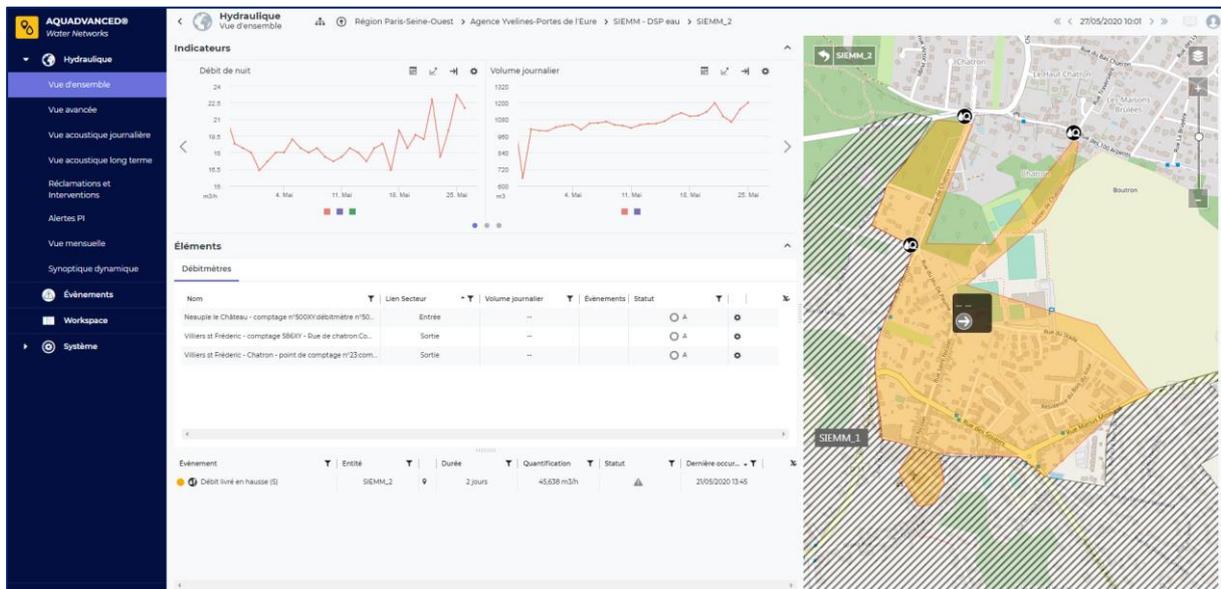
L'eau produite et distribuée a fait l'objet de 32 analyses du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques de l'eau distribuée ont été conformes.

L'exploitation du réseau a nécessité 1 179 interventions dont :

- 13 branchements neufs réalisés
- 4 fuites sur canalisations,
- 11 fuites sur branchements
- 11 interventions ont été réalisées en astreinte

### Performance

En 2023, le rendement du réseau est de 85.8 %. La performance est suivie quotidiennement sur le logiciel de supervision Aquadvanced.



## 1.4 Les chiffres clés

	<b>2 407</b> abonnés	
	<b>283 903 m<sup>3</sup></b> d'eau facturée	
	<b>41,6 km</b> de réseau de distribution d'eau potable	
	<b>3,44 m<sup>3</sup>/km/j</b> de pertes en réseau	
	<b>85,8 %</b> de rendement du réseau de distribution	
	<b>100 %</b> de conformité sur les analyses bactériologiques	
	<b>100 %</b> de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	<b>4</b> réparations fuites sur canalisations	
	<b>11</b> réparations fuites sur branchements	

## 1.5 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"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnés ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, 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"
- 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"

### 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.

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué 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. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

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.

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	6 580	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	2 407	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	41,58	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,88	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,82	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,02	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3,55	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,44	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,42	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	jour	A

**Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL**

Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	14,13	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,72	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	3,4	%	A

**1.5.3 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 complémentaires proposés par la FP2E**

Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A



Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Berger  
Levrault



# Présentation du service

© SUEZ / Patrice Coppée / CAPA Pictures

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

## 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	01/01/2017	31/12/2028	Affermage
Avenant n°01	13/02/2018	31/12/2028	Alimentation en eau adoucie



## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### La direction



**Marc Bonnieux**  
Directeur  
Région Ile de France

#### L'agence Yvelines Portes de l'Eure – depuis le 1<sup>er</sup> février 2024



**Laure Bories**  
Directrice d'Agence  
06 88 56 02 74



**Emmanuelle Croguennec**  
Responsable contrats  
06 78 09 81 71



**Agnès Gladys**  
Responsable commercial  
06 29 63 33 13



**Kévin Sorgues**  
Préventeur sécurité  
06 30 91 42 66



**Anthony Da Silva**  
Chef d'Agence  
eau potable  
06 29 36 41 86



**Philippe Chemillier**  
Chef d'agence  
assainissement  
06 74 79 85 04

## Les services supports



**Karl Glucina**  
Directeur d'agence



**Bertrand Hartmann**  
Directeur Clientèle



**Cécile Bernier-Douwens**  
Responsable Performance  
et Système de Management



**Leya Abasse**  
Responsable  
Communication

### 2.2.2 La gestion de crise

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

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

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

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

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPARE22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

### 2.2.3 La relation clientèle

- **LE SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR**

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

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

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

<b><u>Pour toute demande ou réclamation :</u></b>	 <b>0 977 408 408</b> <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<b><u>Pour toutes les urgences techniques :</u></b>	 <b>0 977 404 257</b> <small>APPEL NON SURTAXE</small>

- **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

### 2.3.1 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 la Délégation de Service Public, 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 et réalisés par l'exploitant.

- **LES CANALISATIONS**

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 :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	672	-	-	-	-	-	-	-	672
50-99 mm	6 163	2 522	-	405	-	-	-	4	9 094
100-199 mm	20 262	4 251	1 784	128	-	-	-	2	26 427
200-299 mm	4 339	452	-	-	-	-	-	-	4 791
300-499 mm	576	-	-	-	-	-	-	-	576
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	21	21
Total	32 012	7 225	1 784	533	-	-	-	27	41 581

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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	2023
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	5
Détendeurs / Stabilisateurs	7
Equipements de mesure de type compteur	8
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	109
Vannes	284
Vidanges, purges, ventouses	31

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant présente le nombre total de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements						
Type branchement	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	2 360	2 341	2 356	2 318	2 319	0,0%

Les branchements							
Commune	Type branchement	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	Branchement eau potable total	1 127	1 130	1 128	1 075	1 081	0,6%
VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC	Branchement eau potable total	1 233	1 211	1 228	1 243	1 238	-0,4%

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur par tranche de diamètres. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les compteurs (nombre)			
Diamètre	2022	2023	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	2 306	2 320	0,6%
20 à 40 mm	148	143	-3,5%
>40 mm	15	14	-7,1%
Total	2 469	2 477	0,3%

- **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 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 du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
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)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
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)	75
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>120</b>

Le tableau ci-dessous détaille les pourcentages de renseignement des informations relatives aux tronçons de réseaux.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	Descriptif	Pourcentage	Points 2023
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	99,9%	15
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou période de pose des tronçons identifiés	100,0%	15

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE



# Qualité du service

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

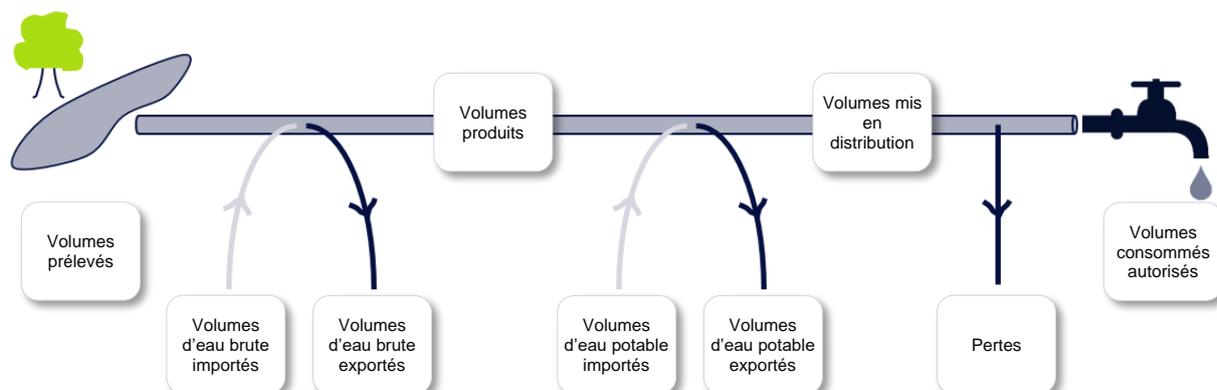
Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

## 3.1 Le bilan hydraulique

### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	-
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	-
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés (B)	396 506	365 264	346 468	414 865	368 100	- 11,3%
Total volumes eau potable exportés (C)	25 227	38 505	4 384	20 617	22 440	8,8%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	371 279	326 759	342 084	394 248	345 660	- 12,3%

### 3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	313 256	273 722	289 612	333 416	292 473	- 12,3%

Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
- dont Volumés facturés (E')	292 567	270 943	284 608	320 941	283 903	- 11,5%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	20 689	2 779	5 004	12 475	8 570	- 31,3%
Volumés consommés sans comptage (F)	756	756	756	756	756	0,0%
Volumés de service du réseau (G)	225	267	304	3	217	7 133,3%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	314 237	274 745	290 672	334 175	293 446	- 12,2%

### 3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumés non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumés mis en distribution (D)	371 279	326 759	342 084	394 248	345 660	- 12,3%
Volumés comptabilisés (E)	313 256	273 722	289 612	333 416	292 473	- 12,3%
Volumés consommés autorisés (H)	314 237	274 745	290 672	334 175	293 446	- 12,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	57 042	52 014	51 412	60 073	52 214	- 13,1%
Volumés non comptés (D-E) = (K)	58 023	53 037	52 472	60 832	53 187	- 12,6%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	41,08	41,618	41,479	41,45	41,581	0,3%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	3,8	3,42	3,4	3,97	3,44	- 13,4%
Objectif contractuel Indice linéaire des volumés non comptés	0	0	0	0	0	-
Indice linéaire des volumés non comptés (K)/(365xL)	3,87	3,49	3,47	4,02	3,5	- 12,8%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumés consommés autorisés (H)	314 237	274 745	290 672	334 175	293 446	- 12,2%
Volumés eau potable exportés (C)	25 227	38 505	4 384	20 617	22 440	8,8%
Volumés eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	-
dont volumés eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	-
dont volumés de service production (A'')	0	0	0	0	0	-

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes eau potable importés (B)	396 506	365 264	346 468	414 865	368 100	- 11,3%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	85,61	85,76	85,16	85,52	85,82	0,3%

### 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

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 et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	314 237,33	274 744,82	290 671,86	334 174,96	293 446,17	- 12,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	41,1	41,6	41,5	41,5	41,6	0,3%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	22,6	20,6	19,5	23,5	20,8	- 11,2%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0	0	0	0	0	-
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	69,53	69,12	68,9	69,69	69,16	- 0,8%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	85,61	85,76	85,16	85,52	85,82	0,3%

## 3.2 La qualité de l'eau

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

#### "L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité -chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique
- Des indicateurs de radio-activité

#### Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

#### La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

#### Evolutions en 2023 :

Paru au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit les notions de « **valeurs de vigilances** » et de « **valeurs indicatives** », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

Si ces valeurs ne sont pas respectées, comme pour les références de qualité, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

Les « valeurs de vigilance » concernent des paramètres d'intérêt ou « émergents », définis par arrêtés du ministre en charge de la santé, à la suite d'actes d'exécution de la Commission Européenne, avec comme objectif d'acquérir de la connaissance. Pour l'instant, seul le 17-bêta-estradiol et le nonylphénol font partie de la liste de ces paramètres. Les ARS réaliseront des analyses avant le 31 décembre 2026 sur les eaux brutes et produites des systèmes produisant plus de 1000 m<sup>3</sup>/jour.

Les « valeurs indicatives » ne concernent pour l'instant que les métabolites non-pertinents, avec une valeur à 0,9 µg/l.

D'autre part, ce même arrêté du 30 décembre 2022 « relatif aux limites et références de qualité » introduit des modifications concernant certains paramètres, applicables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Les principales modifications sont :

- Introduction de nouveaux paramètres avec des limites de qualité pour l'eau potable : chlorites, chlorates, bisphénol A, acides halo-acétiques, l'uranium chimique, le total microcystines et les perfluorés (PFAS)
- Relèvement des limites de qualité pour le sélénium, l'antimoine et le bore

Néanmoins, un autre arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire » précise que le contrôle systématique des nouveaux paramètres par les ARS ne sera réalisé qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026. Cependant, les ARS ont la possibilité d'inclure certains de ces paramètres dans les contrôles en cas de suspicion ou de présence de non-conformité.

Enfin, un arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau » précise des obligations concernant la surveillance de l'exploitant à partir de 2023.

Analyses de l'eau distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes	Nombre d'analyses physico-chimiques	Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes
Distribution	ARS		14	0	16	0
	Exploitant		1	0	1	0
Total distribution			10	0	10	0

100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques en distribution ont été conformes aux limites de qualité définies par le code de la santé publique.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue dans un lycée d'Arras le 13 Octobre 2023, la posture VIGIPIRATE a évolué en **Urgence Attentat** jusqu'au 15 janvier 2024, ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

### 3.2.3 La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable

L'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020 « relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine » est essentiellement guide technique de gestion à l'attention des ARS. En considération de la complexité du suivi analytique, de l'appréciation de la réglementation et des enjeux sanitaires, ce guide était devenu indispensable.

#### Contrôle sanitaire des ARS

Le suivi analytique des ARS comprend un très grand nombre de molécules (souvent plusieurs centaines). Pourtant, des métabolites pouvant se retrouver dans certaines eaux ne sont pas toujours recherchés. Il est donc demandé aux ARS de cibler les recherches de pesticides en fonction de la probabilité de les retrouver dans les eaux et des risques pour la santé humaine. Le choix des pesticides à rechercher est donc à adapter en fonction notamment des activités agricoles locales, des surfaces cultivées et des quantités de pesticides vendues, ainsi que des pratiques locales d'approvisionnement des utilisateurs « professionnels » (collectivités territoriales, profession agricole, gestionnaires d'infrastructures de transport, etc.). Une méthodologie est proposée dans l'instruction.

#### Critères d'appréciation sanitaire

L'instruction rappelle que la limite de qualité de 0,1 µg/l correspond aux seuils de détection des méthodes d'analyses disponibles au début des années 1970 pour les pesticides recherchés à cette époque. Contrairement aux limites de qualité des autres paramètres, elle n'est pas fondée sur une approche toxicologique et n'a donc pas de signification sanitaire. Elle constitue un indicateur de la dégradation de la qualité de la ressource en eau et a pour objectif de réduire la présence de ces composés au plus bas niveau de concentration possible.

C'est pourquoi le concept de « valeur sanitaire maximale » (Vmax), introduit dès 1998, est repris dans un cadre dérogatoire défini par un arrêté préfectoral autorisant provisoirement la dérogation. Les Vmax des molécules sont établies par l'Anses.

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents ». L'instruction indique que l'Anses a établi des critères permettant d'évaluer la pertinence des métabolites de pesticides dans les eaux potables tenant compte du risque sanitaire pour le consommateur, au regard de l'activité « pesticide » vis-à-vis des plantes et organismes nuisibles, du potentiel génotoxique du métabolite et d'éléments décisionnels complémentaires (données toxicologiques sur la reprotoxicité, la cancérogenèse et le caractère « perturbateur endocrinien » du métabolite, cas de la transformation d'un pesticide et/ou métabolite en un sous-produit de dégradation toxique au sein de la filière de traitement). En cas de données insuffisantes, un métabolite est considéré comme « pertinent ». Pour les molécules « non pertinentes » et sans Vmax déterminées par l'Anses, une valeur de « vigilance » à 0,9 µg/l s'applique et était utilisée jusqu'au 31 décembre 2022 comme les Vmax pour la gestion des situations de présence.

#### Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS doivent gérer les situations de présences de pesticides ou de métabolites « pertinents » suivant le principe illustré par le schéma ci-dessous.



Les dérogations pour une durée maximale de 3 ans peuvent être accordées à condition que cette situation soit assortie d'un plan d'actions destiné à mettre fin à la non-conformité dans un délai fixé n'excédant pas 3 ans et éventuellement renouvelable, sous conditions.

### Valeurs sanitaires transitoires – Avis du Haut Conseil de la Santé Publique

Pour plusieurs métabolites de pesticides se retrouvant dans certaines ressources et eaux potables, l'ANSES n'a pas pu calculer de  $V_{max}$  (manque de données scientifiques suffisamment précises). Il en résulte que, en application de l'instruction du 18 décembre 2020, un dépassement de la limite de qualité (0,1  $\mu\text{g/l}$ ) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution. Ce manque concerne en particulier des métabolites classés pertinents par l'ANSES, comme ceux du chloridazone et le NOA métolachlore qui sont responsables de nombreuses non-conformités en France.

Constatant cette difficulté de gestion, ainsi que des approches hétérogènes en Europe pour le calcul des  $V_{max}$ , la Direction Générale de la Santé a demandé au Haut Conseil de la Santé Publique son avis sur l'introduction de «  $V_{max}$  provisoires » (valeurs sanitaires transitoires) pour les métabolites sans  $V_{max}$  en France. Ces valeurs sont destinées à aider les ARS dans leurs décisions de gestion dans l'attente de valeurs sanitaires établies par l'ANSES pour les pesticides et métabolites de pesticides pertinents ou non pertinents. En pratique, des dérogations temporaires de distribution pourraient être obtenues, sous réserve de plans d'actions pour résoudre les dépassements de la limite de qualité, si les concentrations en métabolites sont inférieures aux «  $V_{max}$  provisoires ».

Le HCSP a recommandé en mars 2022 de s'appuyer sur les valeurs sanitaires définies par l'agence sanitaire allemande (UBA) lorsqu'elles existent, pour définir les «  $V_{max}$  provisoires ». Il a aussi recommandé d'évaluer rapidement la méthode développée par l'UBA en vue d'une harmonisation au niveau européen.

Les valeurs sanitaires de l'UBA sont, quand elles existent, supérieures ou égales à 1,0  $\mu\text{g/l}$  (comme c'est le cas pour la quasi-totalité des  $V_{max}$  de métabolites que l'ANSES a pu calculer). Elles sont par exemple de 3,0  $\mu\text{g/l}$  pour les métabolites du chloridazone et le NOA métolachlore.

La DGS a suivi les recommandations du HCSP dans son instruction N°DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant celle du 18 décembre 2020, permettant d'évaluer la possibilité d'accorder des dérogations temporaires de distribution.

### Classement en « non pertinents » des métabolites ESA et NOA du S-métolachlore – Avis de l'ANSES du 30 septembre 2022

Dans deux avis distincts du 30 septembre 2022, l'ANSES a classé comme « non pertinent pour les eaux de la consommation humaine » les métabolites ESA et NOA du S-métolachlore. Ainsi, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2022, les dépassements de la concentration 0,1  $\mu\text{g/l}$  ne sont plus considérés comme des non-conformités (dépassements des limites de qualité). Ces deux métabolites étaient jusqu'alors responsables de la majorité des non-conformités « pesticides » sur le territoire français.

### Evolutions en 2023 :

Paru au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit la notion de « valeurs indicatives » applicable pour l'instant aux seuls métabolites « non pertinents », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

La valeur indicative pour ces composés a été fixée à 0,9  $\mu\text{g/l}$ . Elle remplace à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 l'approche des  $V_{max}$  et des Valeurs sanitaires transitoires pour les métabolites classés comme « non pertinents » par l'ANSES. Si cette valeur n'est pas respectée, comme pour les références de qualité, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

### 3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	14	0	100 %
Physico-chimique	2	0	100 %

## 3.3 Le bilan d'exploitation

### 3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES REPONSES AUX DT ET DICT**

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2022	Nombre au 31/12/2023
RDICT	38	36
RDT	20	33
RDT-RDICT conjointe	54	79
Total	112	148

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2023
Accessoires	renouvelés	2
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	6
Branchements	créés	13
Branchements	modifiés	2
Branchements	renouvelés	3
Compteurs	déposés	2
Compteurs	posés	19
Compteurs	remplacés	476
Devis métrés	réalisés	19
Enquêtes	Clientèle	390
Fermetures d'eau	à la demande du client	2
Eléments de réseau	mis à niveau	1
Remise en eau	sur le réseau	9

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2023
Réparations	fuite sur branchement	11
Réparations	fuite sur réseau de distribution	4
Autres		220
Total actes		1 179

Le tableau ci-dessous détaille les réparations de fuite branchement et réseau.

Détail des fuites				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
2	RUE D AMAURY	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	11/01/2023
30	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	NEAUPHLE LE CHATEAU	branchement eau réparer fuite	15/02/2023
-	RUE DU STADE	NEAUPHLE LE CHATEAU	réseau eau réparer fuite	23/02/2023
45	RUE DE LA VIERGE	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	04/04/2023
-	CHEMIN DES FORCERIES	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	21/04/2023
13	ROUTE NATIONALE 12	VILLIERS ST FREDERIC	réseau eau réparer fuite	17/06/2023
51	RUE DES 2 NEAUPHLES	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	29/06/2023
2	CHEMIN DE LA RUELLA A GAILLARD	VILLIERS ST FREDERIC	réseau eau réparer fuite	04/07/2023
37/39	ROUTE DE CHEVREUSE	NEAUPHLE LE CHATEAU	réseau eau réparer fuite	07/07/2023
42	RUE DES 2 NEAUPHLES	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	11/07/2023
39	ROUTE DE CHEVREUSE	NEAUPHLE LE CHATEAU	branchement eau réparer fuite	27/07/2023
1	CHEMIN DE BRICASSARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	branchement eau réparer fuite	28/08/2023
27	RUE DE LA TUILERIE	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	19/09/2023
27	RUE DE LA TUILERIE	VILLIERS ST FREDERIC	branchement eau réparer fuite	02/10/2023
12	RUE SAINT MARTIN	NEAUPHLE LE CHATEAU	branchement eau réparer fuite	26/10/2023

### 3.3.2 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuites :

La recherche des fuites						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	828	176	41 100	1 700	389	- 77,1%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	-	3	3	-	-	-

### 3.3.3 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	13	11	-15,4%

## 3.4 Le bilan de la relation client

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

### 3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	2 050	2 180	2 176	2 229	2 274	2,0%
Collectivités	29	29	29	32	32	0,0%
Professionnels	100	89	99	104	101	- 2,9%
Total	2 179	2 298	2 304	2 365	2 407	1,8%

Le nombre de clients			
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	975	999	2,5%
Collectivités	18	18	0,0%
Professionnels	52	48	- 7,7%
Total	1 045	1 065	1,9%

Le nombre de clients			
VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	1 254	1 275	1,7%
Collectivités	14	14	0,0%
Professionnels	52	53	1,9%
Total	1 320	1 342	1,7%

### 3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	227 318	222 447	257 144	257 388	244 126	- 5,2%
Volumes vendus aux collectivités	6 671	7 532	7 278	6 224	5 432	- 12,7%
Volumes vendus aux professionnels	58 579	40 964	20 186	57 329	34 346	- 40,1%
Total des volumes vendus	292 567	270 943	284 608	320 941	283 903	- 11,5%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	123 522	122 452	135 828	131 369	119 066	- 9,4%
Volumes vendus aux collectivités	4 923	5 449	5 551	3 175	3 010	- 5,2%
Volumes vendus aux professionnels	16 201	14 302	16 109	17 318	8 195	- 52,7%
Total des volumes vendus	144 645	142 203	157 488	151 862	130 271	- 14,2%

VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC						
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	103 796	99 995	121 316	126 019	125 060	- 0,8%
Volumes vendus aux collectivités	1 749	2 083	1 727	3 050	2 422	- 20,6%
Volumes vendus aux professionnels	42 378	26 661	4 078	40 011	26 151	- 34,6%
Total des volumes vendus	147 922	128 740	127 120	169 079	153 632	- 9,1%

### 3.4.3 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les consommateurs pour lesquels les volumes vendus dépassent 500 m<sup>3</sup>/an sont détaillés dans le tableau suivant.

