

# Service de l'eau

Rapport annuel du déléataire 2024

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

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





# Sommaire

## 1 | Synthèse de l'année . . . . . 5

1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année .....	7
1.2 Contexte national : les évolutions à venir.....	8
1.3 Votre contrat.....	11
1.4 Les faits marquants 2024 .....	12
1.5 Votre contrat : les chiffres clés .....	13
1.6 Votre contrat : les indicateurs de performance .....	14
1.6.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	16
1.6.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	16
1.6.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E .....	17

## 2 | Présentation du service . . . . . 19

2.1 Le contrat .....	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat.....	22
2.2.1 La gestion de crise.....	22
2.3 L'inventaire du patrimoine .....	23
2.3.1 Les biens de retour .....	23

## 3 | Qualité du service . . . . . 27

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 calculés sur une période de relève.....	29
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève .....	29
3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007) ...	30
3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2.....	31
3.1.6 Le rendement contractuel .....	31
3.2 La qualité de l'eau .....	32
3.2.1 La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable .....	32
3.2.2 La ressource.....	34
3.2.3 La distribution .....	34
3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 .....	35
3.3 Le bilan d'exploitation.....	36
3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution .....	36
3.3.2 La recherche des fuites.....	36
3.3.3 Les interventions en astreinte .....	37
3.4 Le bilan de la relation client.....	38
3.4.1 Le nombre de clients .....	38
3.4.2 Les volumes vendus.....	38
3.4.3 Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	39
3.4.4 La typologie des contacts clients .....	39
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients .....	39
3.4.6 L'activité de gestion clients .....	40
3.4.7 La relation clients.....	40
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement.....	41
3.4.9 Le fonds de solidarité.....	41
3.4.10 Les dégrèvements .....	41
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable .....	42

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 47

4.1 Le CARE.....	49
4.1.1 Le CARE .....	49
4.1.2 Le détail des produits.....	50
4.2 Les versements.....	52

<b> Votre délégataire</b>	<b>55</b>
5.1 Notre organisation .....	58
5.1.1 La Région .....	58
5.2 Notre système de management .....	60
5.3 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	64
<b> Annexes</b>	<b>69</b>
6.1 Bilan d'activités réseaux .....	71



# | Synthèse de l'année





## 1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année

### L'ambition nationale de sobriété des usages d'eau nécessite de repenser le modèle de financement des services de l'eau et l'assainissement

La sécheresse exceptionnelle en 2022 a conduit à des appels à la sobriété par le Gouvernement et au lancement par le Président de la République d'un *Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau* (dit Plan eau) fixant notamment une ambition de réduction des prélèvements de 10% d'ici 2030. Depuis lors, l'ensemble des acteurs de l'eau ont vu diminuer de manière structurelle les consommations des usagers quels qu'ils soient (particuliers, entreprises, collectivités), en lien avec une évolution des comportements. Si cette baisse des consommations, - qui est appelée par tous – est vertueuse pour l'environnement et la ressource en eau, elle pose aujourd'hui la question de la pérennité des services d'eau et d'assainissement français. Dans un contexte de retard important en matière d'investissements, de renforcement de la réglementation et de défis majeurs liés à la transition écologique, le modèle de financement qui repose sur les volumes vendus est à bout de souffle.

Cette baisse historique des volumes résultant d'une politique nationale ambitieuse impacte les recettes de l'ensemble des acteurs qu'ils soient publics ou privés, et ne peut donc pas être considérée comme le seul risque du délégataire.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparait donc nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle de financement de ces services. Le sujet a pris une place grandissante dans le débat public et l'agenda politique mais également dans la presse au cours de l'année écoulée.

### Inflation : les effets encore présents de la crise 2022-2023 fragilisent l'économie des contrats

La crise inflationniste 2022-2023 a connu un net ralentissement en 2024.

Cependant, dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise qui a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs voit certains de ses effets perdurer.