Consommations > 500 m3		
Adresse	Commune	Volume 2023
RUE DES 2 NEAUPHLES	VILLIERS ST FREDERIC	994
PLACE DU MARCHE	NEAUPHLE LE CHATEAU	517
ROUTE DE SAINT GERMAIN	VILLIERS ST FREDERIC	641
IMPASSE CHARLES DE MENEAU	VILLIERS ST FREDERIC	696
AVENUE DE LA REPUBLIQUE	NEAUPHLE LE CHATEAU	788
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	3085
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	2722
RUE DU STADE	NEAUPHLE LE CHATEAU	624
ALLEE DE LA PACAUDIERE	VILLIERS ST FREDERIC	1625
RUE DE LA GARE	VILLIERS ST FREDERIC	1834
AVENUE DE LA REPUBLIQUE	NEAUPHLE LE CHATEAU	556
ROUTE DE SAINT GERMAIN	VILLIERS ST FREDERIC	1339
RUE DES SABLONS	VILLIERS ST FREDERIC	1957
RUE DE LA BUTTE	VILLIERS ST FREDERIC	1104
COUR D AMAURY	VILLIERS ST FREDERIC	548
ROUTE DE SAINT GERMAIN	NEAUPHLE LE CHATEAU	1778
ROUTE DE SAINT GERMAIN	VILLIERS ST FREDERIC	4556
ROUTE DE SEPTEUIL	VILLIERS ST FREDERIC	5539
PLACE DU JEU DE PAUME	NEAUPHLE LE CHATEAU	1070
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	2655
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	1157
GRANDE RUE	NEAUPHLE LE CHATEAU	759
RUE SAINT NICOLAS	NEAUPHLE LE CHATEAU	623
RUE DU STADE	NEAUPHLE LE CHATEAU	533
RUE LOUIS DE COSSE BRISSAC	NEAUPHLE LE CHATEAU	739
ALLEE DES BIGARADIERS	NEAUPHLE LE CHATEAU	3799
RUE BEETHOVEN	VILLIERS ST FREDERIC	654
ALLEE DE LA PIERRE SAUTEUSE	NEAUPHLE LE CHATEAU	622
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	727
RUE MARIUS MINNARD	NEAUPHLE LE CHATEAU	1592
AVENUE DE CHATRON	NEAUPHLE LE CHATEAU	1836
ROUTE DE SAINT GERMAIN	VILLIERS ST FREDERIC	7826
ROUTE DE BEYNES	VILLIERS ST FREDERIC	5085
RUE DES SOUPIRS	NEAUPHLE LE CHATEAU	833
RUE DE LA BUTTE	VILLIERS ST FREDERIC	595
RUE DES SABLONS	VILLIERS ST FREDERIC	561
ROUTE DE BEYNES	VILLIERS ST FREDERIC	6158
GRANDE RUE	NEAUPHLE LE CHATEAU	3122
ALLEE DES BIGARADIERS	NEAUPHLE LE CHATEAU	6076
ROUTE DE BEYNES	VILLIERS ST FREDERIC	882
COUR DE LA FERME	VILLIERS ST FREDERIC	649
RUE D ORBEC	NEAUPHLE LE CHATEAU	620
RUE MORTEMART	VILLIERS ST FREDERIC	609

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 213
Courrier	97
Internet	280
Total	1 590

### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	150	-
Facturation	112	100
Règlement/Encaissement	140	16
Prestation et travaux	19	-
Information	743	-
Dépose d'index	142	-
Technique eau	45	45
Total	1 351	161

### 3.4.6 L'activité de gestion clients

Activité de gestion	
Désignation	2023
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	1 195
Nombre d'abonnés mensualisés	1 316
Nombre d'abonnés prélevés	373
Nombre d'échéanciers	65
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	4 823
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	235
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	71
Nombre total de factures comptabilisées	5 129

Le nombre de relevés de compteurs comptabilise les relevés réalisés par les agents SUEZ périodiques et apériodiques (correspondant à des interventions diverses de maintenance, changement de compteur, ...).

### 3.4.7 La relation clients

La relation clients	
Désignation	2023
Nombre de réclamations écrites FP2E	34
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	14,1
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	18
Nombre d'arrivées clients dans la période	18
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2023
Délai Paiement client (j)	29,86
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	53 425,88
Créances irrécouvrables (€)	6 456,18
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	33 441,31
CA TTC hors travaux de l'année N -1	899 874,48
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	823 585,02
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,78
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,72

### 3.4.9 Le fonds de solidarité

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	2023
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0

Le fonds de solidarité	
Désignation	2023
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0
Montant Total HT "solidarité"	0
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	-

### 3.4.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2023
Nombre de demandes acceptées	13
Nombres de demandes de dégrèvement	13
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	8 570

### 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 process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires :

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

L'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

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

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

#### > La méthodologie

Du 8 janvier au 5 février 2024, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de plus de 3828 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

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

En 2024, les clients ont été invités à répondre à un questionnaire d'environ 12 minutes. La partie portant sur les services en ligne a été enrichie afin de mieux traiter les enjeux relatifs aux évolutions du site Internet.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Stabilité de la satisfaction clients :

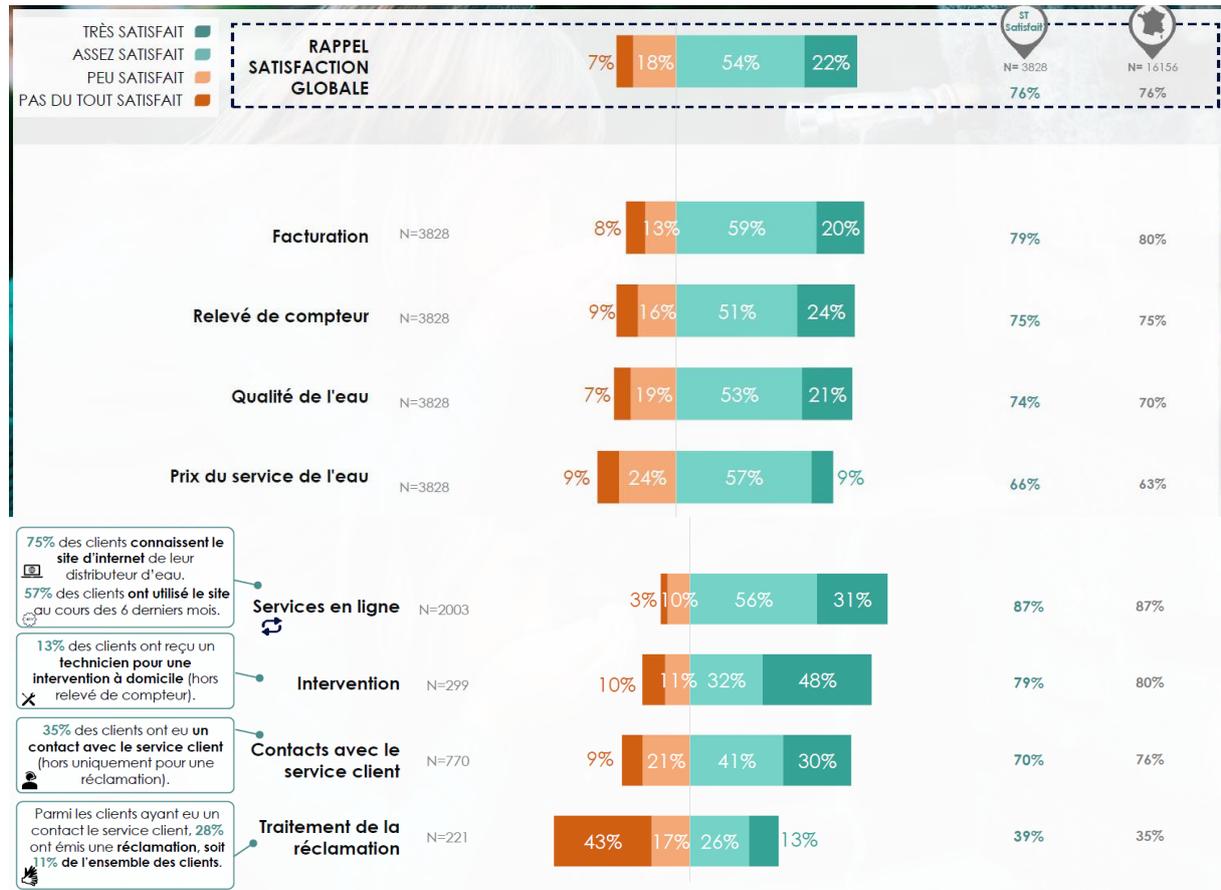
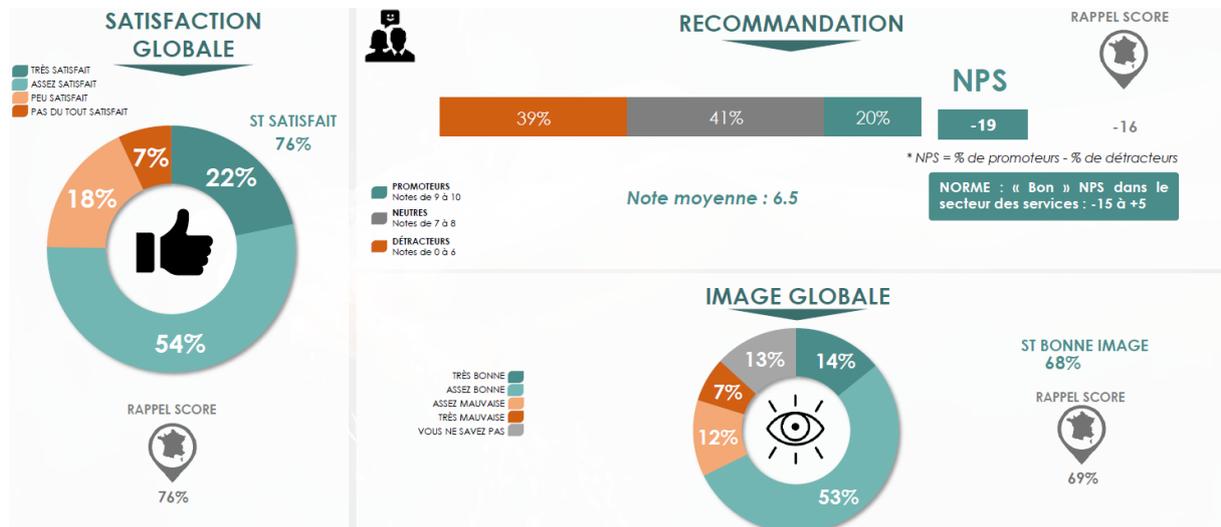
**Plus de ¾ des usagers sont satisfaits des prestations de leur distributeur d'eau**

Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

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

> Une image solide du fournisseur d'eau

68% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.

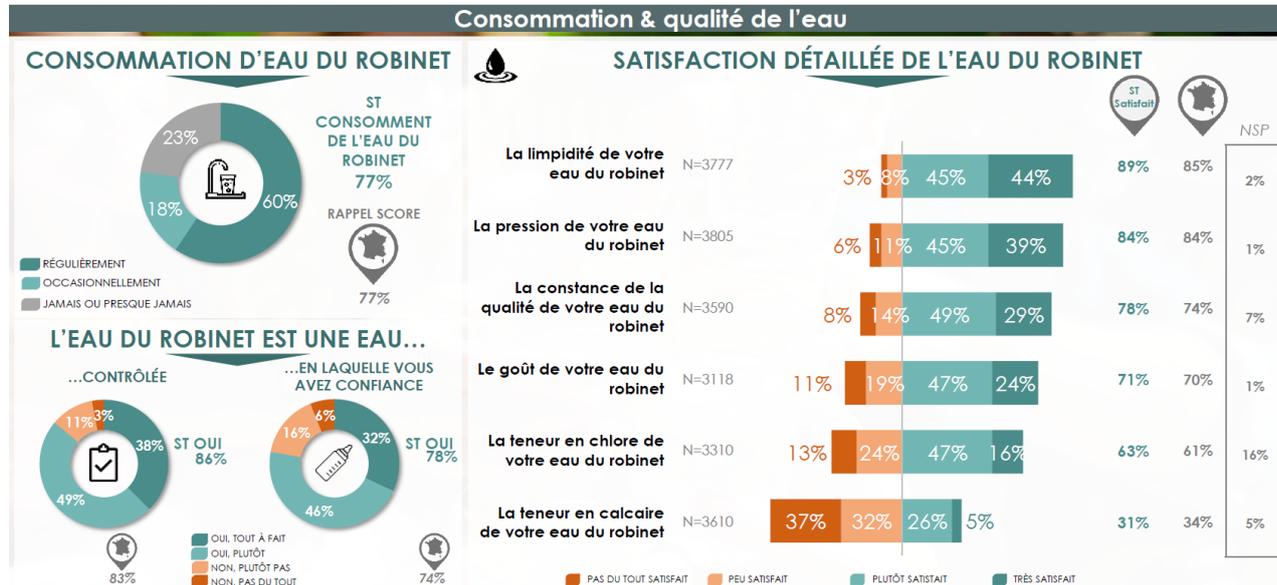


> La qualité de l'eau : un indicateur plutôt performant

74% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. (vs 70% au National).

En l'état, le taux de consommateur d'eau du robinet est conforme à celui obtenu au niveau national (77%). De manière plus détaillée, la limpidité, la pression et la constance de la qualité de l'eau sont les indicateurs les plus performants (avec des scores tendancielle plus hauts qu'au niveau national).

La perception de l'eau du robinet est positive. Près de 9 usagers sur 10 considèrent que c'est une eau contrôlée et 8 sur 10 lui font confiance. En détail, la limpidité de l'eau et sa pression sont les deux indicateurs les mieux évalués.

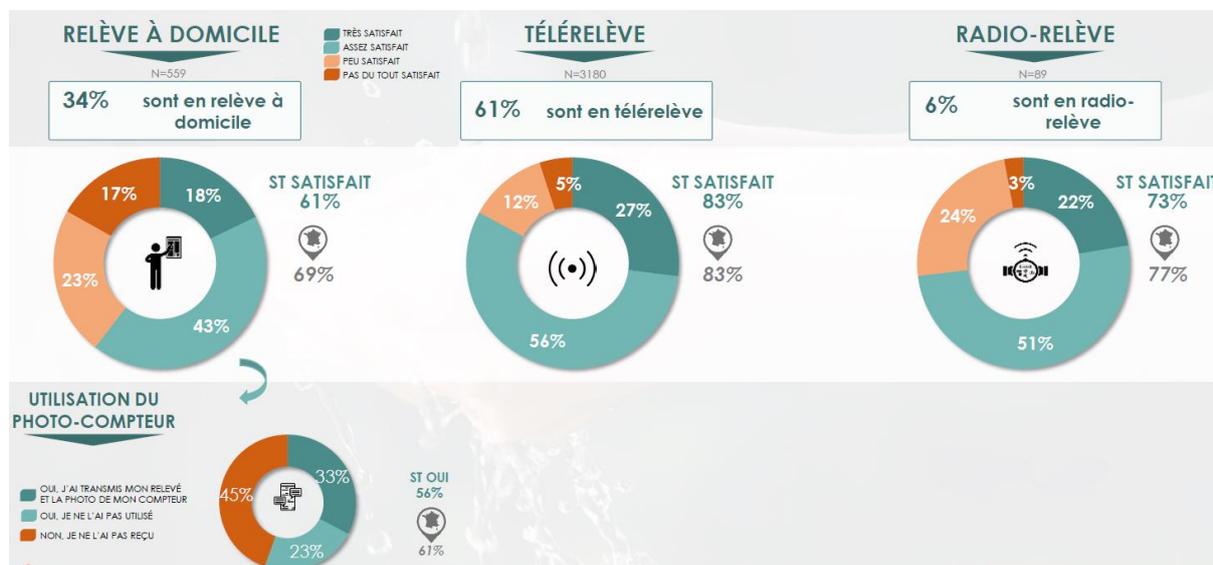


### >La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 61% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 83% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

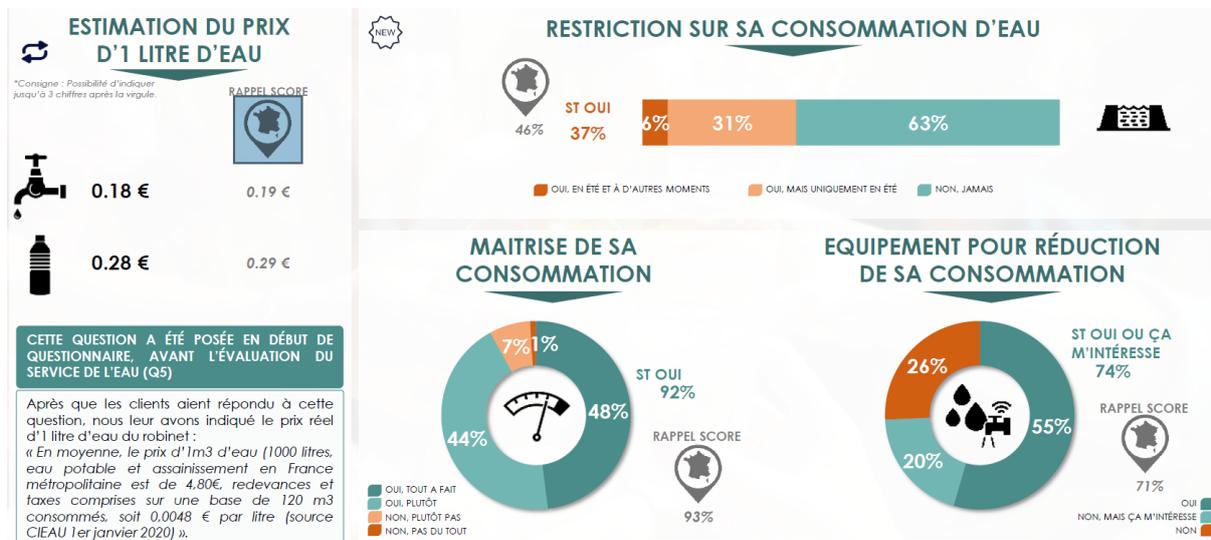
Parmi les 61% d'usagers télérelevés, environ 83% sont satisfaits de la fiabilité de leur relevé, de leur facturation sur consommation réelle, du suivi journalier de leur consommation et des alertes fuites (entre 84% et 78% d'usagers satisfaits). **En l'état, ils ont une meilleure évaluation globale de leur distributeur d'eau (79% de satisfaction globale contre 72% pour le relevé à domicile).**

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 86% de satisfaction !**



### > Le Prix et la consommation

La perception du prix de l'eau est stable par rapport au National. Plus de 9 usagers sur 10 sont attentifs à leur consommation, d'ailleurs plus de la moitié sont déjà équipés en matériel pour la réduire.



### 3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

- LE TARIF**

VILLES DE NEAUPHLE LE CHÂTEAU ET VILLIERS SAINT FREDERIC EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU							
	Volume/ Quantité	Prix unitaire HT au 01/01/2024	Prix HT 2024	Prix unitaire HT au 01/01/2023	Prix HT 2023	variation %	
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>							
<b>Part du délégataire</b>							
. Consommation	120	1,9200	230,40	1,8100	217,20	6,08	
Part Syndicale	120	0,4180	50,16	0,4180	50,16	0,00	
<b>Organismes d'Etat</b>							
. Préservation des ressources en eau	120	0,0801	9,61	0,0801	9,61	0,00	
. Lutte contre la pollution	120	0,4200	50,40	0,4200	50,40	0,00	
<b>T.V.A. à 5.5%</b>							
			18,73			18,01	4,03
<b>Sous total TTC eau</b>			359,30			345,38	4,03
<b>m3 TTC</b>			<b>2,99</b>			<b>2,88</b>	4,03

Les tableaux 120 m<sup>3</sup> présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

Les prix indiqués "connus au 1er janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1er janvier N+1.

Ils sont susceptibles d'être modifiés lors de la facturation N+1, et donc sur le RAD suivant, dans le cas de réception d'éléments postérieures au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

- L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

	TARIF DES COMMUNES DE :	NEAUPHLE-LE-CHATEAU VILLIERS-SAINT-FREDERIC	mis à jour le :	21/03/2023
	Contrat Eau : BANCO N° 22561 A	SIRYAE (ex Syndicat Intercommunal de la Mauldre Moyenne) Prix révisés au 01/01/2023 avec les valeurs courues à cette date	Avenant 1 du 01/07/2018 au 31/12/2028	
Conv. Asst. : BANCO N° 12844	Convention assainissement SIARNC			
EXERCICE 2022 - 2023 Période de consommation du 01/10/2022 au 31/03/2023		code INSEE Neauphle code INSEE Villiers	78442 78683	
		Période de consommation	23-01	

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période			23-01						23-02			
R = Relève / E = Estimation			E						R			

DISTRIBUTION DE L'EAU					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2022</b>					
Prix de base	1,5407		5,5	0,0950	1,8220
coef. révision K1	1,1212				
<b>Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2023</b>					
Prix de base	1,5407		5,5	0,0996	1,9096
coef. révision K1	1,1750				
<b>Part du SIRYAE</b>		0,4180	5,5	0,0230	0,4410
<b>Préservation des ressources en eau jusqu'au 31/12/2022</b>		0,0730	5,5	0,0040	0,0770
<b>Préservation des ressources en eau à compter du 01/01/2023</b>		0,0801	5,5	0,0044	0,0845
<b>Lutte contre la Pollution</b>		0,4200	5,5	0,0231	0,4431
<b>TOTAL EAU</b>	1,8100	0,9181		0,1501	<b>2,8782</b>

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part du Syndicat de la Région de Neauphle jusqu'au 31/12/2022</b>					
de 0 à 44 m³		1,5342	10	0,1534	1,6876
de 45 m³ à 149 m³		1,9369	10	0,1937	2,1306
au-delà de 150 m³		2,4215	10	0,2422	2,6637
<b>Part du Syndicat de la Région de Neauphle à compter du 01/01/2023</b>					
de 0 à 44 m³		1,8869	10	0,1887	2,0756
de 45 m³ à 149 m³		2,3822	10	0,2382	2,6204
au-delà de 150 m³		2,9782	10	0,2978	3,2760
<b>Modernisation Réseaux de Collecte</b>		0,1850	10	0,0185	0,2035
<b>TOTAL ASSAINISSEMENT</b>					
de 0 à 44 m³		2,0719		0,2072	<b>2,2791</b>
de 45 m³ à 149 m³		2,5672		0,2567	<b>2,8239</b>
au-delà de 150 m³		3,1632		0,3163	<b>3,4795</b>

<b>PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT</b>	de 0 à 44 m³	<b>5,1573</b>
	de 45 m³ à 149 m³	<b>5,7021</b>
	au-delà de 150 m³	<b>6,3577</b>

Variation prix SUEZ Eau France	annuelle 03-23 / 03-22	observations
eau	4,81%	

## PRIME FIXE ASSAINISSEMENT

Période du :	Facturé semestriellement d'avance	
	calibre compteur (en mm)	Ø
du 01/04/2023 au 30/09/2023	Prix de base annuel	75,32 €
	Prix annuel TTC (TVA 10 %)	82,85 €
	Prix semestriel appliqué	37,66 €
	Prix semestriel TTC (TVA 10 %)	41,43 €

FRAIS DIVERS - du 01/01/2023 au 31/12/2023					
coefficient de révision K1	1,1750	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais d'accès au service	sans déplacement	39,61	46,54	10	51,19
	avec déplacement	79,32	93,20	10	102,52
Frais d'ouverture de branchement		60,03	70,54	10	77,59
Frais de fermeture de branchement		60,03	70,54	10	77,59
Frais de jaugeage sur site (diamètre 15 à 20)		84,15	98,88	10	108,77
Frais de relance de facturation		19,50	22,91	10	25,20
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV		42,08	49,44	0	49,44
Frais de duplicata (à partir de la 2ème demande)		6,81	8,00	10	8,80

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT
EAU N° 3584310	OUI

LE RESPONSABLE FACTURATION

	TARIF DES COMMUNES DE :	<b>NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU VILLIERS-SAINT-FREDERIC</b>	mis à jour le :	<b>06/09/2023</b>
	Contrat Eau : BANCO N° 22661 A	SIRYAE (ex Syndicat Intercommunal de la Mauldre Moyenne) Prix révisés au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date	Avenant 1 du 01/07/2018 au 31/12/2028	
Conv. Asst. : BANCO N° 12844	Convention assainissement SIARNC			
EXERCICE 2023 Période de consommation du 01/04/2023 au 30/09/2023			code INSEE Neauphle code INSEE Villiers	78442 78683
			Période de consommation	23-02

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période			23-01						23-02			
R = Relève / E = Estimation			E						R			

DISTRIBUTION DE L'EAU					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part SUEZ Eau France</b>					
Prix de base 1,5407	<b>1,810</b>		5,5	0,0996	1,9096
coef. révision K1 1,1750					
<b>Part du SIRYAE</b>		<b>0,4180</b>	5,5	0,0230	0,4410
<b>Préservation des ressources en eau</b>		<b>0,0801</b>	5,5	0,0044	0,0845
<b>Lutte contre la Pollution</b>		<b>0,4200</b>	5,5	0,0231	0,4431
<b>TOTAL EAU</b>	<b>1,8100</b>	<b>0,9181</b>		<b>0,1501</b>	<b>2,8782</b>

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part du Syndicat de la Région de Neauphle</b>					
de 0 à 44 m³		<b>1,8869</b>	10	0,1887	2,0756
de 45 m³ à 149 m³		<b>2,3822</b>	10	0,2382	2,6204
au-delà de 150 m³		<b>2,9782</b>	10	0,2978	3,2760
<b>Modernisation Réseaux de Collecte</b>		<b>0,1850</b>	10	0,0185	0,2035
<b>TOTAL ASSAINISSEMENT</b>					
de 0 à 44 m³		2,0719		0,2072	<b>2,2791</b>
de 45 m³ à 149 m³		2,5672		0,2567	<b>2,8239</b>
au-delà de 150 m³		3,1632		0,3163	<b>3,4795</b>

<b>PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT</b>	de 0 à 44 m³	<b>5,1573</b>
	de 45 m³ à 149 m³	<b>5,7021</b>
	au-delà de 150 m³	<b>6,3577</b>

Variation prix SUEZ Eau France	annuelle 09-23 / 09-22	observations
eau	4,81%	

## PRIME FIXE ASSAINISSEMENT

Période du : du 01/10/2023 au 31/03/2024	Facturé semestriellement d'avance	
	calibre compteur (en mm)	Ø
	Prix de base annuel	75,32 €
	Prix annuel TTC (TVA 10 %)	82,85 €
	Prix semestriel appliqué	37,66 €
Prix semestriel TTC (TVA 10 %)	41,43 €	

FRAIS DIVERS - du 01/01/2023 au 31/12/2023					
coefficient de révision K1	1,1750	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais d'accès au service	sans déplacement	39,61	46,54	10	51,19
	avec déplacement	79,32	93,20	10	102,52
Frais d'ouverture de branchement		60,03	70,54	10	77,59
Frais de fermeture de branchement		60,03	70,54	10	77,59
Frais de jaugeage sur site (diamètre 15 à 20)		84,15	98,88	10	108,77
Frais de relance de facturation		19,50	22,91	10	25,20
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV		42,08	49,44	0	49,44
Frais de duplicata (à partir de la 2ème demande)		6,81	8,00	10	8,80

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT
EAU N° 3584310	OUI

LE RESPONSABLE FACTURATION





# Comptes de la délégation



© SUEZ / Christophe Fouquin

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

### 4.1.1 Le CARE

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023**

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2022	2023	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>868,22</b>	<b>795,53</b>	<b>-8,4%</b>
Exploitation du service	560,03	507,05	
Collectivités et autres organismes publics	278,12	262,09	
Travaux attribués à titre exclusif	17,15	11,73	
Produits accessoires	12,92	14,67	
<b>CHARGES</b>	<b>914,52</b>	<b>893,98</b>	<b>-2,2%</b>
Personnel	75,85	90,95	
Energie électrique	0,00	0,03	
Achats d'eau	343,42	314,45	
Produits de traitement	0,00	0,02	
Sous-traitance, matières et fournitures	94,40	90,84	
Impôts locaux et taxes	1,25	0,33	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	69,18	86,49	
• télécommunication, postes et télégestion	3,65	3,24	
• engins et véhicules	7,33	9,21	
• informatique	28,80	27,07	
• assurance	3,26	1,10	
• locaux	1,40	0,80	
Contribution des services centraux et recherche	19,47	17,60	
Collectivités et autres organismes publics	278,12	262,09	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	0,35	0,37	
• programme contractuel	18,05	18,97	
• fonds contractuel	3,79	3,98	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4,75	2,50	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	5,83	5,39	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,05	-0,01	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-46,30</b>	<b>-98,45</b>	<b>-112,6%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-46,30</b>	<b>-98,45</b>	<b>-112,6%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2023	
Détail des produits			
en milliers d'euros	2022	2023	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>868,22</b>	<b>795,53</b>	<b>-8,4%</b>
Exploitation du service	560,03	507,05	-9,5%
• Partie proportionnelle facturée	552,55	509,82	
• Variation de la part estimée sur consommations	7,48	-2,77	
Collectivités et autres organismes publics	278,12	262,09	-5,8%
• Part Collectivité	117,58	118,36	
• Redevance pour la préservation de la ressource en eau	23,50	22,03	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	137,05	121,69	
Travaux attribués à titre exclusif	17,15	11,73	-31,6%
• Branchements	16,08	11,68	
• Autres travaux	1,06	0,05	
Produits accessoires	12,92	14,67	13,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	4,03	4,37	
• Autres produits accessoires	8,89	10,30	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration



## REGION PARIS SEINE OUEST (Yvelines,Portes de l'Eure)

### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2023

---

- 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.
- 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 .....	2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION .....	3
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES .....	5
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS .....	8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES .....	8
VI. ANNEXES .....	8

**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 2023 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 ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### 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 sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 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. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. 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 1,7% 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 droit d'usage. 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 (à adapter si besoin notamment pour les sociétés mono contrat)

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% (à adapter si besoin) du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

### 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 de référence.

En fonction de l'évolution des dépenses, la charge inscrite dans le CARE sera révisée pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels.

La nouvelle charge à inscrire tiendra compte :

- d'une part, des montants nets effectivement engagés et à engager,
- et d'autre part, des charges déjà inscrites dans les CARE et de la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat.

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 m<sup>3</sup> 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<sup>er</sup> établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un

décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A3.

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) défini en annexe A3.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A4.

- 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 compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4.16%.

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

## 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 +3,14% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2023 soit 3,94% en position emprunteur (BFR positif) et 3,09% en position prêteur (BFR négatif).

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25%.

## VI. ANNEXES

## A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m3)
Distribution - entretien des canalisations	Longueur réseau de distribution (ml)
Distribution - entretien des branchements	Nombre de compteurs
Distribution - charges de structure	Volume d'eau potable consommé (m3)
Clientèle	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements neufs	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m3)

## A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 4,16%

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs : depuis 2010 le calcul est basé sur l'âge réel des compteurs.



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 Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2023

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application, par la région Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2023 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la région Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours.

Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2023 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans les documents ci-joints.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la région Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits d'exploitation correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège ;

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction de la société SUEZ Eau France.

S.A.S. à capital variable  
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1



Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la région Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Paris Seine Ouest 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 Paris Seine Ouest de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 16 mai 2024

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres



Jean-Christophe Goudard

## 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 (€)
2EME SEMESTRE N	15/12/2023	54 541,36
1ER SEMESTRE N	30/06/2023	63 819,65
		118 361,01

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

### 4.3.1 La situation sur les canalisations

Pas de renouvellement de canalisation réalisé au titre du contrat en 2023.

Le renouvellement des branchements effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Renouvellement : réseau		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
article 7.6 : programme contractuel	Branchements 2023	18 015
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		18 015

### 4.3.2 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Renouvellement : compteurs		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
article 7.6 : programme contractuel	Renouvellement compteurs	45 490
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		45 490

### 4.3.3 La situation sur le fonds contractuel

€ H.T.	Suivi du programme suivant les critères contractuels CALCUL LDEF	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
		taux actualisation k1 (défini à l'art. 8.5)	1,0000	1,0134	1,0334	1,0597	1,0784	1,1212
	dotations montants € valeur 2017 (art. 7.2.2.3)	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383
	dotations montants € courant	3 383	3 428	3 496	3 585	3 648	3 793	3 975
	<b>fonds début exercice</b>		<b>1 473</b>	<b>4 901</b>	<b>4 868</b>	<b>4 540</b>	<b>5 516</b>	<b>9 309</b>
	dotations € courant	3 383	3 428	3 496	3 585	3 648	3 793	3 975
	dépenses effectives	(1 910)	0	(3 529)	(3 913)	(2 672)	0	(18 015)
	<b>solde du fonds (€)</b>		<b>1 473</b>	<b>4 901</b>	<b>4 868</b>	<b>4 540</b>	<b>9 309</b>	<b>(4 731)</b>



Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Berser  
Levrault



| Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

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

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

#### SUEZ en chiffres

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

#### La raison d'être de SUEZ

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

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

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

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

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

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

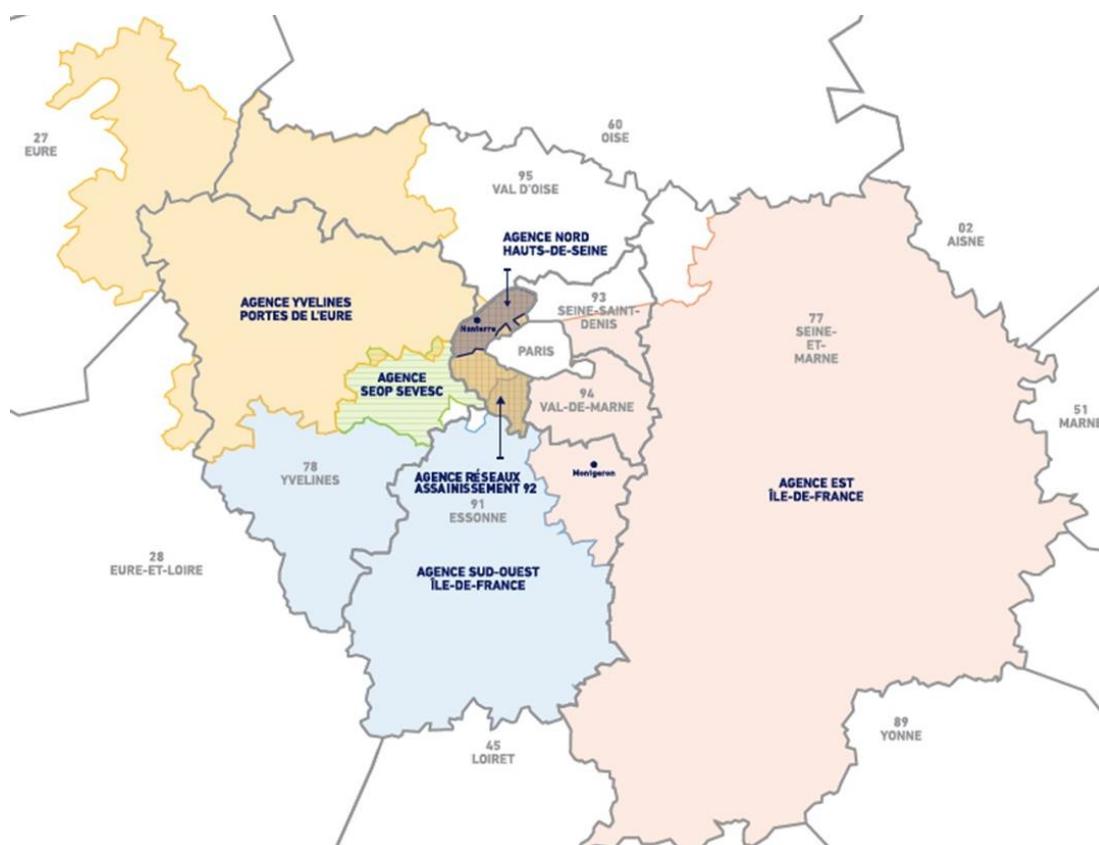
Cette partie décrit notre organisation ainsi les moyens que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

Avec ses 6 agences territoriales, l'activité de ses 1 323 collaborateurs s'étend sur les départements des Yvelines, des Hauts-de-Seine, de l'Essonne, du Val d'Oise, de l'Eure, de Paris, de Seine et Marne, du Val de Marne et de Seine Saint Denis.

Véritable entreprise locale de services, cette direction apporte chaque jour des solutions « sur-mesure » en s'appuyant sur une organisation de proximité, la réactivité et la disponibilité de ses agents ainsi que des moyens adaptés lui permettant d'assurer un service continu.



 1 323 salariés	 180 DSP
 CA : 417 M€	 440 000 clients eau
 3,1 M hab. desservis en eau potable	 486 000 clients assainissement
 2,8 M hab. bénéficiant du service d'assainissement	 6 agences territoriales
 136 usine et sites eau / assainissement	 3 agences métier

## 5.1.2 Nos moyens logistiques

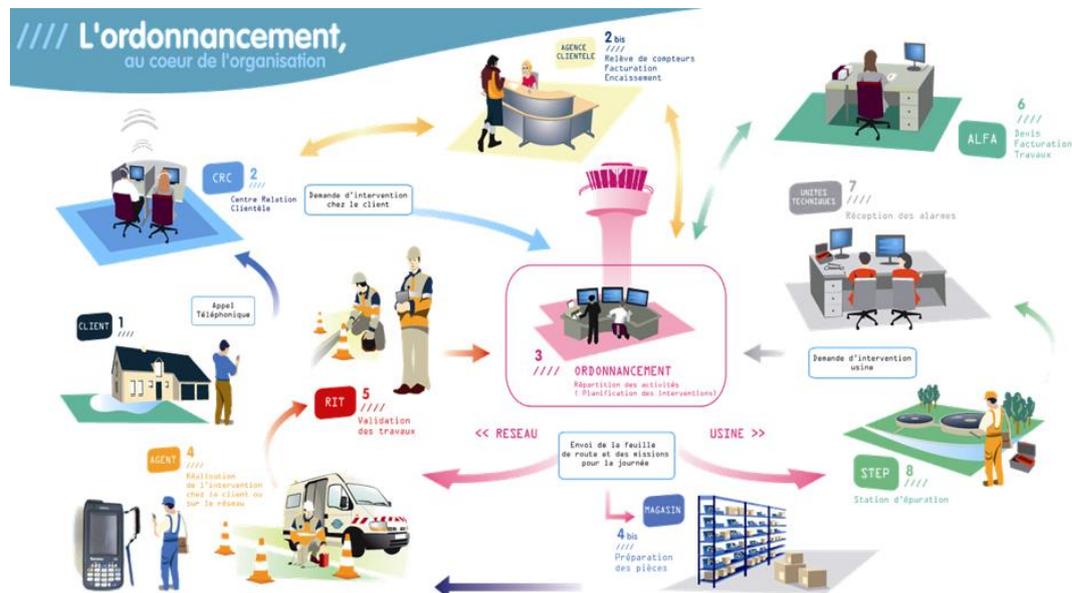
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

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

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

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

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**, en apportant des solutions qui permettent croissance et amélioration de la qualité de vie. A travers la digitalisation, nous proposons à nos clients des modèles de gestion de l'eau et des déchets innovants, et nous les aidons à dépasser leurs standards en matière de qualité de l'eau, recyclage et valorisation des déchets.
  - o **Comme avec la communauté de l'Auxerrois qui a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ pour produire et distribuer une eau de qualité premium** à l'ensemble des habitants de l'Auxerrois sous le label « Aux'R\_EAU » qui soit en permanence disponible quels que soient les aléas grâce au procédé d'Osmose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**, grâce à des technologies et à une innovation continue pour permettre à nos clients d'étendre et d'optimiser l'exploitation de leurs infrastructures et de faire de ces dernières des productrices de ressources
  - o **Comme avec la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, Haliotis 2**, qui sera un véritable pôle européen de technologies de pointe « tout-en-un » au service de la transition écologique pour traiter les eaux usées et les réutiliser (REUT), éliminer tous types de polluants y compris les microplastiques, traiter les boues d'épuration, les sables, la qualité de l'air, tout en générant de nouvelles sources énergies renouvelables (biométhane, solaire, chaud et froid pour les bâtiments).
- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**, en accompagnant nos clients pour les aider à engager les usagers dans le développement de modes de vie plus durables, étape essentielle pour préserver la nature.
  - o Comme avec « Tout sur moneau.fr » : Face aux enjeux de préservation de la ressource, dans un contexte climatique en pleine évolution, SUEZ a répondu aux **attentes de ses clients qui souhaitent comprendre et réduire leur consommation d'eau** en repensant son écosystème digital Tout sur moneau.fr. Cette initiative a été saluée cette année par le **Prix Stratégies de la Relation Clients** dans la catégorie Expérience Clients durable.

## 5.2 La relation clientèle

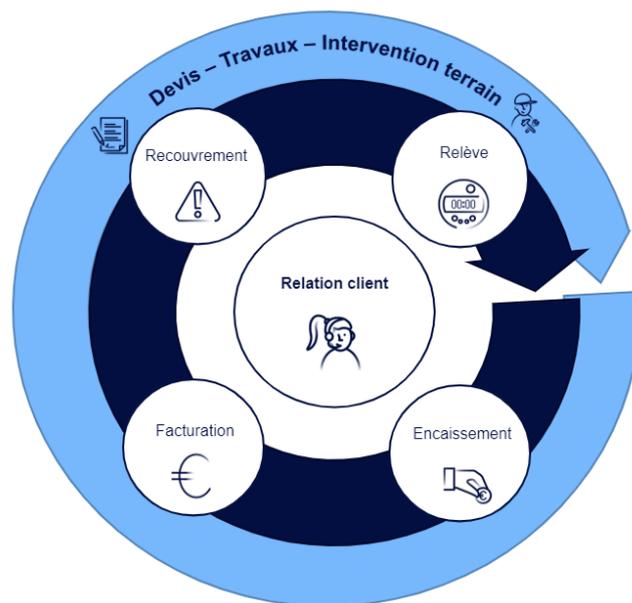
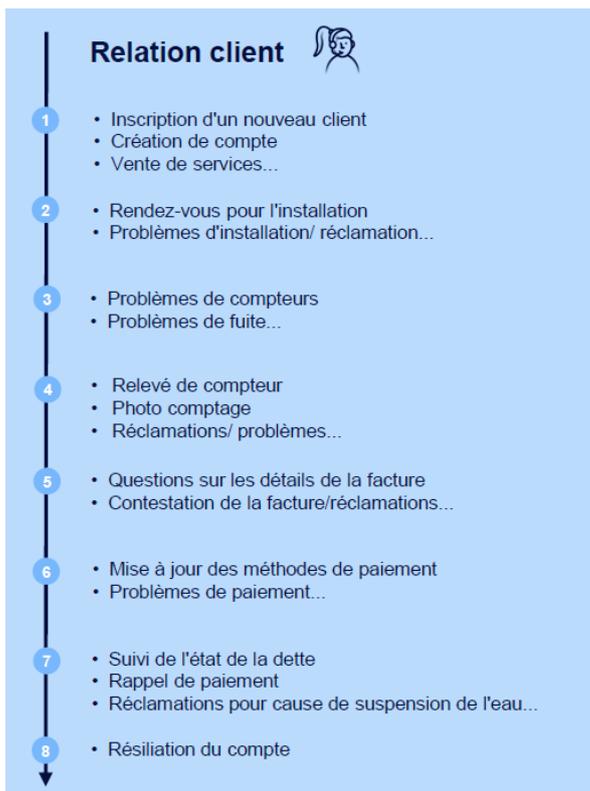
### 5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients

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



Réponse insatisfaisante ou non réponse

**1. Dernier recours**  
Après du Directeur de la  
Relation Client Régionale

**2. Recours amiable**  
Après du Médiateur de l'eau

Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

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

Le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) est un site d'information et de services pour les usagers et abonnés

En 2023, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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

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

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

The screenshot shows the 'MON EAU' interface for Saint-Rambert-d'Albon. At the top, there are navigation links for 'SUEZ', 'S'ouscrire un contrat', 'T'OUT SAVOIR sur mon eau', and 'P'RÉSERVER l'eau'. Below this, the main content area is divided into several sections: 'Travaux' (2 en cours), 'Qualité' (26 analyses bactériologiques), 'Prix' (3,18 €), and 'Calcaire'. A 'Votre fournisseur : SUEZ' section is also visible at the bottom, along with a photo of a family at a kitchen sink.

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](http://toutsurmoneau.fr))

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

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

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

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

Mois	Consommation (m³)
Mai-23	14.5
Juin-23	15.0
Juillet-23	15.5
Août-23	16.0
Sept-23	15.5
Oct-23	15.0
Nov-23	14.5
Déc-23	14.0
Janv-24	14.5
Fév-24	15.0
Mars-24	15.5
Avril-24	15.0
Mai-24	14.5

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

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

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...). La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de télé présence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

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

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

## • **RECOUVREMENT**

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

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

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

**Objectif :**

- Recouvrer toutes les factures dans les plus brefs délais
- Engager les actions adaptées en fonction des typologies d'impayés et/ou de clients
- Mesurer l'efficacité coût/délai

**DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS**

- Plan de relance dynamique et différencié au niveau de la communication envoyée en fonction de l'appétence digitale aux moyens de paiements et en fonction du nombre de factures impayées.

**ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ**

**UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE**

- Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain

### 5.2.4 Accompagner les clients fragiles

SUEZ Eau France souhaite permettre à toutes les personnes, y compris les personnes en situation de fragilité, d'avoir accès à tous les services de l'eau, c'est-à-dire à l'eau en tant que telle mais aussi aux informations et services disponibles. Plusieurs services ont été mis en place :

- **DEMARCHE EAU EQUITABLE** (tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau)

Le « **client fragile** » est un client qui rencontre un obstacle (handicap, difficultés financières, exclu du numérique, langue, isolé...) pour accéder aux services et/ou payer sa facture.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**  
L'association HandiCapZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**  
SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne



sourde ou mal entendant avec un interprète ou un transcripateur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.