Par ailleurs, l'application des formules d'indexation étant différée par rapport à l'évolution des coûts, la mesure des effets de l'inflation prend toute sa réalité dans le cadre d'un bilan pluriannuel.

D'une manière générale, la période récente d'inflation a mis 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 et de sa performance, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

### 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 avec notamment la mise en œuvre de redevances liées à la performance des services d'eau et d'assainissement. Ces nouvelles redevances sont dues par les collectivités qui peuvent les répercuter aux usagers par des contrevaleurs.

Les modifications entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 concernent toutes les factures émises à compter de cette date.

L'année 2025 reste une année de transition avec des redevances de performance calculées forfaitairement au regard de coefficients de performance maximums. Dès 2026, les critères de performance 2024 impacteront à nouveau la facture des usagers.

## 1.2 Contexte national : les évolutions à venir

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

### 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 au profit de la généralisation de 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 aujourd'hui à assurer la couverture nécessaire. C'est le cas en particulier des capteurs sur le patrimoine enterré et de ceux positionnés sur 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 pour favoriser le développement de la cybersécurité,
- de l'existence du renouvellement de ces équipements au sein des plans de renouvellement actuels.

Après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cette évolution exogène.

### 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 avaient jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif. Les échéances parlementaires et gouvernementales ont retardé ce projet de loi qui devrait se concrétiser en 2025.

La déclinaison en droit français de cette directive va à priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un nombre restreint de grands systèmes critiques. La plupart des services seront concernés par cette nouvelle règlementation afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés.

La mise en conformité consécutive à cette nouvelle réglementation impliquera des investissements et coûts d'exploitations complémentaires à ceux déjà engagés par Suez Eau France pour garantir un 1<sup>er</sup> niveau de cybersécurité.

## Evolutions du marché de l'électricité fin 2025

Fin décembre 2025, le marché de l'électricité va être fortement impacté par plusieurs mesures :

- La disparition du tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) : Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et de l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché qui a évolué entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.
- La modification de la fiscalité avec de nouvelles règles d'accès au tarif réduit de l'accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE)

Dans ce contexte et afin que ces changements législatifs n'entraînent pas de modifications de l'équilibre économique des contrats d'eau et d'assainissement, il conviendra de s'assurer que les évolutions du coût du service d'électricité sont reflétées fidèlement dans l'évolution des formules d'indexation des tarifs.

## Réforme anti-endommagement

La réglementation relative aux interventions à proximité des réseaux de transport et distribution, aussi appelée réglementation anti-endommagement ou construire sans détruire, a pour objectif principal de prévenir les dommages aux réseaux et les conséquences que ces dommages peuvent entraîner sur la sécurité des personnes exécutant les travaux, la sécurité des riverains des réseaux, la protection de l'environnement, et la continuité des services apportés par ces réseaux.

Cette réglementation, dans son ensemble, impose aux exploitants de réseaux une amélioration progressive de la cartographie des réseaux, des réponses plus précises aux déclarations DT/DICT faites par les responsables de projets et les exécutants des travaux, ainsi qu'une anticipation des situations de crise afin que la mise en sécurité en cas de dommage soit aussi rapide que possible.

Le 1er janvier 2026 marquera la prochaine échéance de cette réglementation : à partir de cette date, les réponses aux DT/DICT des réseaux non sensibles en zone urbaine, devront être en classe A de précision (avec un fuseau d'incertitude de 40 cm) pour l'ensemble des réseaux.

Plusieurs possibilités permettent de répondre à cette obligation.

- Répondre à partir d'une cartographie en classe A des réseaux
- Mettre en œuvre des solutions ponctuelles au moment de la réception de la demande de DT/DICT sous un délai de 15 jours, avec géoréférencement au fil de l'eau de la zone concernée, ou uniquement via un marquage-piquetage

En outre à compter de cette date, les réponses à ces DT/DICT/ATU devront utiliser les PCRS (Plan de Corps de Rues Simplifié) comme fond de plan.