### Acceo Langues

Service de Visio interprétation en langues étrangères pour nos clients non francophones (\*\*) destiné uniquement à nos collaborateurs

- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET PIMMS MEDIATION :**

Les PIMMS Médiations sont des lieux d'accueil/ interfaces de médiation entre les populations et les services publics/entreprises. Ils permettent une médiation sociale en rendant accessibles à tous les services nécessaires à la vie courante comme l'accès à l'eau. L'objectif est d'être au plus près des clients les plus fragiles en les accompagnant dans leurs démarches et en les orientant vers les bons interlocuteurs.

## 5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client... tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.

Pour cela, nous avons mis en place un dispositif d'écoute à froid et à chaud pour mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

- **BAROMETRE NATIONAL ET REGIONAL A FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

### 1fois/an auprès des clients abonnés

#### Le baromètre national de satisfaction à froid évalué :

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

Un zoom est fait ensuite sur la région

#### Le fonctionnement du dispositif à froid :



500 000 clients particuliers issus de la base ODYSSEE avec une adresse email valide  
Premier filtre sur la base des consentements (exclusion des OptOUT)

#### Objectifs :

- Analyser la satisfaction et les raisons d'insatisfaction des clients
- Mesurer l'appétence sur les nouveaux services

- **ENQUETE A CHAUD**

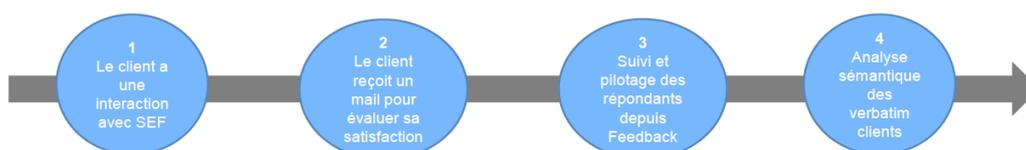
Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail

- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

#### Le fonctionnement du dispositif à chaud :

Il existe 3 types d'enquêtes de satisfaction « à chaud » : Post-contact, Post-Intervention, Post-écrit



- **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national.

- **ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS**

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaître les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

### 5.2.6 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)
- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements socles et donne de la visibilité à la qualité des services offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

SUEZ s'engage auprès de vous !
CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

1	<b>NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a> et sur votre compte en ligne.</li> <li>- Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier.</li> <li>- En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).</li> </ul>
2	<b>NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.</li> <li>- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.</li> </ul>
3	<b>NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).</li> </ul>

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

4	<b>NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client.</li> <li>- Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.</li> </ul>
---	--	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

5	<b>NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 60 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).</li> </ul>
6	<b>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore etc.) : Informations en ligne sur notre site <a href="http://www.toutsurmoneau.fr">www.toutsurmoneau.fr</a>, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.</li> <li>- Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.</li> </ul>

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

7	<b>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous mettons à votre disposition :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des conseils éco-citoyens (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),</li> <li>- un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.</li> </ul> </li> <li>- Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes surconsommations de fuite ou en cas de surconsommation.</li> </ul>
8	<b>NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences.</li> <li>- Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.</li> </ul>

## 5.3 Notre système de management

C'est autour de notre raison d'être, de notre stratégie opérationnelle et de notre feuille de route Développement Durable, que nous avons développé le système de management de SUEZ Eau France, certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national.

**L'objectif du système de management est d'accompagner la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise** en s'assurant de la capacité de nos modes de fonctionnement à répondre aux attentes de nos clients, dans une logique d'amélioration continue de notre performance.

### NOTRE CONTEXTE

**Nous opérons aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.**

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures.

**Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire.**

Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.

**Par ailleurs, et de manière évidente, nos activités sont en première ligne face aux défis majeurs du changement climatique et de la croissance démographique.**

La nouveauté réside dans l'accélération et l'intensification des bouleversements de notre écosystème, qui nécessitent d'accélérer notre transformation pour consolider le présent et préparer l'avenir.

Dans les années à venir, des investissements importants seront nécessaires pour permettre aux services de l'eau et de l'assainissement d'être à un niveau de performance permettant de préserver les ressources (rendements de réseaux d'eau, traitement des micro polluants, gestion des boues) et d'assurer la résilience des infrastructures face aux événements climatiques extrêmes.

**Enfin, la gouvernance des services d'eau et d'assainissement a évolué pour inclure beaucoup plus largement les citoyens**, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, l'implication des consommateurs dans les économies d'eau, la solidarité envers les publics fragilisés, et la digitalisation des services, sont des enjeux forts des contrats.

**Ces défis majeurs sont l'occasion pour nous, SUEZ, d'affirmer notre Raison d'être, qui reflète notre contribution à la société, et qui anime et oriente l'ensemble de nos actions.**

### NOTRE RAISON D'ETRE



« Notre raison d'être incarne notre détermination à accomplir nos missions dans le respect des limites de notre planète, et à accompagner la transition écologique de nos parties prenantes. Elle exprime notre volonté de nous développer en tant qu'entreprise, tout en prenant soin de l'humain et de la planète. Elle marque une nouvelle page dans l'histoire de notre Groupe. »

*Sabrina Soussan*, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



Mobilisés chaque jour aux côtés de nos clients et de nos partenaires, **nous apportons**, depuis plus de 160 ans, des **services essentiels** pour protéger et améliorer la **qualité de vie** partout où nous agissons, face à des défis environnementaux grandissants.

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

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

## NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

**Devenir le partenaire de confiance pour les solutions circulaires dans l'eau et les déchets.**

Notre ambition est d'être un acteur de référence du secteur, reconnu pour son agilité, sa capacité à créer de la valeur et de l'innovation, et son engagement pour l'humain, la nature et la planète.

Notre stratégie repose sur 3 piliers, qui constituent nos principes fondamentaux :



### FOCUS

Se concentrer sur nos **métiers de base**, c'est-à-dire les chaînes de valeur des déchets et de l'eau



### DIFFERENCIATION

- Investir pour relever les **nouveaux défis** (résilience, rareté de l'eau, décarbonation, efficacité énergétique...)
- Renforcer l'innovation
- Développer le digital.

**Tout cela sous l'égide d'un engagement ambitieux et concret pour l'humain, la planète et la nature.**



### CREATION DE VALEUR

Créer de la valeur pour **l'ensemble de nos parties prenantes** ; Gérer mieux nos risques.

Notre stratégie actionnera 3 leviers, qui constituent nos engagements opérationnels prioritaires :



### L'orientation client

Placer le client au centre de notre modèle opérationnel et de nos processus



### La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



### L'entrepreneuriat

Promouvoir une culture d'entrepreneuriat local, d'inclusion et de responsabilité, ancrée dans notre raison d'être.

## NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. C'est le cœur de notre stratégie opérationnelle.

A travers notre nouvelle feuille de route développement durable 2023-2027, **nous nous engageons à aller au-delà de la contribution naturelle de nos métiers, et inscrivons nos décisions et nos opérations dans le respect des limites planétaires.**

Nous nous engageons sur une feuille de route qui porte **un même niveau d'ambition en matière de lutte contre le changement climatique, la préservation de la biodiversité et la responsabilité sociale.**



### CLIMAT

Notre pilier climat a été conçu dans une approche globale afin d'agir sur l'ensemble des leviers et d'accélérer notre contribution à la neutralité carbone des territoires sur lesquels nous opérons.

Nos engagements :

- **Contribuer à la décarbonation de l'énergie**, en accélérant le développement des énergies renouvelables pour atteindre l'objectif de la neutralité carbone en 2050.
- **Réduire nos émissions de gaz à effet directes et indirectes.**
- **Adapter nos sites prioritaires et vulnérables aux conséquences du changement climatiques**, en mettant en place des plans d'action dédiés.



### NATURE

La préservation de la biodiversité, qui joue un rôle clé en matière de régulation du climat, mais aussi un rôle économique à travers les services écosystémiques qu'elle fournit, est devenue un enjeu de premier plan. Nos métiers contribuent intrinsèquement à la préservation de la nature, mais nous devons toutefois réduire l'impact de nos activités.

Nos engagements :

- **Préserver les ressources**, en soutenant le développement du recyclage et du réemploi et **limitant notre impact sur l'eau douce.**
- Développer nos capacités pour **régénérer les milieux naturels.**
- **Réduire les pressions sur la biodiversité.**



## SOCIAL

Les conséquences du changement climatique et la destruction des écosystèmes ont des impacts majeurs sur les populations, et affectent en premier lieu les plus vulnérables. C'est pourquoi la transition écologique requiert une mobilisation collective : elle engage nos équipes, nos clients, nos partenaires, mais aussi les bénéficiaires de nos installations et les communautés qui les accueillent. Ainsi, nous nous engageons pour renforcer l'impact positif de nos activités.

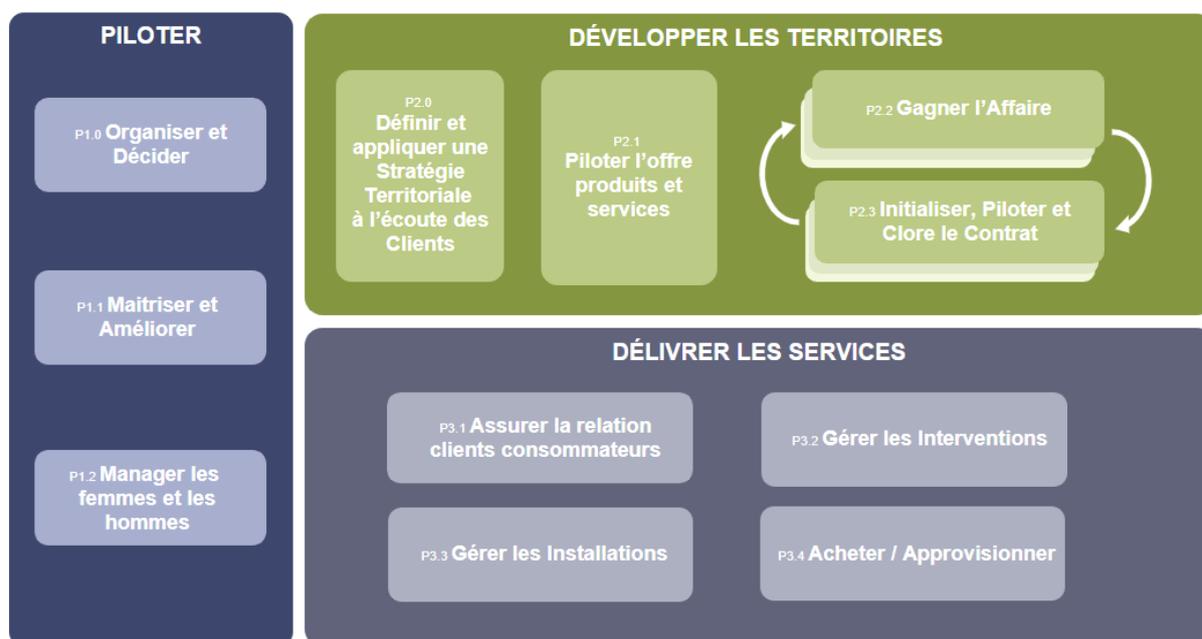
Nos engagements :

- **Garantir le respect des droits humains.**
- **Favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs.**
- **Contribuer au développement des territoires sur lesquels nous opérons**, en nous engageant à contribuer à une économie responsable par l'emploi et le développement local.

### LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre système de management de la Qualité, certifié ISO 9001 depuis 2004, a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

- **La prise en compte des spécificités de chaque territoire** afin d'adapter au mieux nos activités,
- **La dimension patrimoniale** dans notre gestion des installations
- **L'analyse des risques et la continuité d'activité** face aux crises de plus en plus fréquentes
- **La fluidité et la collaboration** autour d'un seul et même objectif : la confiance de nos clients



**Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :**

- Produire une eau de qualité 24h/24, en protégeant la ressource en eau
- Prévenir les rejets d'effluents non traités et rendre au milieu naturel une eau épurée et conforme,
- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités
- Mettre en œuvre les engagements de notre feuille de route Développement Durable en matière de climat, de capital naturel (biodiversité), et de capital humain

- Respecter la réglementation en vigueur et nos engagements contractuels
- Déployer une gouvernance de l'eau transparente, dans un esprit de partenariat et de confiance,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Préserver la sécurité, la santé et le bien-être de chaque collaborateur
- Agir dans le respect des valeurs éthiques du groupe, en toute circonstances
- Agir en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle, et contre les discriminations

## NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

### Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'eau potable, eau pluviale, eau destinée à l'irrigation, et d'eaux industrielles (production et distribution)
- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'assainissement domestique ou industriel (collecte, épuration)
- Gestion de la Relation Clients Consommateurs : traitement des demandes, facturation, recouvrement
- Gestion du comptage d'eau : travaux sur branchements, pose - entretien - maintenance - renouvellement de compteurs et accessoires
- Prestations de contrôle, étalonnage sur banc et expertise métrologique d'équipements de mesure et de comptage d'eau

	Certificat en cours Date d'expiration : 1 Décembre 2024 Numéro de certificat : 1042764	12 Décembre 2021 1 Décembre 2024 1042764	Préférence(s) approbation(s) : ISO 9001 - 27 Avril 2024
---	--	--	--

---

## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le **Système de Management de la société :**

### SUEZ Eau France

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

a été approuvé par la société LRQA selon les normes suivantes :

**ISO 9001:2015**

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031262

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

**Le Système de Management concerne :**

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau ; Etudes, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.



Paul Graaf

---

Area Operations Manager, Europe  
Emis par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents etc. (individually and collectively) referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any (loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded on the terms and conditions set out in that contract.

Issued by: LRQA France SAS, Your Business Life, 11 Boulevard Marquis Vivier Marie-Desobry 03, 69443 Lyon, France

Page 1 of 8

## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

### UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

**En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001.**

Étant donné les enjeux environnementaux et économiques autour de l'énergie, l'entreprise a décidé fin 2014 de structurer sa démarche de management de l'énergie, et de la faire certifier ISO 50001. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

**Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié ISO 50001.**

La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs.

### NOS AXES D'ACTION

**Deux usages couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :**

- **Le pompage, notamment en eau potable**
- **L'aération des process biologiques en assainissement.**

**Plusieurs leviers complémentaires sont mis en œuvre** pour optimiser les consommations d'énergie de ces équipements :

- ✓ **Le pilotage rigoureux** des paramètres influençant significativement la consommation d'énergie, et notamment la concentration en boues dans les bassins biologiques des stations d'épuration ;
- ✓ L'étude, avant la pose ou le renouvellement de pompes de puissance significative, du **dimensionnement optimal** à prévoir en fonction du point de fonctionnement de l'équipement ;
- ✓ L'intégration systématique dans les achats d'équipements énergivores, d'une **analyse de l'efficacité énergétique sur la durée de vie estimée** : la performance énergétique est un critère de choix majeur.

**Par ailleurs, des diagnostics énergétiques** sont réalisés régulièrement pour vérifier que les réglages process sont optimisés, et identifier de nouveaux leviers de diminution des consommations d'énergie.

Les plans d'action associés à cette démarche de management de l'énergie et les résultats obtenus sont revus plusieurs fois par an avec la Direction, pour ajuster si besoin les objectifs ou les moyens.

**Un autre axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie.** Deux cibles majeures sont développées :

- **La production de biogaz en assainissement** avec ré-injection au réseau ou utilisation sur site via par cogénération d'électricité. Ces procédés ont de plus l'avantage de diminuer la quantité de déchets générés par l'épuration.
- **La production d'énergies renouvelables en profitant de la configuration de certains sites :**
  - Panneaux photovoltaïques sur les toitures ou les couvertures d'ouvrages
  - Éoliennes
  - Microcentrales hydroélectriques en utilisant l'énergie potentielle de chute sur les réseaux et ouvrages d'eau potable.

**Enfin, un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions.** Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux

exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

## NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 13 Décembre 2021  
Date d'expiration : 1 Décembre 2024  
Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2016  
Numéro de certificat : 10427962

# Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

## SUEZ Eau France

18 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société LRQA selon les normes suivantes :

**ISO 50001:2018**

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 00028376

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; suivi des appareils étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract. Issued by LRQA France SAS, Tour Swiss Life, 1 Boulevard Marquis Vivier/Marie-Georges 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7YS, United Kingdom.

Page 1 of 10



## NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

### L'ADN DE NOS METIERS

La protection de l'environnement fait naturellement partie de nos activités, et depuis toujours, SUEZ œuvre pour assurer la préservation des ressources, prévenir les pollutions du milieu naturel et contribuer à la restauration de la qualité des milieux aquatiques.

Ces dernières années nous amènent toutefois à aborder la thématique de l'environnement de façon beaucoup plus systémique et globale, en interrogeant notre impact sur la biodiversité, notre contribution au changement climatique, ou encore notre capacité d'adaptation et de réponse aux risques naturels, qui se manifestent de plus en plus souvent et avec des intensités qui vont croissant.

Aussi, notre développement s'inscrit aujourd'hui dans l'ère de la transition écologique, qui s'ancre dans tous nos métiers, avec un objectif de transformation progressive et durable de nos pratiques, au-delà de notre contribution naturelle et historique.

## UN SOCLE COMMUN

**SUEZ Eau France opère dans le cadre d'une certification environnementale ISO 14001 qui couvre l'ensemble des activités sur le territoire français métropolitain.**

**Cette certification nationale garantit :**

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
  - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
  - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
  - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
  - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
  - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
  - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
  - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats.
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

**Notre certification ISO 14001 nationale assure ainsi un haut niveau de performance sur le socle de la gestion des services d'eau et d'assainissement.**

## LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX

Une démarche environnementale efficace n'a de sens que si elle prend en compte les spécificités des territoires. Aussi, nos équipes régionales s'attachent à enrichir notre socle commun par des actions adaptées aux enjeux locaux.

Ainsi, tous les sites où nous intervenons sont intégrés dans notre processus d'analyse environnementale afin d'identifier :

- Les enjeux du périmètre en matière de milieux naturels, de biodiversité, de climat, d'énergie, et d'attentes des parties prenantes (notamment les riverains) ;
- Les impacts environnementaux de nos activités sur l'environnement.

**Nous complétons ce diagnostic par une analyse des obligations de conformité applicables aux périmètres où nous intervenons**, que ces obligations résultent de réglementations nationales, locales ou d'exigences contractuelles.

Ceci permet de **confirmer** :

- **les engagements de performance environnementale que nous nous fixons**, avec des objectifs concrets et appropriés aux enjeux de chaque territoire ;
- **le plan d'action qui nous permettra d'atteindre nos objectifs** et minimiser notre impact sur l'environnement ;
- **les indicateurs que nous suivrons lors des revues régulières de notre système** de management, afin de mesurer notre avancement, identifier les opportunités d'amélioration de la performance et ajuster nos actions.

## NOTRE CERTIFICAT ISO 14001

LRQA	Certificat en cours : Date d'expiration : 17 Janvier 2024 Numéro de certificat : 10682406	17 Janvier 2024 1 Décembre 2024 10682406	Premier(e) approbation(s) : ISO 14001 - 27 Juin 2024
------	---	--	---

**Certificat d'Approbation**

Nous certifions que le Système de Management de la société :

**SUEZ Eau France**

Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société LRQA selon les normes suivantes :

**ISO 14001 :2015**

Numéro(s) d'approbation : ISO 14001 - 0079623

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

**Le Système de Management concerne :**  
Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24 ; collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales ; travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; gestion des services à la clientèle ; prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau.



**Paul Graaf**

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are individually and collectively referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Siskinck Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Page 1 of 4

## POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou d'autres référentiels, en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons.

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

## 5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

Les métiers de l'eau et de l'assainissement contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. La raison d'être de l'entreprise « Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun » et la feuille de route développement durable visent à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune partout où nous sommes présents.

La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact positif de nos activités pour un développement responsable des territoires.

Cette feuille de route Groupe fait l'objet d'une déclinaison sur le périmètre de Suez Eau France.

### Notre approche "Climat" en 3 leviers



### Notre approche "Nature" en 3 leviers



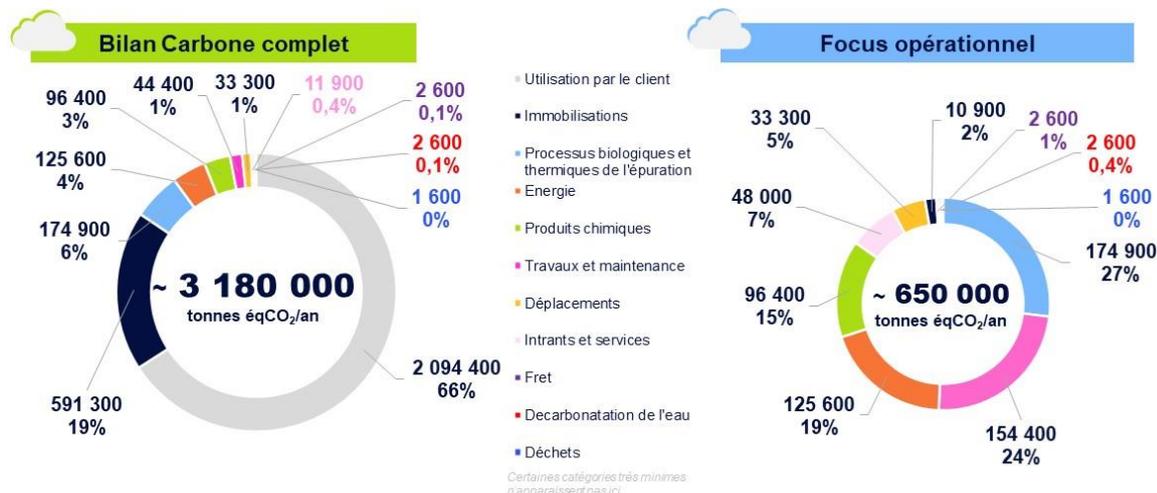
### Notre approche "Social" en 3 leviers



### Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'Ademe) complet s'élève à 3,1 MtCO<sub>2</sub>e, et **650 000 tCO<sub>2</sub>e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

## Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2022 sur l'année 2021)



Les postes principaux d'émissions de l'entreprise, selon le focus opérationnel, sont :

- Les processus biologiques et thermiques de l'épuration : émissions de GES induites par les activités assainissement (process, exutoires des boues, rejets dans le milieu, production de biogaz, etc.),
- Les travaux et maintenance : travaux de renouvellement et neufs de l'année, achats de machines et maintenance etc.,
- L'énergie : consommation d'électricité, de gaz naturel et de fioul,
- Les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau.

L'entreprise pilote un plan d'actions pour réduire ses émissions induites, en collaboration avec l'ensemble des filières et métiers concernés, en conduisant notamment des actions phares et de R&D pour identifier des modes opératoires moins émissifs en N<sub>2</sub>O et CH<sub>4</sub>.

Suez Eau France travaille également sur l'élaboration et le déploiement d'outils de **réduction de la consommation énergétique**. Ce sujet fait l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années, mais le contexte des années 2022 et 2023 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les Gaz à effet de Serre (GES), qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (publication prévue au premier semestre 2024). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques.

Par ailleurs, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants et SUEZ Eau France cherche à intégrer les aléas climatiques dans sa politique de gestion des risques. Les aléas climatiques peuvent concerner les crues, les inondations, les fortes pluies, les sécheresses, l'augmentation graduelle des températures moyennes saisonnières, etc.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique.

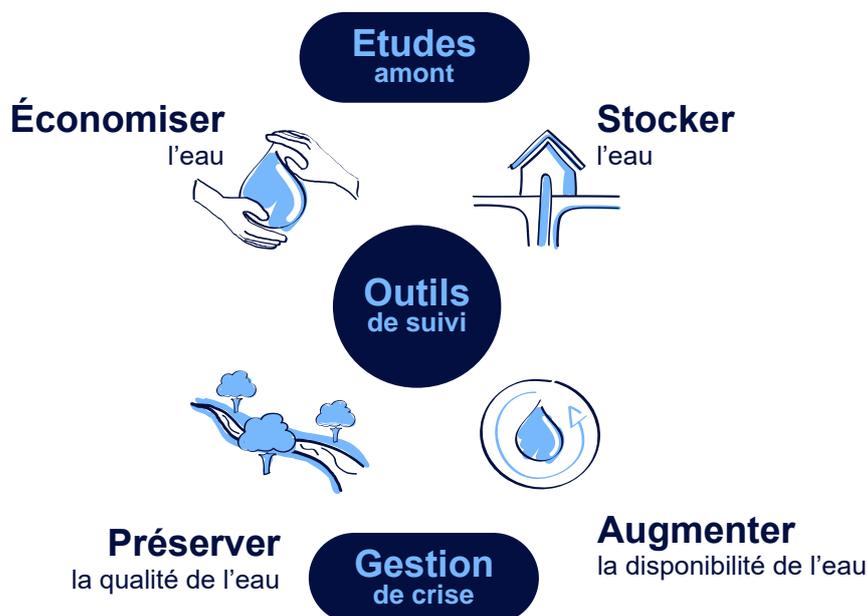
Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (pompes, compteurs), la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage constituent, désormais, des priorités pour la gestion des services de l'eau et de l'assainissement.

### Actions dédiées à la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

**La ressource en eau** est au cœur de nombreuses pressions : diminution de sa disponibilité en raison du dérèglement climatique, augmentation des conflits d'usage liés au prélèvement croissant dans les zones soumises au stress hydrique, diminution de la qualité de l'eau s'expliquant par les pollutions diffuses (macropolluants, micropolluants, bactériologie, microplastiques, biseau salé, etc.).

Pour répondre à ces enjeux et en alignement avec le Plan eau du Gouvernement nous développons différentes démarches ; par exemple pour réduire les prélèvements et sécuriser l'approvisionnement en

eau, accompagner la sobriété territoriale, massifier la valorisation des eaux non conventionnelles ou encore déployer des Solutions Fondées sur la Nature.



*Les solutions SUEZ pour la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau*

#### Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques** qu'elle rend.



Son engagement se traduit notamment à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**.

#### Les enjeux de SUEZ Eau France vis-à-vis de la biodiversité en chiffres :

- Environ 5000 ha de foncier en gestion
- Plus de 20 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- Plus de 40 initiatives locales
- 72 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)



Une ZRV conçue et gérée par SUEZ (Pompignac, 33)

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **Solutions fondées sur la Nature, favorisant une amélioration significative de la qualité écologique** des milieux.

L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées (ZRV)** : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées et le milieu récepteur. SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

#### Actions dédiées à une transition écologique solidaire

La transition écologique requiert une mobilisation collective. Elle engage les équipes, les clients et les partenaires. C'est dans ce cadre que SUEZ Eau France œuvre pour concilier développement humain et développement économique, en premier lieu, au

travers d'actions pour favoriser l'accès aux services essentiels par tous.



SUEZ s'engage et travaille aux côtés des collectivités territoriales et des acteurs sociaux institutionnels et associatifs, pour **faire en sorte que la facture d'eau ne soit pas un facteur aggravant** en cas de difficultés financières. L'entreprise accompagne les usagers en difficulté grâce à de nombreuses actions. Par exemple, le **Fonds Solidarité Logement** a pour but de permettre aux ménages défavorisés de faire face aux dépenses liées à leur habitation. SUEZ **contribue à ce fonds** dans de nombreux territoires rendant possible le recours à cette aide financière départementale.

Afin d'augmenter l'efficacité des actions curatives ou de prévention vis-à-vis des publics en situation de précarité hydrique, SUEZ propose aux collectivités un diagnostic territorial. Cette **cartographie des zones de précarité hydrique permet de prioriser et catégoriser les types d'actions à mener en fonction du niveau de précarité**. Les « zones de vigilance », par exemple, voient la mise en œuvre d'actions de prévention telles que **des opérations pour réduire les consommations d'eau** ou la mise en place de mécanisme de **plomberie solidaire**.

En outre, SUEZ EAU France a noué des **partenariats** avec des acteurs comme le Réseau national des **PIMMS (Point d'Information Médiation Multiservices)** labellisés **France Services et Points Conseil Budget pour un certains nombres d'entre - eux** ou avec des **associations locales** ou de quartier afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches pour solliciter les aides auxquelles ils peuvent prétendre.

Par ailleurs, en tant qu'entreprise responsable, SUEZ Eau France œuvre en matière d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, d'inclusion et d'égalité des chances et d'engagement des collaborateurs au service des territoires d'implantation.

Ainsi afin de garantir l'égalité des chances et favoriser l'insertion, l'entreprise collabore avec les acteurs de l'insertion dont les PLIE, les missions locales et s'appuie sur les Maisons pour Rebondir, laboratoires d'innovation sociale de SUEZ implantées au cœur des Régions. L'objectif de ces collaborations est de permettre le recrutement de salariés en situation de réinsertion ou l'accueil de jeunes en cycle d'apprentissage et de professionnalisation.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers. Depuis le 1er mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2023 le score de 88,9 /100.

Enfin, SUEZ a renforcé, en 2023, le dispositif d'engagement Solidaire des collaborateurs. Au-delà de la possibilité donnée aux collaborateurs de s'engager « socialement », SUEZ voit dans ce dispositif, une manière de contribuer positivement et activement à la vie du territoire dans lequel l'entreprise est implantée.

## 5.5 Nos actions de communication

### 5.5.1 Les actions de communications pour votre Région

#### INSERTION

L'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure a poursuivi en 2023 ses actions en faveur de l'insertion professionnelle.

Trois actions majeures ont été menées dans le cadre de notre partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion).

Dès le début d'année, sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine, trois collaborateurs SUEZ ont participé à **la Job Academy, deux à Chatou et une à Sartrouville**. Ils ont chacun et chacune accompagné un filleul dans ses démarches pour retrouver un emploi : conseils, relecture de CV, préparation aux entretiens d'embauche.



En novembre, et pour la quatrième fois après les trois éditions de 2021, nous avons copiloté le dispositif « **100 Chances 100 Emplois** » à **Mantes-la-Jolie** en partenariat avec la Mission Locale du Mantois et FACE 78. **11 jeunes, dont certains issus de QPV, ont été coachés pendant une semaine** sur leur recherche d'emploi : comment bien présenter son parcours, relecture de CV, posture et expression orale, simulation d'entretien etc. 15 entreprises et institutions publiques ont été présentes pour le « pitch » final des jeunes, pour leur faire bénéficier de leurs conseils et réseaux.

A suivi en décembre **une visite métiers sur l'usine de production d'eau potable du Pecq**, en partenariat avec FACE 78 et la Mission Locale de Saint Germain en Laye. L'objectif de cette matinée était de faire découvrir à une dizaine de demandeurs d'emplois le site de production d'eau potable du Pecq ainsi que les métiers de l'eau. **A l'issue de cette visite, une personne a été embauchée et a commencé à l'essai sur un poste d'opérateur d'usine en février 2024.**



En parallèle de ce partenariat et en phase avec nos engagements d'aider les jeunes dans leur orientation et leur professionnalisation, la direction des Ressources Humaines de SUEZ Eau Ile-de-France est intervenue en avril 2023 auprès de lycéens en terminale bac pro MELEC du lycée Jean Rostand à Mantes la Jolie. L'objectif était de leur présenter nos métiers et les possibilités d'emploi qui pourraient leur être proposées à l'issue de leur stage obligatoire. Suite à cette intervention, **deux terminales ont été accueillies pour un mois de stage sur notre site des Mureaux en fin d'année 2023 et le seront de nouveau au printemps 2024.**



Enfin, l'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure s'est mobilisée en 2023 pour le lancement de la première « **Semaine de l'Engagement Solidaire des collaborateurs** » de SUEZ. En octobre a été signé par la Direction Générale un accord autorisant tous les salariés de SUEZ France à dédier deux jours par an, sur leur temps de travail, à des actions de bénévolat et de mentorat. Pour marquer l'occasion, un petit-déjeuner de rencontre entre des associations locales ayant des besoins (FACE 78, Aquassistance, Rebond Insertion, SoCreative, Job IRL) et collaborateurs du site du Pecq a été organisé, pour inciter ces derniers à se saisir de ce nouveau dispositif.

#### PARTENARIATS ET MECENAT

L'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure est très présente au sein de la région et participe à de nombreux événements :

➤ **La pisciacaïse**

Le 29 mars, à Poissy a eu lieu la Pisciacaïse. SUEZ a mis à disposition des gourdes et une rampe à eau pour les coureurs et une équipe aux couleurs de SUEZ a participé à l'événement.

➤ **Plomberie solidaire à Poissy**

Acteur majeur de l'environnement, SUEZ a pour ambition d'agir en faveur de la transition écologique en tenant compte des plus fragiles.

Pour cela, SUEZ a souhaité expérimenter la mise en place d'une « Plomberie Solidaire », un service de proximité, dédié en priorité aux ménages aux faibles revenus, pour qui une surconsommation d'eau, liée à des fuites ou à des mauvaises pratiques, peut les faire basculer dans une situation de précarité, voire une situation d'impayés. D'intérêt général, l'objectif de cette solution est de donner aux foyers résidant à Poissy, la possibilité d'augmenter leur reste à vivre en agissant sur leurs consommations d'eau grâce à plusieurs types d'actions :

- **Des sensibilisations et animations pédagogiques** autour des bons gestes à pratiquer dans les logements ;
- Un accompagnement individualisé par la réalisation d'un **diagnostic des installations** et si besoin des **travaux de petite plomberie** dans les logements.

Après une 1<sup>ère</sup> édition déployée en 2021, une 2<sup>ème</sup> phase de plomberie solidaire a été lancée en novembre 2022 à février 2023 avec les partenaires suivants :

- GPS&O : collectivité en charge du contrat d'eau potable ;
- La ville de Poissy : territoire d'expérimentation notamment sur le quartier de Beauregard ;
- Les bailleurs LES RESIDENCES et DOMNIS pour cibler les locataires bénéficiaires, contribuer aux actions opérationnelles et au financement du projet ;
- EQUALIS pour réaliser des actions de sensibilisation, de médiation sociale ainsi que des réparations de petite plomberie dans les logements ;
- ENERGIES SOLIDAIRES pour effectuer des animations pédagogiques notamment avec le Nomad'appart, appartement pédagogique mobile créé par l'association et réaliser des diagnostics socio-techniques des logements ciblés.
- le PIMMS Médiation Yvelines, nouveau partenaire intégrant cette seconde édition. La structure, implantée au sein du quartier, est en charge de faire connaître le dispositif auprès des habitants, détecter les ménages en difficulté, coordonner les interventions et assurer le suivi des actions.



**Quelques chiffres de cette 2ème édition :**

- Environ 221 personnes touchées dont 52 personnes reçues dans le cadre de la médiation PIMMS.
- 25 diagnostics réalisés par Energies Solidaires dont 15 foyers éligibles au dispositif SLIME.
- 15 réparations de petite plomberie par Equalis.
- 3 remontées bailleurs.

A l'issue de cette 2ème édition, il a été convenu en concertation avec les parties prenantes, de pérenniser le dispositif et d'en faire bénéficier les foyers pisciacais, au fil de l'eau, dès fin 2023 et non plus sur des courtes périodes. Le dispositif est élargi aux autres quartiers dans lesquels sont présents les bailleurs sociaux. De même, d'autres bailleurs pourront intégrer également la plomberie solidaire de Poissy. Pour mener à bien cela, le PIMMS a été choisi pour coordonner la plomberie solidaire.

Un film de présentation de la plomberie solidaire a été également réalisé avec l'ensemble des parties prenantes.

➤ **Partenariat avec la Gazette en Yvelines**

Chaque année, nous avons avec la Gazette en Yvelines un partenariat qui nous permet de communiquer auprès du grand public sur les métiers et activités du groupe SUEZ.

## COLLECTIVITES

➤ **Salon de l'Union des maires des Yvelines**

Le 11 octobre, s'est tenu le salon de l'Union des Maires de l'Ouest parisien. SUEZ était fier d'être présent et d'avoir pu répondre aux nombreuses questions des collectivités.

## COMMUNICATION PEDAGOGIQUE

SUEZ Eau France attache une attention particulière à la sensibilisation du public, notamment scolaire, au cycle de l'eau, à la protection de l'environnement et à la qualité et la composition de l'eau du robinet. Cela se concrétise au travers de diverses animations que nous proposons tout au long de l'année.

➤ **Visite de la Coulée Verte, au Pecq**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. En 2023, 11 visites ont été organisées de juin à octobre, accueillant ainsi plus de 200 personnes.



➤ **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par nos animateurs pédagogiques, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux écogestes. En 2022, nos animateurs ont sensibilisé plus de 200 élèves.



➤ **Animation lors d'événements**

Lors des différentes manifestations telles que la fête de la nature ou la semaine du développement durable, SUEZ met à disposition des communes des animations, telles que bar à eaux (test sur eau de bouteille et eau du robinet) sensibilisation aux écogestes, animation au petit et grand cycle de l'eau, traitement de l'eau potable et des eaux usées.

## 5.5.2 Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France

### COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Une campagne de communication nationale « Il y a SUEZ »**

Pour accélérer la transformation de SUEZ, générer de l'engagement et de la fierté des collaborateurs, **mais aussi pour clarifier l'identité de SUEZ et mettre en avant nos métiers et savoir-faire**. SUEZ a déployé une campagne de communication du 1<sup>er</sup> novembre au 15 décembre. Un dispositif média complet :

- Affichage à Paris sur le CNIT, dans le métro et le réseau urbain en Ile-de-France
- Affichage urbain dans 30 villes de France
- Presse nationale, régionale et spécialisée
- Digital : web, réseaux sociaux et display

- **Un magazine pour donner à voir et à comprendre nos actions**

A travers diverses rubriques, le « magazine Plus » fait la part belle à des interviews inspirantes, mets en lumière nos réalisations innovantes, ainsi que certaines de nos très belles réussites commerciales, il fait écho à certaines de nos actions à travers le monde, explore nos métiers, ou apporte des éclairages sur des thématiques clés, et des initiatives solidaires.

Envoyés à tous nos collaborateurs, il a été également diffusé à nos clients à l'occasion d'évènements comme de Salon des maires. Une version digitale des articles et des podcasts est disponible sur le site [suez.com](http://suez.com)

- **Une nouvelle Visite virtuelle disponible**

Afin de permettre au plus grand nombre de visiter des installations d'eau potable, d'assainissement, SUEZ a enrichi cette année sa collection de visites virtuelles avec **l'usine d'eau potable de la Communauté Urbaine d'Alençon**. Depuis son canapé, les internautes peuvent découvrir comment SUEZ produit de l'eau potable, cette visite propose une version gamifiée et ludique pour les enfants.

- **Emploi et recrutement**

En décrochant pour la onzième fois la **certification Top Employer 2023**, SUEZ démontre une amélioration continue de la qualité de son offre de services Ressources Humaines (RH), qui place l'épanouissement professionnel et personnel au cœur de ses projets.

SUEZ remporte également pour la deuxième année consécutive le **label Happy Trainees**, qui récompense les meilleurs employeurs de jeune en France, via une enquête de satisfaction à laquelle ont répondu les stagiaires et alternants du Groupe dans toute la France.

- **Sécheresse et canicule**

Durant tout l'été SUEZ a relayé sur ses réseaux sociaux et sur son site [Toutsurmoneau.fr](http://Toutsurmoneau.fr) des conseils pour économiser et préserver l'eau. De plus, des informations sur les restrictions d'usages de l'eau définis par les préfets ont également été relayées auprès des habitants, notamment dans les régions touchées par les incendies. **Un kit de communication a été déployé pour accompagner les collectivités** à prendre la parole sur ce sujet.

**L'application MonEau s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités** : l'alerte sécheresse, la promotion d'écogestes, l'alerte sur le niveau des nappes phréatiques. Pour accompagner le lancement de ces nouvelles fonctionnalités une campagne de communication a été déployée durant l'été sur les réseaux sociaux, ce qui a permis en outre de dépasser les **50 000 téléchargements** en fin d'année.

## EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

### Salon des Maires et des Collectivités Locales 21 au 23 novembre 2023

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

- Améliorer les rendements de réseaux et piloter ses consommations grâce à nos solutions digitales
- Restaurer et préserver les ressources en eau
- En démonstration sur le stand : la borne fontaine City'O

### Pollutec 10 au 13 oct 2023

Les experts de SUEZ ont présenté des solutions circulaires pour l'eau au cours des conférences suivantes :

- L'industrie au service de l'agriculture
- Préserver et restaurer la ressource en eau avec les solutions telles que la Réutilisation des Eaux Usées Traitées ou la recharge de nappe
- L'usine ressource au service de l'économie circulaire : l'exemple de la Métropole de Nice Côte d'Azur
- Quelle place pour les grandes entreprises européennes dans un contexte de transformation ?
- REUSE : Projets et expérimentations en France et dans le monde
- Les jumeaux numériques 3D : la performance opérationnelle et digitale au service de l'environnement.
- La coopération : clé de l'accompagnement des entreprises dans leurs réponses aux enjeux sociaux et environnementaux

### Carrefour des gestions locales de l'eau 25 au 26 janvier 2023

Cette année SUEZ a présenté des conférences sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ainsi que sur le stress hydrique.

- Énergie et Eaux usées : sur le chemin de la neutralité énergétique – quelles solutions ?
- Préserver la ressource en eau grâce à la réalimentation de nappe et la REUT

### Congrès ASTEE 6 au 8 juin 2023

Cette année, nos experts ont contribué à ce congrès à travers près d'une vingtaine de conférences sur la préservation de la ressource en eau.

Au-delà de ces évènements, nationaux SUEZ a participé à de **nombreux évènements régionaux** comme, les rencontres des Maires des petites villes de Normandie, au salon des Maires d'Ile de France, a organisé de nombreuses journées portes ouvertes pour le grand public et a contribué à de nombreux colloques avec le réseau Idéal Connaissances.

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

Berger  
Levrault

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE



# Glossaire



© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

# 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 (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **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 installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **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.

## B

- **Branchement eau**

Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

## 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.

- **Clapet anti-retour**  
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**  
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**  
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **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.
- **Compteur**  
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

- **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**  
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**  
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**  
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## 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 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

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

## L

- **Linéaire de réseau de desserte**

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

## M

- **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

- **Nombre d'abonnés**

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.

## P

- **Perte apparente**

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **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).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable, elle permet la vidange des conduites.

## 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.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)  
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

## S

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le stabilisateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quel que soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du stabilisateur de pression va quand à elle varier.

## V

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les points hauts du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé - E**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage) - F**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé - H**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté - C**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé - B**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé – A'**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit - A**  
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production – A''**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau - G**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**  
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la qualité de la ressource en eau, 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. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

#### B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugé conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

#### • Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)

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 pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

#### Partie A : plan des réseaux (15 points)

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 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).

#### 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 définie 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 transport et de distribution.
  - . 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.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne 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. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

#### Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable 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

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

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 comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

Berger  
Levrault

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE



# Annexes



Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

## 7.1 Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

**Loi n°2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047281777>

- Exclusions de plein droit prévues par le code de la commande publique en matière de marchés publics et de concessions : extension aux peines pénales du mécanisme de régularisation dont peuvent bénéficier les opérateurs économiques à la suite d'une infraction.
- Les mesures de régularisation, prises par l'opérateur économique afin de prévenir toute nouvelle infraction font l'objet d'une évaluation qui tient compte de la gravité de l'infraction commise.

**LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Les dispositions de cette loi :

- Posent les objectifs de la commande publique lors de l'achat de dispositifs de production d'énergies renouvelables ;
- Consacrent les contrats de vente directe d'énergie renouvelable entre un producteur et un consommateur final acheteur public : le texte prévoit la possibilité, pour les personnes soumises au code de la commande publique, de conclure des « power purchase agreements » (PPA), contrats conclus pour de longues durées (15 à 20 ans en pratique) entre des producteurs assurant le financement, la construction et l'exploitation de centrales de production d'énergie (électricité ou gaz) et des clients finals, qui s'engagent à acquérir l'énergie produite pour les besoins de leur consommation ;
- Permettent aux acheteurs publics de recourir à l'autoconsommation énergétique ;
- Édictent des règles particulières pour l'occupation privative du domaine public en vue de l'installation de production d'énergies renouvelables.

**Loi n°2023-222 du 30 mars 2023 visant à ouvrir le tiers financement à l'Etat, à ses établissements publics et aux collectivités territoriales pour favoriser les travaux de rénovation énergétique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047377306>

Afin que les acheteurs publics puissent financer leurs travaux de rénovation énergétique, la loi du 30 mars dernier met en place un outil permettant de déroger à l'interdiction du paiement différé.

L'article 1er de cette loi dispose qu' « *A titre expérimental, pour une durée de cinq ans à compter de la promulgation de la présente loi, l'Etat et ses établissements publics ainsi que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et leurs groupements peuvent conclure des contrats de performance énergétique dérogeant aux articles L. 2191-2 à L. 2191-8 du code de la commande publique, sous la forme d'un marché global de performance mentionné à l'article L. 2171-3 du même code, pour la rénovation énergétique d'un ou de plusieurs de leurs bâtiments. Lorsque le contrat conclu en application du présent article porte sur plusieurs bâtiments, les résultats des actions de performance énergétique sont suivis de manière séparée pour chaque bâtiment* ».

Pour le calcul de la rémunération du titulaire, le marché global de performance précise les conditions dans lesquelles sont pris en compte et identifiés différents coûts listés au sein de cet article 1er.

En outre, il est précisé que par dérogation aux articles L. 2193-10 à L. 2193-13 du CCP, le sous-traitant direct du titulaire du marché global de performance est payé, pour la part du marché dont il assure l'exécution, dans les conditions prévues au titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

L'article 2 de cette loi détaille les marchés globaux de performance susceptibles d'être conclus, les procédures applicables ainsi que les suites contentieuses car, « *En cas d'annulation ou de résiliation du marché global de performance par le juge faisant suite au recours d'un tiers, le titulaire peut prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'acheteur* ».

**LOI n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Le Titre II de cette loi, « ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DE LA COMMANDE PUBLIQUE » (Articles 25 à 30), prévoit :

Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics pour les entreprises ne respectant pas leurs obligations en matière environnementale sont créés.

Le gouvernement est tout d'abord habilité à légiférer par voie d'ordonnance pour prévoir un nouveau dispositif d'exclusion facultative des procédures de passation des marchés publics et des contrats de concession qui concernera les entreprises ne respectant pas leurs obligations de publication d'informations en matière de durabilité issues de la directive (UE) n° 2022/2464 (pour rappel : « les grandes entreprises et les petites et moyennes entreprises devront inclure, dans le rapport de gestion, les informations qui permettent de comprendre les incidences de l'entreprise sur les questions de durabilité, la manière dont ces questions de durabilité influent sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de l'entreprise »)

Les acheteurs publics auront aussi la possibilité d'exclure des procédures de passation des contrats de la commande publique les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) prévue par l'article L. 229-25 du Code de l'environnement (art. 29). Cette obligation impose d'élaborer un diagnostic précis des émissions de gaz à effet de serre, accompagné d'un plan de transition, en vue d'identifier et de mobiliser des leviers de réduction de ces émissions.

L'article 29 de la loi du 23 octobre 2023 vient introduire à l'article L. 2152-7 du Code de la commande publique une définition de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il précise la façon dont cette dernière est déterminée, notamment par la prise en compte du critère environnemental et cela dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'article 35 de la loi *Climat et Résilience*. L'offre économiquement la plus avantageuse pourra « être déterminée sur le fondement d'une pluralité de critères non discriminatoires et liés à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution, parmi lesquels figure le critère du prix ou du coût et un ou plusieurs autres critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux ou sociaux » (art. 29).