Ces nouvelles obligations modifient le cadre contractuel des interventions et auront un impact significatif sur l'équilibre économique des contrats.

Le cas échéant, en fonction des modalités de cartographie en classe A déjà réalisées ou envisagées par chaque collectivité, il conviendra d'étudier les évolutions contractuelles nécessaires à la mise en place de solutions spécifiques ainsi que leur financement.

## Travaux de voirie – Amiante

Après la parution de l'arrêté du 4 juin 2024, le renforcement de la réglementation amiante dans les travaux de voirie imposera à compter du 1er juillet 2026 aux maîtres d'ouvrages, donneurs d'ordres ou propriétaires d'immeubles de faire réaliser une recherche d'amiante dans la voirie avant la réalisation de tous travaux (Repérage Avant Travaux) et de fournir une information sur la présence d'amiante à ceux qui réalisent l'opération afin qu'ils adoptent les mesures de protection nécessaires.

A défaut de cette information, la réglementation indique que les travaux devront être réalisés comme si la présence de l'amiante était avérée.

Il conviendra donc de modifier les conditions opérationnelles, financières et de planification des interventions de travaux.

## PFAS

Les PFAS (per- et polyfluoroalkylés) sont des composés chimiques synthétiques utilisés dans de nombreux produits industriels ou domestiques, comme les revêtements antiadhésifs, les textiles imperméables et les mousses anti-feu... Ils sont apparus dans les années 50 et sont maintenant très répandus. Une de leurs caractéristiques est leur persistance dans l'environnement car ils se dégradent difficilement. C'est pourquoi on parle de « polluants éternels ». Ils se retrouvent donc dans les milieux aquatiques, les eaux usées domestiques et industrielles mais aussi dans les sols et l'air. La famille des PFAS compte plusieurs milliers de molécules, avec des propriétés physico-chimiques variées, ce qui rend complexe leur analyse et leur traitement pour les éliminer.

A ce jour, l'ampleur de l'impact des PFAS sur la santé humaine fait encore l'objet de recherches. Seuls les effets de l'exposition à certains PFAS ont été étudiés : par exemple le PFOA a été classé cancérogène avéré et le PFOS cancérogène probable par l'Institut de Recherche sur le Cancer.

Les réglementations évoluent avec l'état des connaissances sur ces molécules. Sur l'eau potable, depuis janvier 2023, la France a transposé la Directive Européenne de décembre 2020 en appliquant une Limite de Qualité pour la somme de 20 PFAS (dont le PFOS et le PFOA) à 100 ng/l (soit 0,1 µg/l). Le contrôle des PFAS sera rendu obligatoire dans les programmes de contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) à partir du 1er janvier 2026.

Néanmoins, l'ARS Île-de-France a décidé d'anticiper cette obligation en procédant à une campagne exploratoire sur l'ensemble de la région francilienne sur l'année 2024. Les analyses se poursuivront en 2025.

Cette campagne comprend la réalisation d'un prélèvement par trimestre sur chaque point de surveillance de mise en distribution. En 2024, plus de 1200 analyses ont été réalisées sur 395 installations franciliennes. L'instruction N° DGS/EA4/2025/22 du 19 février 2025 précise qu'une non-conformité sera déclarée si la médiane d'au moins 10 résultats analytiques répartis sur 2 saisons dépasse la Limite de Qualité réglementaire. La date de retour à la conformité demandée est fixée au 12 janvier 2026.

En parallèle, l'ANSES mène des expertises pour fixer des valeurs guides sanitaires de gestion individuelles de ces PFAS. Les résultats de l'ANSES sont attendus pour fin 2025. Des démarches sont également entreprises par l'ARS IDF avec les services de l'Etat pour identifier les sources de pollutions et travailler à les réduire. Ce travail de surveillance se poursuivra en 2025, de même que le dialogue instauré avec les collectivités.

Schéma Directeur en cours de réalisation par le Syndicat.

## 1.3 Votre contrat

### Déséquilibre économique

Le contrat présente un déséquilibre significatif entre les charges et les recettes. SUEZ Eau France se rapprochera cette année de votre Collectivité pour lui proposer des modalités de rétablissement de l'équilibre économique.

## 1.4 Les faits marquants 2024

Des équipes solidaires, engagées au service  
de l'environnement, du développement  
durable et des collectivités



Reconnaissance du travail collectif en Excellence Opérationnelle



Participation à la course Pisciacaise à Poissy



Les fuites sont rapidement réparées pour préserver l'eau et le service



Création d'un réseau



Des hommes et des femmes mobilisés 24h/24 pour garantir la continuité du service



Préservation de la ressource

## 1.5 Votre contrat : les chiffres clés



2 482 abonnés

266 619 m<sup>3</sup> d'eau facturée



84,9 % de rendement du réseau de distribution

41,6 km de réseau de distribution d'eau potable



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 %

de conformité sur les analyses physico-chimiques



4 réparations fuites sur canalisations

3,1038 € TTC/m<sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



## 1.6 Votre contrat : 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, selon le tableau ci-dessous :

Caractéristiques techniques du service	Chapitre	Section	Alinéa
Date d'échéance du contrat	Présentation du service	Le contrat	
Nature des ressources utilisées	Inventaire du patrimoine	Biens de retour	Ressources
Volumes prélevés, achetés ou vendus	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Nombre d'abonnements	Qualité du service	Bilan clientèle	
Volumes vendus aux différents types de clients			
Linéaires du réseau	Présentation du service	Inventaire du Patrimoine	Les canalisations
La tarification de l'eau et les recettes du service	Chapitre	Section	Alinéa
La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3	Qualité du service	Bilan clientèle	Prix du service de l'eau potable
Recettes du service	Les comptes de la délégation et le patrimoine	Le CARE	

Les indicateurs de performance	Chapitre	Section	Alinéa
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées	Qualité du service	Qualité de l'eau	
Rendement de réseau	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Indice linéaire des volumes non comptés			
Indice linéaire de pertes			
Délai	Qualité du service	Bilan clientèle	
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés			
Taux de réclamation			
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			
Actions de solidarité et de coopération	Chapitre	Section	Alinéa
Nombre et montant des abandonnements de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau	Qualité du service	Bilan clientèle	

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.

### 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. 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.

### 1.6.1 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	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	6 691	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	2 482	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>	3,1038	€ 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	84,86	%	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)	0,29	%	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	3,98	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,91	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	1	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

### 1.6.2 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	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,81	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	85,71	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	24,98	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	2,7	%	A

### 1.6.3 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	2024	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
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A





# Présentation du service



## 2.1 Le contrat

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

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
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 La gestion de crise

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

- Collaborateurs au sein de la région et dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide au niveau national,
- Equipements de process fixes ou mobiles, groupes électrogènes...
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par SMS, téléphone, 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 Mai 2024, SUEZ Eau France a organisé un exercice de crise cyber « PACMAN24 » qui a mobilisé plus de 70 collaborateurs au sein de 2 régions et du siège durant plus de 6h.

Le scénario simulait une cyberattaque de l'informatique technique nécessitant la mise place de mode dégradé pour gérer les installations sur un périmètre important. Les équipes des régions, celles de la Direction des Systèmes d'Information et celles du siège ont été fortement mobilisées pour faire face à cette situation nécessitant une forte coordination entre les métiers et de la rapidité.

L'objectif était d'entrainer les équipes à gérer un scénario de crise cyber de grande ampleur nécessitant une grande coordination entre les équipes sur le terrain, celles de l'informatiques et enfin celles du siège.

Les participants ont fait preuve d'une bonne réactivité grâce aux différentes formations et aux réflexes acquis précédemment. Des points d'amélioration ont également été identifiés pour renforcer la résilience de notre organisation face à ce type de crise.