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des critères d'attribution des marchés prenne en compte « les caractéristiques environnementales de l'offre ».

Une nouvelle exception au principe de l'allotissement des marchés publics : « Pour les entités adjudicatrices, lorsque la dévolution en lots séparés risque de conduire à une procédure infructueuse ».

Une exception à l'interdiction de présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus : les opérateurs peuvent y être autorisés pour les marchés passés par les entités adjudicatrices d'une valeur estimée à 10 millions d'euros HT (seuil fixé par le décret n° 2023-1292 du 27 décembre 2023).

Une exception supplémentaire à la limitation de la durée maximum des accords-cadres passés par les entités adjudicatrices (8 ans) : le « risque important de restriction de concurrence ou de procédure infructueuse ».

Une exception à l'obligation d'apprécier les offres lot par lot : « lorsque les entités adjudicatrices ont autorisé les opérateurs économiques à présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus ».

La faculté de prévoir « des **critères environnementaux, sociaux ou relatifs à l'innovation** » dans les critères de choix des offres en matière de concessions.

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des **critères d'attribution** des concessions prenne en compte « les **caractéristiques environnementales de l'offre** ».

Une faculté de rejeter une offre présentée dans le cadre de la passation par une entité adjudicatrice d'un marché de fournitures ou d'un marché de travaux de pose et d'installation de ces fournitures, lorsque cette offre « contient des produits originaires de pays tiers avec lesquels l'Union européenne n'a pas conclu, dans un cadre multilatéral ou bilatéral, d'accord assurant un accès comparable et effectif

des entreprises de l'Union européenne aux marchés de ces pays ou auxquels le bénéfice d'un tel accord n'a pas été étendu par une décision du Conseil de l'Union européenne » et que « les produits originaires des pays tiers mentionnés au présent V représentent la part majoritaire de la valeur totale des produits qu'elle contient (...) ».

### **Loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

**Caractère innovant des travaux, fournitures ou services** au sens de l'article 2172-3 du code de la commande publique : à la définition selon laquelle sont considérés comme innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés, le caractère innovant pouvant consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise, il est ajouté le principe selon lequel « *Sont considérés comme innovants tous les travaux, les fournitures ou les services proposés par les jeunes entreprises définies à l'article 44 sexies-0 A du code général des impôts.* »

### **Seuils de procédure formalisée à compter du 1er janvier 2024 : nouvelle annexe 2 du code de la commande publique (Avis NOR : ECOM2332367V, JORF n°0283 du 7 décembre 2023)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048520068>

Seuils applicables aux pouvoirs adjudicateurs :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 221 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuils applicables aux entités adjudicatrices :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 443 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuil applicable aux contrats de concession : 5 538 000 € HT.

## **ENERGIE**

### **Arrêté du 21 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 24 novembre 2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique prévu par le chapitre III du titre III du livre II du code de l'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048669576>

Entre en vigueur au 1er janvier 2024

En application de l'article L. 233-1 du code de l'énergie, les grandes entreprises réalisent, tous les quatre ans, un audit énergétique de leurs activités. Le présent arrêté actualise la méthodologie de cet audit énergétique et des critères de la reconnaissance de compétence des auditeurs.

### **Certificats d'économie d'énergie**

#### **Arrêté du 5 juillet 2023 portant création et modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047852973>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le présent arrêté crée les programmes CEE AVELO 3 et TOITS D'ABORD 2 et modifie les programmes OEPV, EVE 2 et BAIL RENOV dans le cadre de la cinquième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

#### **Arrêté du 29 septembre 2023 portant modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048158884>

Le présent arrêté modifie les programmes ACTEE 2, ACTEE + et SARE dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

### **Energie renouvelable**

**Modification de l'arrêté du 6 octobre 2021 par trois textes en 2023 :**

1. **Arrêté du 8 février 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047183612>

L'arrêté du 6 octobre 2021 a complété le décret n° 2021-1300 du 6 octobre 2021 en fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière, utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale.

L'arrêté du 8 février apporte plusieurs modifications à l'arrêté du 6 octobre 2021. La modification principale concerne le coefficient K, qui révisé les tarifs trimestriels en fonction de l'inflation. Il ajoute également une annexe 6 ter relative à la méthodologie de l'évaluation carbone simplifiée.

Cet arrêté modifie l'article 8 relatif aux tarifs et critères d'implantation pour les installations de puissance supérieure à 100 kWc bénéficiant de Tc

Il s'applique aux installations dont la demande complète de raccordement est postérieure au 30 avril 2023. Pour les installations dont la demande complète de raccordement est antérieure au 1er mai 2023, ce sont les dispositions de l'arrêté du 6 octobre 2021 dans sa version antérieure qui s'appliquent.

**2. Arrêté du 4 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835995>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes.

**3. Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048680330>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes, et valeurs de émissions de GES pour la fabrication des composants.

**LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Loi très dense portant sur de multiples sujets qui ont pour principale finalité de réduire les délais de déploiement des installations et de rattraper le retard de la France en matière d'énergies renouvelables. De nombreux décrets sont attendus.

4 axes :

1. Planifier les énergies renouvelables,
2. Simplifier les procédures,
3. Mobiliser le foncier déjà artificialisé pour déployer les énergies renouvelables
4. Et mieux partager la valeur générée par ces énergies.

A retenir :

a) Dispositions sur les panneaux photovoltaïques :

- Allègement de la procédure en cas de rééquipement d'une installation existante
- Facilitation de la résolution d'éventuels différends lors de la création de projets d'Énergie renouvelables
- Une disposition sur la source de fabrication des panneaux solaires
- Le texte instaure notamment un dispositif de planification territoriale des énergies renouvelables, avec l'instauration de zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres. Il reviendra aux communes d'identifier ces zones sur la base de documents transmis par l'État.
- Une présomption de reconnaissance de la raison impérieuse d'intérêt public majeur (RIIPM), l'un des trois critères qui permet de déroger à l'obligation de protection des espèces protégées, est instituée pour certains projets d'énergies renouvelables, leurs ouvrages de raccordement et de stockage. Un décret en Conseil d'Etat doit encore définir les conditions d'obtention de cette présomption.

b) Une disposition renforçant le professionnalisme des opérations de forages : à défaut de certification ou d'une qualification possible amende administrative

c) Une disposition introduisant une définition du gaz bas-carbone dans le code de l'Énergie (Art 98 de la loi)

« Art. L. 447-1.-Est désigné, dans le présent livre, comme un " gaz bas-carbone " un gaz constitué principalement de méthane qui peut être injecté et transporté de façon sûre dans le réseau de gaz naturel et dont le procédé de production engendre des émissions inférieures ou égales à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie.

d) Alignement du contentieux des autorisations environnementales sur celui des autorisations d'urbanisme : notification à peine de recevabilité du recours contentieux contre les décisions suivantes à l'auteur de la décision et à son bénéficiaire :

- Autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Rejet d'une demande d'autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Demande de tierce expertise (cf. article L. 181-13) ;
- Prescriptions complémentaires (cf. article L. 181-14) ;
- Nouvelle autorisation délivrée dans le cadre d'une modification substantielle, d'une prolongation ou d'un renouvellement en cas de changement substantiel dans les circonstances de fait et de droit (cf. article L. 181-14 et L. 181-15) ;
- Changement de bénéficiaire soumis à autorisation (cf. article L. 181-15).

Changement 2 (article L 181-18 du code de l'environnement) la faculté d'annulation partielle ou de sursis à statuer existante pour le juge administratif même en l'absence de demande expresse des parties pour permettre la régularisation de la décision attaquée devient désormais une obligation pour le juge de façon à alléger le contentieux et ne pas retarder les projets.

### **Décret n° 2023-1048 du 16 novembre 2023 relatif aux garanties d'origine de l'électricité.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048423398>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret est la suite réglementaire de l'ordonnance n° 2021-236 du 3 mars 2021 qui visait à transposer en droit interne certaines dispositions des directives n° 2018/2001 du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et n° 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Le décret déplace les articles relatifs aux garanties d'origine du chapitre relatif à la production d'électricité d'origine renouvelable au chapitre relatif aux dispositions générales relatives à la production d'électricité. Mais surtout, le décret apporte plusieurs modifications au système des garanties d'origine en droit interne en venant :

- Étendre la possibilité d'émettre des garanties d'origine électriques à l'ensemble des sources d'énergie primaire et notamment à l'énergie nucléaire ;
- Permettre l'organisation d'enchères à terme de garanties d'origine issues d'installations bénéficiant d'un soutien public ;
- Mettre en œuvre l'achat préférentiel ouvert aux producteurs bénéficiant de mécanismes de soutien public ;
- Préciser la faculté de certaines collectivités territoriales (communes, groupements de communes ou métropoles) de préempter gratuitement les garanties d'origine des installations situées sur leur territoire.

Il modifie les modalités et conditions de mise aux enchères des GO de l'électricité d'origine renouvelable bénéficiant d'un dispositif de soutien. Il fait évoluer les règles d'utilisation des GO électriques et précise les règles applicables aux GO de l'électricité autoconsommée.

### **Directive (UE) 2023/2413 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 modifiant la directive (UE) 2018/2001, le règlement (UE) 2018/1999 en ce qui concerne la promotion de l'énergie produite à partir de sources renouvelables**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202302413](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302413)

La directive RED III apporte les modifications suivantes à la directive (UE) 2018/2001 du 11 décembre 2018. Directive majeure dont il faut retenir les points suivants :

- Modification et création de nombreuses définitions comme "technologie innovante en matière d'énergie renouvelable" ou "combustibles renouvelables" ou bien encore zone d'accélération des énergies renouvelables
- Augmentation de 32% à 42,5% voire 45% de la part d'énergies renouvelables dans la consommation finale brute d'électricité de l'UE en 2030
- Création de l'objectif de part des technologies innovantes d'au moins 5 % de la capacité nouvellement installée d'énergie renouvelable d'ici à 2030
- Encouragement du recours aux accords d'achat d'énergie renouvelable.
- Création des zones d'accélération des énergies renouvelables.

- Simplification des procédures d'octroi de permis, surtout pour les projets situés en zone d'accélération.
- Exemption, sous condition d'un examen préalable, les projets situés en zone d'accélération de l'obligation d'évaluation environnementale.
- Simplification de la procédure de dérogation à l'interdiction de destruction d'espèces protégées par la création d'une présomption de l'intérêt public majeur des projets d'énergies renouvelables.
- Accélération des règlements des litiges
- Accélération des procédures d'octroi de permis pour le rééquipement, l'installation d'équipements d'énergie solaire, de pompes à chaleur.
- Création d'un cadre juridique incitatif pour la production et la consommation de carburants renouvelables

### **GAZ A EFFET DE SERRE**

#### **Arrêté du 1er février 2023 relatif aux critères d'intrants, de durabilité et de réductions des émissions de gaz à effet de serre pour la production de biométhane**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047134226>

Entrée en vigueur : le lendemain de la publication.

Le présent arrêté vient préciser les modalités de mise en œuvre de l'ordonnance n° 2021-235 et du décret n°2021-1903 propres à la filière de production de biométhane, notamment en matière de méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre et de contenu des déclarations de durabilité.

### **BIOGAZ**

#### **Décret n° 2023-456 du 10 juin 2023 relatif à la modification de la production annuelle prévisionnelle ou de la capacité maximale de production des installations de production de biométhane**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670220>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Le décret vise à permettre aux producteurs de biométhane de modifier la production annuelle prévisionnelle ou la capacité maximale de production de biométhane une fois par période de 12 mois, au lieu de 24 mois, et ce pendant les deux prochaines années, afin de donner plus de flexibilité aux producteurs de biométhane, dans un contexte d'approvisionnement tendu. Il permet également d'allonger sans limitation de durée le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020. En cas de contentieux entraînant le dépassement du délai de mise en service de trois ans, la durée des contrats d'achat ne sera plus réduite de la durée de dépassement.

#### **Arrêté du 10 juin 2023 fixant le tarif d'achat du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel livré au cocontractant en dépassement de la production annuelle prévisionnelle**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise le tarif du biométhane injecté au-delà de la capacité max de production (ayant servi à déterminer le tarif soutenu) : au prix du marché de gros du gaz naturel selon un indice Poxernext précisé dans l'arrêté.

#### **Arrêté du 10 juin 2023 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise les nouvelles conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, et abroge le précédent arrêté du 13 décembre 2021 sur le même sujet. Il comporte plusieurs items essentiels :

- Modification possible pour les contrats en cours de l'actualisation des tarifs (2 actualisations par an au lieu d'une précédemment, modification de la formule d'actualisation avec introduction d'un nouvel indice « énergétique ») Possibilité de cumuler tarif soutenu et subventions à l'investissement (à condition que le TRI avant impôts reste inférieur à 10%)
- Résiliation possible du contrat d'achat à l'initiative du producteur de biométhane, mais s'accompagnant d'un versement d'indemnités au cocontractant (Engie ou autres fournisseurs d'énergie)
  - o Modification du critère d'efficacité énergétique et environnementale (modifiable par avenant pour les contrats en cours)

- Modification possible pour les contrats en cours de la capacité mensuelle maximale de production (Cmax) que l'on peut passer en production annuelle prévisionnelle (par avenant). Intérêt : l'exploitant a plus de souplesse pour son injection : il peut « rattraper » les périodes de faible injection (arrêt pour maintenance, creux de production biogaz estivale) par des périodes de forte injection tout en conservant le tarif soutenu même en forte production.

### **Arrêté du 4 août 2023 désignant l'organisme chargé de gérer le registre national des garanties d'origine du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047989320>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

La société European Energy Exchange AG (EEX), agissant par le biais de sa succursale française est désignée délégataire de la mission consistant à gérer le registre national des garanties d'origine du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz.

### **Décret n° 2023-810 du 21 août 2023 relatif aux sanctions applicables aux installations de production de biogaz**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000047986661>

Entrée en vigueur le lendemain de la publication

Ce décret fixe les modalités d'application des sanctions pouvant être prises par l'autorité administrative à l'encontre d'un producteur bénéficiant d'un dispositif de soutien en cas de constat d'une fraude, d'un manquement ou d'une non-conformité aux prescriptions réglementaires. En cas de fraude, le préfet de région pourra, à l'issue d'une procédure contradictoire, enjoindre la résiliation du contrat conclu et le remboursement des sommes perçues au titre de ce contrat, indique le texte.

### **Décret n° 2023-809 du 21 août 2023 portant diverses dispositions relatives à la vente de biogaz injecté dans le réseau de gaz naturel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047986642>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Ce décret aligne le délai entre la date de publication de l'avis d'appel d'offres au Journal officiel de l'Union européenne et la limite de dépôt des dossiers de candidature à l'appel d'offre avec le délai applicable pour les appels d'offres relatifs aux installations de production d'électricité renouvelable, soit 35 jours au lieu de 6 mois. Il élargit également le dispositif d'obligation d'achat suite à appel d'offres à l'ensemble des installations de production du biométhane, quelle que soit la technologie. Il permet également d'allonger jusqu'à 3 ans le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat à tarif réglementé dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020 et sans limitation de durée pour les contrats d'achat suite à appel d'offres.

## **ASSAINISSEMENT**

### **Arrêté du 7 février 2023 abrogeant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047128702>

L'arrêté du 30 avril 2020 modifié précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19 est abrogé.

## **REUT**

### **Décret n° 2023-835 du 29 août 2023 relatif aux usages et aux conditions d'utilisation des eaux de pluie et des eaux usées traitées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048007367>

Entrée en vigueur le 31 août 2023.

Le décret abroge le décret n° 2022-336 du 10 mars 2022 relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées et en codifie les dispositions dans le [code de l'environnement](#) pour les usages des eaux usées traitées permis par le décret. Il définit également les conditions pour l'utilisation, sans autorisation, des eaux de pluie pour les usages non domestiques. Annoncé comme un texte de simplification, ce texte ne modifie pas beaucoup le régime existant tant en termes de procédure que d'usages visés s'agissant des eaux usées.

S'agissant des eaux de pluie, il définit leurs conditions d'utilisation, sans autorisation, pour les usages non domestiques avec quelques nouveautés. Cependant, l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, existait déjà et demeure d'actualité faute d'être abrogé.

Les autorisations délivrées antérieurement au titre du décret du 10 mars 2022, demeurent soumises jusqu'à leur échéance, aux dispositions procédurales en vigueur à la date à laquelle elles ont été délivrées. Compte tenu de leur courte durée (maximum 5 ans), leur renouvellement répondra au décret de 2023.

#### **Arrêté du 14 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage d'espaces verts**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048621230>

#### **Arrêté du 18 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation de cultures**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679665>

Ces deux arrêtés publiés à la fin de l'année 2023 précisent les conditions d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage des espaces verts et l'irrigation. Ils s'interprètent par rapport :

- Au décret du 29 août 2023 ;
- À l'arrêté du 2 août 2010 modifié en 2014 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts qu'ils remplacent ;
- Au règlement européen 2020/741 du 25 mai 2020 relatif aux exigences applicables à la réutilisation de l'eau dont les obligations sont introduites en droit français par l'arrêté du 18/12/2023.

Annoncés comme des textes de simplification, ils sont à la fois exigeants en termes de dossiers de demande d'autorisation, de niveau de qualité et de suivi. Ils comportent quelques scories par rapport au décret de 2023 notamment.

#### **ICPE**

#### **Arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des substances per- et polyfluoroalkylées dans les rejets aqueux des installations classées pour la protection de l'environnement relevant du régime de l'autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047739535>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

#### **Note ministérielle du 18/07/2023 pour l'application de l'arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des PFAS dans les ICPE relevant du régime de l'autorisation**

Cet arrêté définit :

- Les 31 rubriques ICPE concernées (listées ci-dessous), auxquelles s'ajoute tout exploitant d'une ICPE soumise à autorisation, qui ne figure pas dans la liste mais qui utilise, produit, traite ou rejette des PFAS. Les exploitants de ces installations sont donc invités à s'autodéclarer
- Les procédures d'identification et d'analyse des substances PFAS dans les rejets aqueux (les effluents issus de l'activité ET les eaux pluviales susceptibles d'être polluées)
- La liste des 20 substances PFAS devant être obligatoirement analysées (ces substances sont par ailleurs visées par la directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine) ; D'autres substances PFAS pourront également être analysées (à titre illustratif)
- La méthodologie pour les prélèvements et analyses
- Le délai pour réaliser la première campagne d'analyse
- Le calendrier et la fréquence de réalisation des analyses ainsi que leur transmission

Les rubriques sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

Rubrique ICPE	Délai pour réaliser la 1ere campagne d'analyse
2660, 2661, 2760, 2790, 3410, 3420, 3440, 3450, 4713	<b>3 mois</b> Soit avant le 28 -09- 2023
2330, 2345, 2350, 2351, 2567, 2750, <b>2752</b> , 2795, 3120, 3230, 3260, 3610, 3620, 3630, 3670, 3710	<b>6 mois</b> Soit avant le 28-12-2023
<b>2791</b> , 3510, 3531, <b>3532</b> , 3540, 3560	<b>9 mois</b> Soit avant le 28-03-2024

La note détaille les modalités d'application de l'arrêté (donc pas d'exigences nouvelles associées)  
Ce texte réaffirme que le prélèvement et les analyses des 20 PFAS de la liste obligatoire doivent être réalisés par un laboratoire agréé ou accrédité.

### **Arrêté du 30 juin 2023 relatif aux mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047784127>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté s'applique aux ICPE soumises à autorisation et à enregistrement dont le volume prélevé dans le milieu naturel ou dans un réseau d'adduction est supérieur à 10 000 m<sup>3</sup>/an.

Il convient de tenir à jour les infos suivantes :

1. la liste des points de prélèvement d'eau et rejets d'eau + enregistrement hebdo ou mensuel des volumes prélevés / consommés / rejetés + synthèse trimestrielle et annuelle ;
2. la liste des actions ayant permis de réduire les volumes prélevés ou consommés et les volumes économisés correspondants, chaque année, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Il fixe des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des ICPE.

Certaines installations sont dispensées : installations pour le captage et le traitement des eaux pour la consommation humaine, ou eaux conditionnées ; eaux pour établissements de santé ; eaux pour les animaux ; production de certaines sources d'énergie ; collecte et tri de déchets.

Les mesures de restriction sont imposées aux industriels en période de sécheresse et en fonction des seuils déclenchés comme suit :

- Vigilance : sensibilisation du personnel et procédure affichée sur le site
- Alerte : réduction du prélèvement d'eau de 5 %
- Alerte renforcée : réduction du prélèvement d'eau de 10 %
- Crise : réduction du prélèvement d'eau de 25 %.

Ces mesures doivent être mises en place dans les 3 jours suivant le déclenchement du seuil. A noter néanmoins que le préfet a le pouvoir discrétionnaire d'adapter les mesures de l'arrêté aux circonstances locales, et peut ainsi revenir sur une dispense, modifier les pourcentages de restrictions, ou adapter les informations à tenir à disposition de l'inspection des installations classées.

Des exemptions sont prévues lorsque l'exploitant démontre qu'il a réduit déjà ses prélèvements d'eau d'au moins 20 % depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 ou qu'il réutilise au moins 20 % d'eaux usées traitées par rapport à ses prélèvements d'eau.

### **Arrêté du 7 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835884>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Ce texte ne concerne que les ICPE soumises à autorisation - il est évalué pour chaque ICPE de manière spécifique

Cet arrêté intègre une nouvelle exclusion dans le champ d'application de l'arrêté intégré : les cimenteries relevant de la rubrique 2520.

Ce sont les prescriptions génériques applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés préfectoraux ainsi qu'à préciser certains articles existants.

Ce texte ne s'applique pas aux rubriques 2910/3110 (chaudières), et pour les installations de gestion des déchets non dangereux. Cet arrêté décrit les exigences relatives à l'utilisation de l'eau, aux émissions de polluants et à la gestion des déchets sur les ICPE soumises à autorisation.

### **Décret n° 2023-722 du 3 août 2023 relatif aux installations classées pour la protection de l'environnement fonctionnant au bénéfice des droits acquis et relevant de la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047936402>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Pour les ICPE concernées sont celles classées en 3520 (incinération) et 3532 (Valorisation de DND > 75 T/j)

Ce décret apporte une modification rédactionnelle dans l'article R515-58 du code de l'environnement concernant la procédure d'autorisation des ICPE relevant de la directive IED (ICPE 3000 à 3999)

Le décret répond à la mise en demeure de la Commission européenne INFR (2022)2057 C(2022)3978 relative au « droit d'antériorité » en matière d'installations classées pour la protection de l'environnement, dans laquelle la Commission européenne considère que, pour les installations bénéficiant des droits acquis, la réglementation française ne précise pas qu'elles doivent disposer d'une autorisation avec des prescriptions conformes aux exigences de la directive.

### **Instruction du Gouvernement du 12 septembre 2023 relative à la mise à disposition d'informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les installations classées la protection de l'environnement**

<https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/>

Il s'agit de conjuguer droit à l'information et sûreté ou sécurité des sites.

### **Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Volet ICPE à l'arrêt : assouplissement

La [loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003](#) relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages a prévu que, lorsqu'une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) n'a pas été exploitée pendant trois années consécutives, le préfet peut mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif. Le législateur a complété l'[article L. 512-19 du Code de l'environnement](#) pour donner la possibilité au préfet de mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif d'une partie seulement d'une installation classée, en cas d'inexploitation durant trois années consécutives (art. 8).