## 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	6 026	2 522	-	537	-	-	-	4	9 089
100-199 mm	20 272	4 251	1 782	128	-	-	-	2	26 434
200-299 mm	4 339	452	-	-	-	-	-	-	4 791
300-499 mm	576	-	-	-	-	-	-	-	576
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	21	21
Total	31 885	7 225	1 782	665	-	-	-	27	41 583

- 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	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	5
Détendeurs / Stabilisateurs	7
Equipements de mesure de type compteur	8
Vannes	285
Vidanges, purges, ventouses	31

- LES BRANCHEMENTS**

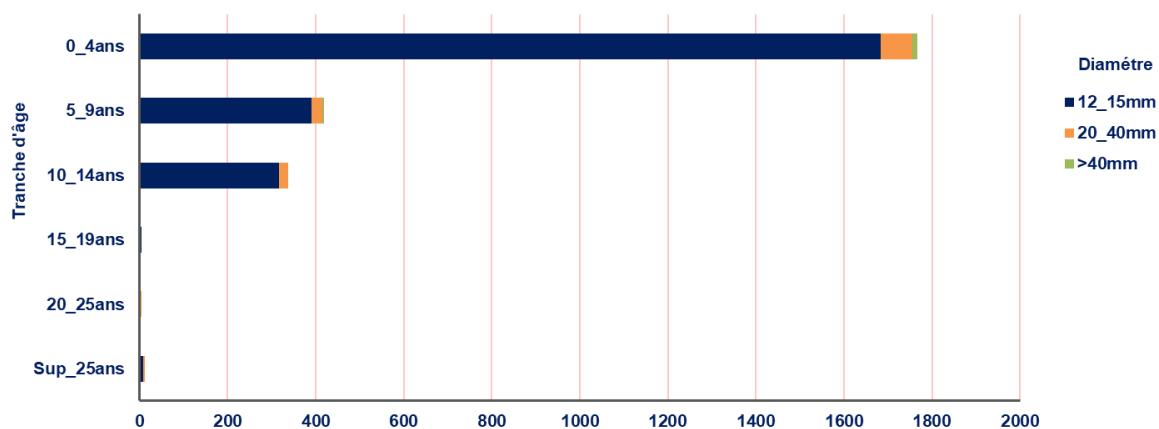
Le tableau suivant présente le nombre total de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

<b>Les branchements</b>						
Type branchement	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	2 341	2 356	2 318	2 319	2 374	2,4%

<b>Les branchements</b>							
Commune	Type branchement	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	Branchement eau potable total	1 130	1 128	1 075	1 081	1 103	2,0%
VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC	Branchement eau potable total	1 211	1 228	1 243	1 238	1 271	2,7%

- LES COMPTEURS**

<b>Répartition du parc compteurs par diamètre</b>				
12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total	
2 406	123	14		2 543



- LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

<b>Les compteurs télérélèves</b>		
	Taux de compteurs équipés en Télérélève	Taux de compteurs supervisés
NEAUPHLE LE CHATEAU	0,53%	33,33%
VILLIERS ST FREDERIC	0,56%	0,00%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

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

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2024</b>
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.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	99,93
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
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 (%)	100
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 et de gestion des réseaux	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
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre 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>