### **Arrêté du 22 décembre 2023 relatif à la prévention du risque d'incendie au sein des installations soumises à autorisation au titre des rubriques 2710 (installations de collecte de déchets apportés par le producteur initial), 2712 (moyens de transport hors d'usage), 2718 (transit, regroupement ou tri de déchets dangereux), 2790 (traitement de déchets dangereux) ou 2791 (traitement de déchets non dangereux) de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707626>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

Cet arrêté vise à renforcer la prévention des risques d'incendie dans les installations soumises à autorisation pour la rubrique 2791 (traitement des déchets non dangereux). Il précise des mesures en termes de sécurité incendie, de systèmes de détection, de surveillance, et établit des protocoles d'urgence. L'accent est mis sur la nécessité d'une vigilance constante et d'un plan de défense contre les incendies.

### **Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement (dont ICPE 2716)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679898>

Cet arrêté intègre des mesures préventives contre les risques d'incendie pour les installations classées sous les rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 (concernant le transit, le regroupement, le tri, ou la préparation en vue de la réutilisation de déchets non dangereux non inertes) et 2712 sous le régime de l'enregistrement.

Les exigences supplémentaires apportées par cet arrêté :

- Applicables au 1er juillet 2024 :

a) L'exploitant réalise et tient à jour un plan de défense incendie (intégré dans le POI s'il y en a un) qu'il transmet au SDIS. Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alerte et alarme, l'accueil et l'accès des pompiers, la localisation de ressources en eau, les plans de stockages des déchets et des moyens extinction et de lutte incendie, les actions menées par l'exploitant en cas d'incendie.

b) L'exploitant doit organiser un exercice de défense contre l'incendie pour les installations existantes, à renouveler tous les 3 ans.

- Applicable au 1er janvier 2025 : Les DEE pouvant contenir des batteries au lithium sont séparées des autres déchets dès réception (obligation de l'ADR).

### **Autorisation environnementale**

#### **Arrêté du 16 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047096853>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Cet arrêté modifie le formulaire de la demande d'examen "au cas par cas", désormais enregistré sous le numéro Cerfa 14734\*04.

Ce formulaire contient également un bordereau des pièces à joindre.

La notice explicative est enregistrée sous le numéro 51656#05.

Le document intitulé « Informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire » annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas numéro CERFA 14734\*04 doit être joint à la demande. Ce document renseigné ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

#### **Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047753652>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° 15964\*03 mis à disposition sur le site internet <https://www.entreprendre.service-public.fr/>.

L'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale est abrogé.

### **Loi n 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

#### **Volet autorisation environnementale : recours abusifs et accélération de procédure**

L'article 4 permet de sanctionner les recours abusifs contre les décisions d'autorisation environnementale. En effet, « dans des conditions qui traduisent un comportement abusif de la part du requérant et qui causent un préjudice au bénéficiaire de l'autorisation [environnementale, ce dernier pourra] demander, par un mémoire distinct, au juge administratif saisi du recours de condamner l'auteur de celui-ci à lui verser des dommages et intérêts ». Ces dispositions s'inspirent de celles de l'article L. 600-7 du Code de l'urbanisme qui facilite l'action en dommages et intérêts pour recours abusifs.

La loi prévoit un déroulement simultané des phases d'examen du dossier de demande d'autorisation environnementale et de consultation du public alors que ces deux phases sont actuellement distinctes et successives (art. 4). Il s'agit de réduire le séquençage des différentes étapes de la procédure d'évaluation environnementale qui, selon l'étude d'impact du projet de loi, « font de la France un des pays européens où le délai réel d'obtention des permis d'exploiter est le plus long ». Pour les demandes d'autorisation environnementale, une nouvelle procédure de consultation du public est instituée. Ce dernier sera consulté dès le début de la phase d'examen et pour une période de trois mois, contre un mois actuellement. Le commissaire enquêteur devra organiser deux réunions publiques au début et à la fin de la période de consultation, en présence du porteur de projet.

### **IOTA**

#### **Décret n° 2023-907 du 29 septembre 2023 modifiant la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités relevant de la police de l'eau annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048124040>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Réintroduction de la rubrique 3.3.5.0 dans la nomenclature IOTA concernant les travaux ayant pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques. Cette rubrique avait été annulée par décision du conseil d'état en novembre 2022.

Le décret permet notamment d'exclure du champ de la rubrique les travaux sur des ouvrages dont la modification ou la suppression pourrait être susceptible de présenter des dangers pour la sécurité publique.

### **PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : COMPENSATION ECOLOGIQUE DE PROJETS**

## Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Cette loi doit permettre d'accélérer la relance de l'industrie française tout en favorisant la transition écologique. Elle cherche à renforcer la prise en compte des enjeux environnementaux dans la commande publique et à améliorer le financement de l'industrie verte.

### Volet compensation écologique des projets

La loi vise à faciliter la mise en œuvre des obligations de compensation pour l'implantation de sites industriels portant atteinte à la biodiversité. Selon l'article L. 163-1 du Code de l'environnement, les mesures de compensation des atteintes à la biodiversité sont les mesures « rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour compenser, dans le respect de leur équivalence écologique, les atteintes prévues ou prévisibles à la biodiversité occasionnées par la réalisation d'un projet de travaux ou d'ouvrage ou par la réalisation d'activités ou l'exécution d'un plan, d'un schéma, d'un programme ou d'un autre document de planification ». Les « sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation » (SNCRR) viendront désormais remplacer les « sites naturels de compensation », créés par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, qui n'ont pas fonctionné (art. 15).

Cette réforme doit permettre « aux porteurs de projet de réaliser des opérations de compensation par anticipation, y compris pour des projets isolés, par exemple pour des sites "clés en main" », indique l'exposé des motifs du projet de loi. Le nouvel article L. 163-1, A, du Code de l'environnement dispose que des opérations de restauration ou de développement d'éléments de biodiversité pourront être réalisées par des personnes publiques ou privées sur des SNCRR. Le gain écologique de ces opérations sera identifié par des unités de compensation, de restauration ou de renaturation, lesquelles pourront être vendues par les personnes responsables des opérations à toute autre personne publique ou privée. Les SNCRR feront l'objet d'un agrément préalable de l'autorité administrative compétente. Ils pourront donner lieu, sous certaines conditions, à l'attribution « de crédits carbone au titre du label "bas carbone" ».

## PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

### **Décret n° 2023-259 du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422489>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret élargit le parc de bâtiments tertiaires assujettis à l'obligation d'installation des BACS (systèmes d'automatisation et de contrôle) (modification décret n° 2020-887 du 20 juillet 2020) Texte applicable pour les bâtiments dont nous sommes propriétaires. Mais la partie entretien de ces dispositifs est à la responsabilité du locataire.

Tous les bâtiments qui possèdent un équipement de climatisation ou de chauffage d'une puissance nominale supérieure à 70 kW (contre 290 kW dans la 1ère version du décret), combiné ou non avec un système de ventilation, sont désormais concernés :

-d'ici le 1er janvier 2025 pour les sites équipés de systèmes d'une puissance supérieure à 290 kW,  
-d'ici le 1er janvier 2027 dans le cas où leur puissance est comprise entre 70 kW et 290 kW dès 2027.

Le décret réduit par ailleurs la portée de la clause de dérogation pour motif économique qui exemptait les bâtiments pour lesquels l'installation d'un tel système n'était pas réalisable avec un temps de retour sur investissement inférieur à 6 ans. Une exemption jugée "très large", ce qui a motivé sa révision. Après avoir initialement envisagé de porter ce seuil de 6 à 15 ans, un délai de 10 ans a finalement été retenu.

### **Arrêté du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Cet arrêté fixe les modalités de calcul du temps de retour sur investissement pour la mise en conformité des bâtiments aux exigences du décret 2023-259 (obligation d'installation de systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires).

### **Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et appareils de chauffage, de cuisine et de production d'eau chaude à combustion et au ramonage des conduits de fumée [chaudières entre 4 et 400 kW]**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047867286>

Entrée en vigueur le 1er octobre 2023

Le décret codifie dans le [code de la santé publique](#) les dispositions des articles 31.3 et 31.6 du titre II de la circulaire du 9 août 1978 relative au règlement sanitaire départemental type. Le décret introduit une obligation d'information sur l'entretien et la bonne utilisation des dispositifs à combustible solide en vue de réduire leurs émissions de particules fines dans l'atmosphère, et indique que les spécifications techniques relatives à l'entretien des foyers et appareils à combustible solides seront précisées par arrêté (il s'agit notamment des appareils indépendants de chauffage individuels au bois ou à charbon de type inserts, foyers ouverts, foyers fermés, poêles à granulés, poêles à bûches, poêle à accumulation lente de chaleur, cuisinières domestiques, poêles hydrauliques, poêles à charbon).

### **Directive 2023/1791/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>

La directive 2023/1791 du 13 septembre 2023 établit un cadre commun de mesures pour la promotion de l'efficacité énergétique dans l'Union, avec les objectifs suivants :

#### Consommation :

- réduire la consommation d'énergie d'au moins 11,7 % en 2030 par rapport aux projections du scénario de référence de l'Union de 2020

- la consommation d'énergie finale de l'Union ne dépasse pas 763 Mtep et la consommation d'énergie primaire ne dépasse pas 992,5 Mtep en 2030

#### Audit énergétique ou SME :

- Mise en œuvre d'un audit énergétique pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 10 TJ au cours des trois dernières années écoulées avant le 11 octobre 2026 et ensuite tous les 4 ans

- Mise en œuvre d'un SME pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 85 TJ au cours des trois dernières années écoulées, avant le 11 octobre 2027

- Transmission obligatoire d'informations pour les exploitants de centres de données d'au moins 500 kW au plus tard le 15 mai 2024

#### Secteur public :

- Le secteur public (hors transport) doit réduire de 19 % sa consommation énergétique finale totale d'ici 2030 soit 1,9 % par an

#### Comptage :

- Les clients finaux reçoivent, à des prix concurrentiels, des compteurs individuels qui indiquent avec précision leur consommation réelle d'énergie et qui donnent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée. Obligatoire pour le gaz en cas de compteurs intelligents ou en cas de remplacement

- immeubles : Comptage divisionnaire et répartition des coûts pour la chaleur, le froid et l'eau chaude sanitaire

- Les compteurs et les répartiteurs de frais de chauffage doivent être lisibles à distance. Ceux qui sont déjà installés mais qui ne le sont pas doivent devenir lisibles à au plus tard le 1er janvier 2027.

## **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

### **Arrêté du 30 janvier 2023 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106603>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

L'arrêté a pour objet de modifier l'arrêté relatif aux programmes d'actions régionaux « nitrates ». Il remplace l'arrêté du 23 octobre 2013 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Il précise les modalités de renforcement des mesures 1, 3, 7 et 8 du programme d'actions national, il explicite le nouveau dispositif de flexibilité agro-météorologique introduit dans l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié, relatif au programme d'actions national, il précise les modalités de désignation des zones d'actions renforcées définies à l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement et fixe les conditions de la nouvelle dérogation temporaire à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export, introduite par décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement. Les dispositions concernant le renforcement des programmes d'actions régionaux « nitrates » (article 2) sont applicables aux nouveaux PAR qui seront adoptés en 2023. Le dispositif de flexibilité agro-météorologique (II de l'article 3) entrera en vigueur dès lors que ses paramètres auront été précisés (annexe 1). La nouvelle disposition concernant les zones d'actions renforcées relative au calcul de la tendance à la hausse de



la concentration en nitrates (II de l'article 4) entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement. Il en est de même pour la disposition concernant les conditions de dérogation temporaire, en cas de situation exceptionnelle, à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export (article 6) qui entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement

### **Arrêté du 30 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

L'arrêté a pour objet de modifier le programme d'actions national « nitrates ». Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Le présent arrêté modifie certaines des mesures qui étaient fixées par l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié transposant la directive 91/676/CEE, dite directive « nitrates » suite à la révision quadriennale prévue par l'article R. 211-81-4 du code de l'environnement. Le texte Les annexes de l'arrêté s'appliquent dans les régions à compter de l'entrée en vigueur des nouveaux programmes d'action régionaux et au plus tard le 1er janvier 2024.

### **Arrêté du 17 mars 2023 relatif aux circonscriptions des comités de bassin et des agences de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047445449>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Deux arrêtés du 22 octobre 2007 fixaient, l'un les circonscriptions des comités de bassin et, l'autre, celles des agences de l'eau sont abrogés.

La dénomination, la circonscription et le siège de chacune des agences de l'eau est fixée conformément au tableau qui figure en annexe du présent arrêté.

Les circonscriptions et le siège des comités de bassin est constituée des communes situées dans les bassins ou groupements de bassins pour lesquels ils élaborent ou mettent à jour le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux en application des articles 2 et 3 de l'arrêté du 16 mai 2005 susvisé.

### **Décret n° 2023-284 du 18 avril 2023 relatif aux missions de surveillance des cours d'eau, de prévision des crues et de production de la vigilance sur les crues**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047464985>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Organisation des missions de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues. Ce décret crée de nouveaux articles R564-1 à R564-9 du code de l'environnement sur la prévision des crues. Les dispositions existantes en raison de leur ancienneté (2007), ne permettent plus d'appréhender toutes les problématiques auxquelles sont confrontés aujourd'hui les services en matière de prévision des crues. Le décret adapte et complète ces dispositions réglementaires.

La mission de surveillance et de prévision des crues est assurée au niveau national par l'Etat et au niveau de chaque bassin par des services déconcentrés de l'Etat.

Ce décret fixe les modalités d'élaboration des schémas directeurs des prévisions des crues et des règlements relatifs à la surveillance et à la prévision des crues. Le schéma directeur des prévisions des crues fixe les principes selon lesquels s'effectue la surveillance et la prévision et la transmission de l'information sur les crues au niveau des bassins hydrographiques. Le projet de schéma est élaboré par le préfet coordinateur de bassin et soumis pour avis aux autorités publiques départementales concernées, qui doivent rendre leur avis dans un délai de 2 mois au bout desquels le préfet arrête le schéma directeur.

Les schémas directeurs sont révisés dans un délai de 6 ans (au lieu de 10 avant) selon la même procédure.

Le schéma directeur est mis en œuvre dans chaque sous bassin par un règlement relatif à la surveillance et à la prévision des crues selon la même procédure de consultation. Le règlement est révisé dans les 6 ans (au lieu de 5 avant).

### **Arrêté du 18 avril 2023 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047465002>

Cet arrêté définit le contenu du schéma directeur de prévision des crues applicable au niveau d'un bassin hydrographique et le règlement de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues applicable au niveau d'un sous bassin.

Il abroge l'arrêté du 15 février 2005 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante.

#### **Arrêté du 26 juin 2023 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047826536>

Il abroge et remplace le précédent arrêté du 01/08/2018

Les conditions à remplir par le laboratoire pour être agréé sont listées dans l'article 3 et sont inchangées :

- accréditation selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 ;
- effectuer l'analyse sur échantillon prélevé par organisme accrédité et produire les résultats (en français) sous couvert de l'accréditation et de l'agrément ;
- méthodes conformes à celles indiquées dans les annexes I et II selon le volet considéré ;
- participation à des essais inter laboratoires. Pour le volet hydrobiologie

#### **Instruction N° DGS/EA4/2023/52 du 31/08/2023 relative à la campagne nationale exploratoire de mesure des paramètres émergents (PFAS, pesticides, empreinte chimique) dans les eaux brutes et les eaux fournies par un réseau de distribution public**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.18.sante.pdf>

Comme pour toutes les « campagnes exploratoires » de l'ANSES, au moins 3 sites seront sélectionnés par département, dont le plus gros site de production. Tous les départements français sont concernés, mais pas les autres territoires (Polynésie, Nouvelle-Calédonie, etc.) où la réglementation sur la qualité de l'eau potable est différente de celle en Europe et dans les départements français. L'instruction indique :

Environ 400 sites, voire davantage, seront échantillonnés selon les règles suivantes :

Le captage fournissant le plus gros débit dans chaque département : ces captages seront sélectionnés par le LHN sur la base des informations enregistrées dans la base de données SISE-Eaux d'alimentation (système d'information en Santé environnement sur les eaux) ;

Un captage tiré au sort de manière aléatoire par le LHN dans chaque département à partir de la base de données SISE-Eaux d'alimentation ;

Le cas échéant, un ou plusieurs captages d'intérêt sélectionnés dans chaque département par l'ARS avec l'appui du LHN si besoin. La sélection des points d'intérêt varie en fonction de la nature des polluants recherchés et des critères définis ci-après.

Les analyses seront réalisées par le Laboratoire d'Hydrologie de Nancy (LHN) de l'ANSES. Les ARS organiseront les prélèvements et informeront les PRPDE par courrier. La campagne se déroulera durant toute l'année 2024. Des prélèvements et analyses de confirmation pourront avoir lieu en cas de présence de PFAS (> 60 ng/l) ou de pesticides (non-conformité réglementaire). Le rapport devrait être publié sur le site de l'ANSES en 2025, en anonymisant les sites, mais les ARS seront informés des résultats au cours de la campagne. Suivant les résultats (présence de PFAS), le programme du contrôle sanitaire des ARS pourra être adapté (inclusion des PFAS). Le coût de cette campagne est pris en charge par le LHN et les ARS.

Cette démarche est en cohérence avec le volet d'améliorer la connaissance sur l'imprégnation des milieux aquatiques du « plan d'action ministériel sur les PFAS » de janvier 2023. Les résultats de cette campagne mettront à jour ceux d'une campagne similaire réalisée en 2009 – 20210 (rapport en 2011) qui servaient jusqu'à présent de référence concernant l'occurrence des PFAS dans les eaux françaises (y compris des eaux embouteillées).

#### **Arrêté du 9 octobre 2023 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048347187>

Modification de références réglementaires et remplacement de toutes les annexes.

#### **Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales**

Cette instruction précise les conditions de mise en place des instances stratégiques et opérationnelles permettant une coopération et une coordination renforcées entre les préfets de département, les autorités judiciaires et les services chargés des contrôles en matière de lutte contre les atteintes environnementales, en application du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023. Elle précise notamment la mise en œuvre des 2 instances le MISEN (Mission interservices de l'eau et de la nature) et le COLDEN (Comité de lutte contre la délinquance environnementale) tout en, préservant une adaptation locale. Elle précise les périmètres d'intervention de la MISEN et du COLDEN et traite de la réunion annuelle des 2 instances

## EAU POTABLE

### **Arrêté du 3 janvier 2023 relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046967963>

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication.

Nouvelle obligation imposée à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau conformément aux articles 7, 8 et 9 de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte).

La transposition de la nouvelle directive Eau potable (2020/2184) par une ordonnance et deux décrets impose la réalisation de plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution, afin de prévenir et maîtriser les risques sur la chaîne de production et de distribution de l'eau. L'arrêté du 3 janvier, en précise les modalités d'élaboration, de mise en œuvre, de mise à jour et de transmission. Cette obligation incombe à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, c'est-à-dire la collectivité ou l'établissement compétent, en lien avec un exploitant public ou privé dans les termes contractuels qui les lient. Celle desservant, en moyenne annuelle, moins de 100 m<sup>3</sup>/jour ou moins de 500 habitants peut toutefois en être exemptée. Lorsqu'il existe plusieurs personnes responsables sur une même chaîne de production et de distribution de l'eau, plusieurs plans sont alors réalisés, selon la mission pour laquelle elles sont compétentes.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la zone de captage sont élaborés et adoptés avant le 12 juillet 2027.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la production et à la distribution sont élaborés et adoptés avant le 12 janvier 2029. Toute personne responsable de la production ou de la distribution d'eau met à jour le plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau en tant que de besoin et au minimum tous les 6 ans.

### **Note d'information n° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023 relative à la mise en œuvre des nouvelles dispositions prises notamment dans le cadre de la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (BO Santé 2023/8 du 28/04/2023)**

[https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction\\_14avril2023.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_14avril2023.pdf)

Date d'application Immédiate

Cette note d'information diffuse le guide relatif aux nouvelles dispositions prises dans le cadre transposition de la directive (UE) 2020/2184 qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) :

- De nouvelles limites de qualité dans l'eau potable sont introduites, notamment les sous-produits de la désinfection (chlorates, chlorites, acides haloacétiques), les composés perfluorés, le bisphénol A, l'uranium chimique et les microcystines. Ces exigences de qualité sont applicables au 1er janvier 2023 mais les analyses seront obligatoires en 2026 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont relevées (antimoine, bore, sélénium) et sont applicables au 1er janvier 2023 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont abaissées (plomb, chrome) et sont applicables au 1er janvier 2036 ;
- Ajout d'une limite de qualité pour le chrome VI dans l'eau potable, suppression de plusieurs limites de qualité dans l'eau brute.

### **Décret n° 2023-241 du 31 mars 2023 relatif à la protection des zones de captages et des bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages contre la pollution par les nitrates d'origine agricole et aux dérogations préfectorales dans le cas de situations exceptionnelles**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047387751>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le décret modifie le II de l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement relatif aux dispositions des programmes d'actions régionaux (visant à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole) sur les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine et sur les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et crée un article R. 211-81-1-1.

Les programmes d'actions régionaux pourront ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues des zones de captage dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 mg/L sous certaines conditions. Sur ces zones, les programmes d'actions régionaux prévoient, au minimum, soit l'obligation de couverture des sols en interculture courte et une autre mesure de renforcement, soit trois autres mesures de renforcement. Le respect d'un seuil en quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver est ajouté à la liste des mesures de renforcement prévues. Le décret modifie également l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement relatif aux dérogations que peuvent prendre les préfets de département dans le cas de situations exceptionnelles. Il ajoute à la liste des mesures pouvant faire l'objet de dérogations l'obligation de traitement ou d'export des effluents d'élevage.

### **Décret n° 2023-646 du 20 juillet 2023 portant création d'un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE »**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article\\_jo/JORFARTI000047867452](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047867452)

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Le décret crée un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE » mis en œuvre dans le cadre du pilotage et de la gestion du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux de loisirs (eaux de piscine, eaux de baignade artificielle et eaux de baignade naturelle) et des eaux minérales naturelles utilisées à des fins thérapeutiques dans les établissements thermaux. Il détermine les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel qui y sont enregistrées, les destinataires et la durée de conservation de ces données, ainsi que les modalités d'exercice, par les personnes concernées, des droits qui leur sont reconnus par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

### **Instruction n° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.20.sante.pdf#page=111>

Cette instruction expose des modalités de gestion complémentaires suite à la présence simultanée de plusieurs métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH), en particulier des métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil.

L'application stricte de l'instruction du 18 décembre 2020 et de celle du 24 mai 2022 pouvait conduire à la mise en place de restrictions d'usages par les ARS en cas de dépassement de Valeurs Sanitaires Transitoires définies pour certains métabolites de pesticides. Considérant les incertitudes scientifiques sur les dangers et risques réels, et les gestions différentes dans d'autres pays européens (Allemagne par exemple), ainsi que la complexité de mise en place de telles restrictions pour des populations nombreuses, les règles de gestion en cas de dépassement des VST pour les métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil ont été adaptées.

Un plan d'actions interministériel est décrit, comprenant en particulier la sollicitation des agences d'expertise sanitaire (Anses et HCSP) pour répondre aux besoins de connaissances scientifiques, et la sollicitation de la Commission européenne pour rapporter la situation en France et la comparer avec les autres Etats membres.

Dans l'attente des résultats de ce plan d'action, « *la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées dans de telles circonstances ne s'applique pas. Cette recommandation concerne également le cumul des substances* ».

## **DECHETS**

### **Arrêté du 2 mars 2023 relatif au plan national de prévention des déchets 2021-2027**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047341193>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le plan national de prévention des déchets (PNPD), prévu à l'article L. 541-11 du code de l'environnement, vise à fournir une vision d'ensemble des orientations stratégiques de la politique publique de prévention des déchets, et décline les actions à mettre en œuvre pour y parvenir. Il répond

en outre aux dispositions des articles 29 et 30 de la directive européenne 2008/98/CE relative aux déchets qui prévoient que chaque Etat membre établisse, tous les 6 ans, un programme de prévention des déchets. Ce nouveau plan actualise les mesures de prévention des déchets au regard des nombreuses réformes engagées en matière d'économie circulaire depuis 2017. Il constitue un document de synthèse et de suivi des mesures de prévention des déchets inscrites dans différents textes législatifs, réglementaires ou programmatiques. Pris en application de l'article L. 541-11 du code de l'environnement, l'arrêté indique que le PNPD figure dans une annexe qui sera publiée au Bulletin officiel du ministère chargé de la protection de l'environnement.

**Arrêtés du 4 juillet 2023 portant modification des arrêtés du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux, des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets », à la traçabilité des déchets dénommé « Registre national des déchets » et à la traçabilité des terres excavées et des sédiments dénommé « Registre national des terres excavées et sédiments »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835874>

RGPD pour le registre de déchets /accès aux données élargi à :

- les agents de la direction générale des finances publiques ;
- les agents de contrôle de l'inspection du travail ;
- les inspecteurs de la sûreté nucléaire

**Règlement 2023/1542/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, abrogeant la directive 2006/66/CE**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1542>

Ce règlement fixe de nouvelles exigences en matière de durabilité, de sécurité, d'étiquetage, de marquage et d'information des batteries afin d'orienter les producteurs, les utilisateurs vers des produits plus durables avec une meilleure valorisation en fin de vie.

Les batteries devront respecter des exigences en matière de durabilité et de sécurité (chapitre II du règlement) ainsi que des exigences en matière d'étiquetage et d'information (chapitre III du règlement) pour être mises sur le marché ou mises en service.

A compter du 18 février 2027, les batteries MTL, les batteries industrielles d'une capacité supérieure à 2 kWh et les batteries de véhicule électrique mises sur le marché ou mises en service doivent être associées à un enregistrement électronique, dénommé passeport de batterie.

Le législateur européen prévoit, pour la première fois, que l'opérateur économique qui met à disposition sur le marché, pour la première fois sur le territoire de l'Union européenne, une batterie qui a fait l'objet d'une préparation en vue d'un réemploi, d'une préparation en vue d'une réaffectation, d'une réaffectation ou d'un remanufacturation est considéré comme étant le producteur de cette batterie. A ce titre, il sera soumis aux obligations de responsabilité élargie du producteur.

## URBANISME

**Décret n° 2023-1311 du 27 décembre 2023 pris pour l'application de l'article L. 121-12-1 du code de l'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707330>

Ce texte établit la liste des friches au sens de l'article L. 111-26 du code de l'urbanisme sur lesquelles il est possible sous certaines conditions de déroger au principe de continuité de la loi littoral défini à l'article L. 121-8 du code de l'urbanisme.

## REDEVANCE

**LOI n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

La loi de finances introduit une réforme des redevances aux agences de l'eau afin de tendre « à terme » à une forme de rééquilibrage des contributions versées par les différentes catégories d'usagers de l'eau, d'introduire des paramètres liés à la performance des services d'eau et d'assainissement, de renforcer la solidarité urbain-rural et de financer les actions prévues dans le plan eau

Pour les usagers domestiques et assimilés, cette réforme se traduit par une disparition de la redevance pour pollution de l'eau ainsi que celle pour modernisation des réseaux de collecte au profit d'une redevance sur la consommation d'eau potable (due par les abonnés du service) et de deux redevances basées sur la performance des services d'eau et d'assainissement (dues par les collectivités chargées de ces services et répercutées sur les tarifs).

Pour l'eau potable, deux coefficients viendront moduler la redevance :

- a) Le premier est déterminé par le taux de fuites du réseau, mais aussi sur les volumes consommés qui ne font pas l'objet d'un comptage (rapportés à la longueur du réseau et à la densité d'abonnés).
- b) Le second prend en compte le niveau de connaissance du réseau, mais également le programme d'action prévu par la collectivité pour améliorer et pérenniser les performances.

Concernant l'assainissement, un coefficient de modulation est également créé pour ajuster les redevances en fonction des pratiques. Ce dernier reposera notamment sur la validation de l'autosurveillance du système d'assainissement, sa conformité réglementaire et un coefficient d'efficacité.

La valeur de l'ensemble des coefficients sera fixée par les agences de l'eau. Des décrets viendront préciser les modalités d'application du dispositif, qui repose désormais sur les performances des collectivités.

Concernant la redevance prélèvement, les taux plafonds ont été rehaussés et des taux planchers sont créés pour les prélèvements eau potable, industriels et refroidissement.

A noter toutefois que les taux des redevances pour pollutions diffuses ne sont pas augmentés pour laisser le temps aux agriculteurs de s'adapter « *dans un contexte d'inflation et de concurrence internationale* ».

Concernant les usages pour l'industrie, de la même manière que pour les usages domestiques, la redevance pour modernisation des réseaux sera supprimée et celle sur la consommation d'eau potable créée.

## **DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Pour information quelques guides utiles

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil\\_guide\\_securite\\_des\\_donnees\\_personnelles-2023.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf)

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation\\_api.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation_api.pdf)

Et la publication de ce guide sur la responsabilité des acteurs dans la commande publique :

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publicque.pdf)

[06/guide\\_la\\_responsabilite\\_des\\_acteurs\\_dans\\_le\\_cadre\\_de\\_la\\_commande\\_publicque.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publicque.pdf)

## **SECURITE DES INTERVENTIONS**

### **Décret n° 2023-452 du 9 juin 2023 relatif aux obligations incombant aux entreprises en matière d'accident de travail et d'affichage sur un chantier**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047664526>

Le texte institue une obligation d'information de l'inspection du travail en matière d'accident du travail mortel et crée une sanction pénale pour le non-respect de cette obligation. Il ouvre également la possibilité de recourir à un dispositif numérique alternatif au panneau de chantier matériel dans le cadre des chantiers ayant donné lieu à la délivrance d'un permis de construire

### **Décret n° 2023-333 du 3 mai 2023 relatif à la sensibilisation des travailleurs aux risques naturels majeurs en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon et à Wallis-et-Futuna**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047521132>

Des sensibilisations des travailleurs aux risques naturels majeurs doivent être réalisées en Outre-Mer. La mise en œuvre est fixée à partir de janvier 2024

### **RÈGLEMENT (UE) 2023/1230 du 14 juin 2023 sur les machines, abrogeant la directive 2006/42/CE et la directive 73/361/CEE**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1230>

Le règlement **entrera en vigueur le 20 janvier 2027**, sous réserve de certaines dispositions transitoires. Contrairement à la directive Machines 2006/42/CE, il ne nécessitera pas de texte de transposition en droit français. Il clarifie le champ d'application et certaines définitions de la réglementation (machine, machine mobile autonome, fabricant, importateur, distributeur, etc.). Il a également pour vocation d'intégrer de nouveaux risques générés par les technologies numériques et

émergentes (robots collaboratifs, intelligence artificielle, cybersécurité, etc.) tout en ajustant les exigences à l'égard de risques et technologies traditionnels (substances dangereuses, vibrations des machines portatives, lignes électriques aériennes, etc.).

Les obligations respectives des fabricants, des importateurs et des distributeurs sont désormais clairement précisées et proportionnées à leurs responsabilités dans la chaîne d'approvisionnement du secteur des machines.

Ce nouveau règlement tient notamment compte du fait que les machines utilisées dans les entreprises sont fréquemment modifiées par les employeurs pour des raisons diverses.

Ces modifications peuvent créer un nouveau danger ou augmenter le risque existant, sans que cela n'ait été envisagé par le fabricant. Pour cette raison, le règlement prévoit dorénavant que **toute personne physique ou morale qui apporte une modification substantielle à une machine ou à un produit connexe doit être considérée comme un fabricant**. En conséquence, cette personne est soumise aux obligations incombant au fabricant au titre de l'article 10 du règlement. Cela implique notamment que la personne qui apporte la modification substantielle doit évaluer la conformité du produit modifié selon la procédure d'évaluation de la conformité pertinente (examen UE de type, conformité sur la base de l'assurance complète de la qualité, conformité sur la base de la vérification à l'unité ou contrôle interne de la production).

*La modification substantielle est définie comme la modification d'une machine ou d'un produit connexe, par des moyens physiques ou numériques, après sa mise sur le marché ou sa mise en service, qui n'est pas prévue ou planifiée par le fabricant et qui affecte la sécurité en créant un nouveau danger ou en augmentant le risque existant, ce qui rend nécessaire :*

- soit l'ajout de protecteurs ou de dispositifs de protection à ladite machine ou audit produit connexe, dont la mise en œuvre nécessite la modification du système de commande de sécurité existant ;
- soit l'adoption de mesures de protection supplémentaires visant à assurer la stabilité ou la résistance mécanique de ladite machine ou dudit produit connexe

**Décret n° 2023-974 du 23 octobre 2023 modifiant des dispositions du code de la route et du décret n° 2021-1062 du 9 août 2021, relatives à la mise en place du contrôle technique des véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur, et dérogeant temporairement aux articles R. 323-14 et R. 323-18 du code de la route**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242423>

Le décret n° 2023-974 et un arrêté du 23 octobre transposent la réglementation applicable au contrôle technique des deux-roues en droit français. Sont concernés les "véhicules de catégorie L », c'est-à-dire les véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur. Les différents types de défaillances (mineurs, majeures, critiques) ainsi que les points à contrôler en cas de contre-visite sont entre autres fixés en annexe I de l'arrêté. Ce texte précise également quelles sont les modalités d'agrément des centres de contrôle. La périodicité de ces contrôles technique sera de 5 ans après la mise en circulation du véhicule, puis ils devront être renouvelés tous les 3 ans. **L'entrée en vigueur de ce nouveau contrôle est prévue pour le 15 avril 2024** avec une application progressive aux différents véhicules en fonction de leur date d'immatriculation

*NB : Les vélos à assistance électrique ne sont pas concernés tant que l'assistance n'existe que lorsque le cycliste pédale et se coupe au-delà de 25 km/h*

*Les trottinettes électriques ne sont pas des véhicules mais des engins dits EDPM (engins de déplacement personnels motorisés), qui est une autre catégorie dans la réglementation : elles ne sont pas concernées.*

**Directive 2023/2668 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2009/148/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.)

Cette directive introduit de nombreux changements dans la directive initiale Amiante. Toutefois elle n'est pas applicable tant qu'elle n'a pas été transposée en droit français.

- Possibilité de déroger uniquement à l'article 4 (notification préalable des chantiers aux services de l'état) et non plus aux articles 18 et 19 (art 18 : une évaluation de son état de santé doit être disponible pour chaque travailleur préalablement à l'exposition à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante ; Une nouvelle évaluation doit être disponible au moins une fois tous les trois ans aussi longtemps que dure l'exposition. ; Un dossier médical individuel est établi ; le médecin se prononce sur les mesures individuelles de protection ou de prévention à prendre ; des informations et des conseils doivent être fournis aux travailleurs en ce qui concerne toute évaluation de leur santé à laquelle ils peuvent se soumettre après la fin de l'exposition - Art 19 : Les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante., doivent être inscrits par l'employeur sur un registre indiquant la nature et la durée de leur activité ainsi que l'exposition à laquelle ils ont été soumis.)
  - L'employeur doit notifier avant le début des travaux la liste des travailleurs concernés ; leurs certificats de formation et la dernière date d'évaluation de leur santé
  - Ajout de mesures visant à réduire l'exposition des travailleurs à l'amiante (suppression de la poussière d'amiante, aspiration à la source, décontamination des travailleurs, stockage des matériaux amiantés et élimination des déchets)
  - Le comptage des fibres est assuré par microscopie électronique ( qui permet de compter des fibres plus fines) au lieu du microscope à contraste de phase. La taille des fibres comptées est 5 micromètres de long 3 micromètres de large et rapport longueur largeur supérieur à 3:1.
  - A partir **du 21 décembre 2029** les fibres d'une largeur inférieure à 0,2 micromètres seront prises en compte dans le comptage. (article 7)
  - **Modification des taux de fibre auxquels peuvent être exposés les travailleurs : de 2 fibres/L à 1 fibre/L selon le type de fibre et les méthodes de comptage** ( nouvel article 8)
  - Avant des travaux de démolition si le repérage des matériaux amiantés est impossible l'employeur doit s « assurer que ce repérage ait été fait par un opérateur qualifié et avoir les résultats de ce repérage
  - Nouvelle annexe concernant la formation des travailleurs exposés à l'amiante
  - Ajout de 2 maladies liées à l'amiante. Les états membres doivent tenir un registre de ces maladies
- Cette directive doit être **transposée au 21 décembre 2025**.

## 7.2 Attestations d'assurance



### ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

**XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1 D01 HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

**SEF**  
**42, rue du Président Wilson - BP 56**  
**78230 LE PECQ Cedex, France**

bénéficie des garanties Responsabilité Civile des contrats N° FR00039252LI et FR00039254LI souscrits par **SUEZ**, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers dans le cadre des activités garanties aux contrats.

#### **MONTANTS DES GARANTIES :**

L'engagement de l'assureur ne saurait excéder les montants ci-après.

Les montants ci-dessous sont exprimés Tous dommages Confondus (Corporels, Matériels et Immatériels Consécutifs ou non).

#### **Responsabilité Civile Exploitation**

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

#### **Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile Professionnelle**

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

#### **Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement**

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2023/FR00039254LI/139755, pour valoir ce que de droit le 22/12/2023.



XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France - Telephone: +33 1 56 92 80 00 [axa.com](http://axa.com)  
XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1, D01 HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)). XL Insurance Company SE, Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927.  
Administrateurs: P.R.Braddock (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slattey, P. Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J. O'Neill, H. Browne, P.H. Rastoul (FR)



## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**  
dont le siège social est situé  
**160 rue Henri Champion 72030 LE MANS cedex 09**  
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

### CERTIFIONS QUE :

La **Société SUEZ**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°127.110.189**, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

### MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre ..... 150 000 000 €

### Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine ..... 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles (sous-limite épuisable par an) ..... 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers ..... 30 000 000 €
- Frais et pertes ..... 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation ..... 30 000 000 €

### PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024 sous réserve du paiement de la prime.**

*La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.*

Fait à Paris, le 29 décembre 2023

*E Léamy*

## 7.3 Pyramides compteurs

Neauphle le Château						
Année de Fabrication	Diamètre					Total Général
	15	20	30	40	60	
1984	1					1
1987	1					1
1990	1					1
1992	1					1
1995	1					1
1996	1					1
1997				1		1
2000	1					1
2001	1	1				2
2004	2					2
2006	1					1
2007	2					2
2008	2					2
2009	1	2				3
2010	28	1				29
2011	120	3	2			125
2012	278	18	1			297
2013	100	3	1	3		107
2014	76			1	3	80
2015	41	2	2			45
2016	40					40
2017	14	1		1		16
2018	25					25
2019	19	4	1			24
2020	9	1				10
2021	58	1			2	61
2022	171	12	4	3		190
2023	26					25
<b>Total général</b>	<b>1021</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1095</b>

NEAUPHLE LE CHÂTEAU	
Age Petit Compteur	7,58
Age Moyen Compteur	7,15
Age Grand Compteur	6,20
Age Parc	7,57

VILLIERS ST FREDERIC										
Année de Fabrication	Diamètre									Total général
	12	15	20	30	40	60	80	100	150	
1974	1									1
1983			1							1
1986		1								1
1994		1								1
2002		1								1
2004		1								1
2005		2								2
2006			1							1
2008		1								1
2009		5								5
2010		40	4							44
2011		65	4	1						70
2012		214	18							232
2013		115	3	2	1	1				122
2014		86	2		2					90
2015		44	6	1						51
2016		18	1		1					20
2017		19								19
2018		13	3							16
2019		72	1					1		74
2020		130	4	1						135
2021		59	2		1	1	3		3	69
2022		306	4	5	2					317
2023		105	1	2						108
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1298</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1382</b>

VILLIERS ST FREDERIC	
Age Petit Compteur	5,65
Age Moyen Compteur	4,58
Age Grand Compteur	3,11
Age Parc	5,61

## 7.4 Nombre de branchements par nature et par diamètre

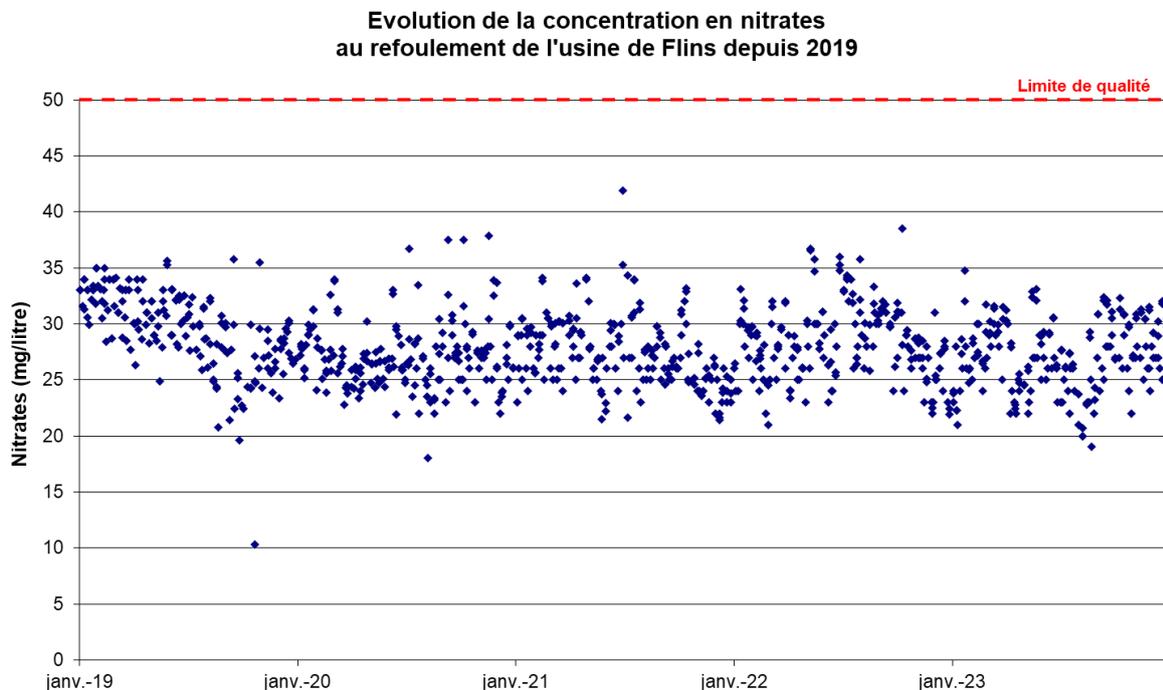
VILLE DE NEAUPHLE LE CHÂTEAU										
Nature du Branchement	Calibre Branchement									Total général
	15	20	25	30	32	40	50	60	63	
Fonte		2						4		6
inconnu	21	17	91	2	13	1		2	1	148
Plomb	1	31	7	2	4	1				46
Polyéthylène bandes bleues	44	87	405	15	80	3	6	1	6	647
Polyéthylène noir ou autre	1	139	3	2	85	4				234
<b>Total général</b>	<b>67</b>	<b>276</b>	<b>506</b>	<b>21</b>	<b>182</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1081</b>

VILLE DE VILLIERS ST FREDERIC														
Nature du Branchement	Calibre Branchement													Total général
	15	20	25	30	32	40	50	60	63	80	100	150	200	
Fonte								1		1	4	2	1	9
inconnu	72	31	29	1	36	1								170
Plomb		28	2		1	1								32
Polyéthylène bandes bleues	65	159	456	7	98	5	4		2		1			797
Polyéthylène noir ou autre	1	187	4	2	35	1								230
<b>Total général</b>	<b>138</b>	<b>405</b>	<b>491</b>	<b>10</b>	<b>170</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1238</b>

## 7.5 Qualité de l'eau

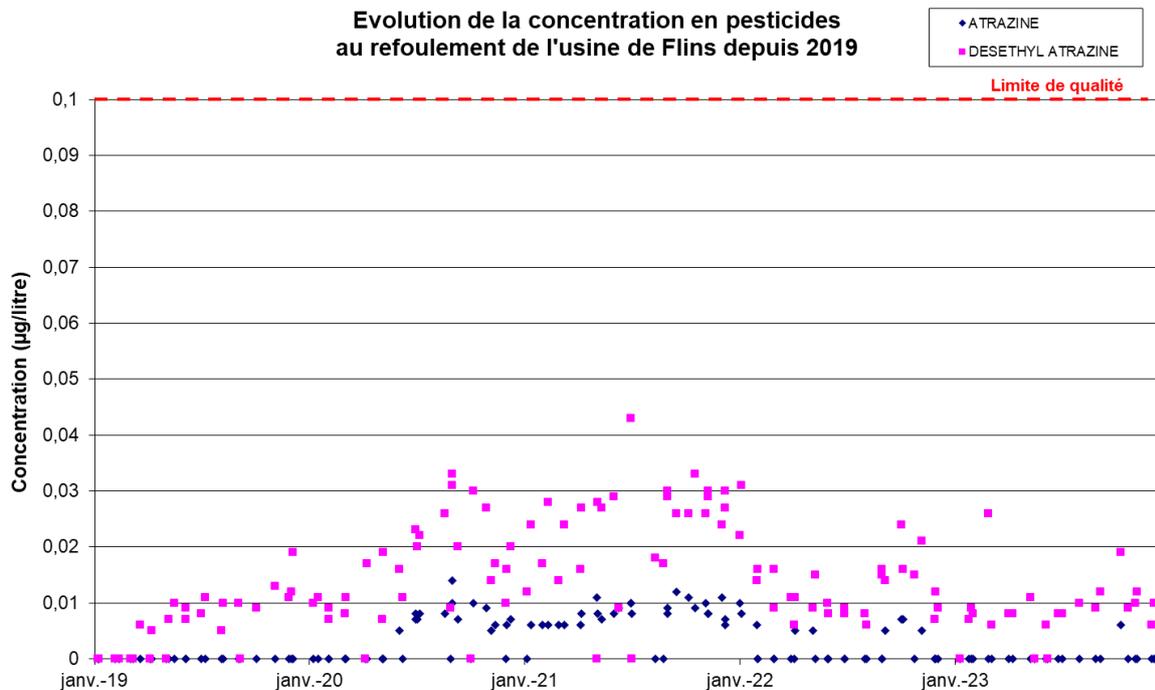
Courbes d'évolution sur les 5 dernières années des paramètres pouvant poser des problèmes de qualité

### 1. Les Nitrates



**Observations : Aucun dépassement de la norme de 50 mg/l n'a été observé. La moyenne pour l'année 2023 est de 27,2 mg/l.**

### 2. Les Pesticides



**Observations : En 2023, les concentrations en Atrazine et en Déséthylatrazine sont inférieures à 0,026 µg/l.**



Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024



ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE

Envoyé en préfecture le 08/11/2024

Reçu en préfecture le 08/11/2024

Publié le 08/11/2024

ID : 078-200063048-20241105-D709\_2024-DE



© SUEZ / Franck Dunouau



General