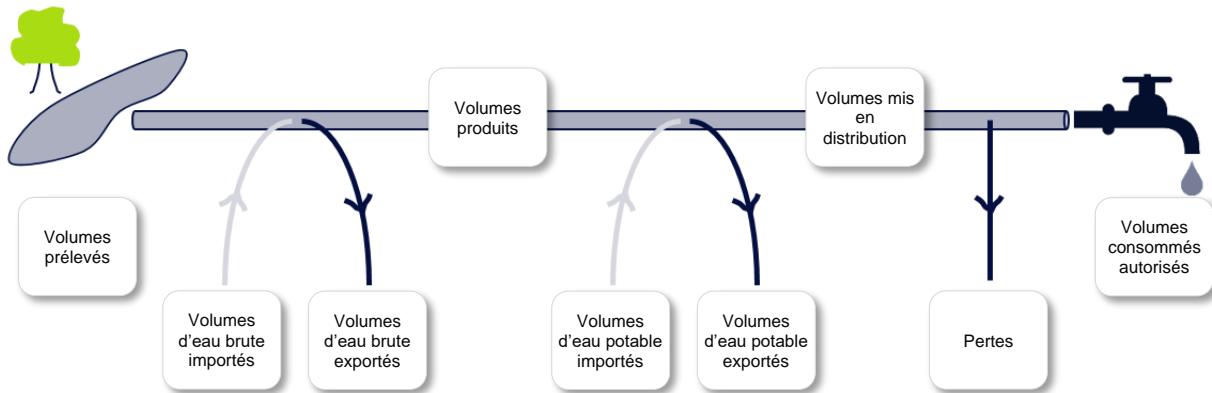
3

## Qualité du service



## 3.1 Le bilan hydraulique

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



### 3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	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)	365 264	346 468	414 865	368 100	381 306	3,6%
Total volumes eau potable exportés (C)	38 505	4 384	20 617	22 440	23 339	4,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	326 759	342 084	394 248	345 660	357 967	3,6%

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

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	273 722	289 612	333 416	292 473	299 149	2,3%
- dont Volumes facturés (E')	270 943	284 608	320 941	283 903	274 910	- 3,2%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	2 779	5 004	12 475	8 570	24 239	182,8%
Volumes consommés sans comptage (F)	756	756	756	756	756	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	267	304	3	217	320	47,4%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	274 745	290 672	334 175	293 446	300 225	2,3%

### 3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes ( $m^3/km/j$ ) - Indice linéaire des volumes non comptés ( $m^3/km/j$ )						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	326 759	342 084	394 248	345 660	357 967	3,6%
Volumes comptabilisés (E)	273 722	289 612	333 416	292 473	299 149	2,3%
Volumes consommés autorisés (H)	274 745	290 672	334 175	293 446	300 225	2,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	52 014	51 412	60 073	52 214	57 742	10,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	53 037	52 472	60 832	53 187	58 818	10,6%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	41,618	41,479	41,45	41,581	41,583	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,42	3,4	3,97	3,44	3,79	10,3%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,49	3,47	4,02	3,5	3,86	10,3%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	274 745	290 672	334 175	293 446	300 225	2,3%
Volumes eau potable exportés (C)	38 505	4 384	20 617	22 440	23 339	4,0%
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	-
Volumes eau potable importés (B)	365 264	346 468	414 865	368 100	381 306	3,6%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	85,76	85,16	85,52	85,82	84,86	- 1,1%

### 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	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	274 745	290 671,86	334 175	293 446,17	300 224,98	2,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	41,6	41,5	41,5	41,6	41,6	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	20,6	19,5	23,5	20,8	21,9	5,3%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	69,12	68,9	69,69	69,16	69,38	0,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	85,76	85,16	85,52	85,82	84,86	- 1,1%

### 3.1.6 Le rendement contractuel

Rendement primaire du réseau (%)	
Désignation	2024
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	299 149
- dont Volumes facturés (E')	274 910
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	24 239
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0
- dont volumes eau brute prélevés (A')	0
- dont volumes de service production (A'')	0
Volumes eau potable importés (B)	381 306
Volumes eau potable exportés (C)	23 339
Rendement primaire du réseau (%) = 100 * (E) / (A+B-C)	83,57

## 3.2 La qualité de l'eau

### 3.2.1 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 le 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. Les ARS appliquent progressivement cette méthodologie, qui va se généraliser sur l'ensemble du territoire en 2025. Il en résultera la quantification dans les eaux de molécules, essentiellement des métabolites, qui ne l'étaient pas jusqu'alors.

#### 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 », une valeur « indicative » à 0,9 µg/l, introduite par 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 » et remplaçant l'approche des Vmax, doit être respectée. En cas de non-respect, 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.

## Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS devaient 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 destinées à mettre fin à la non-conformité dans un délai fixé n'excédant pas 3 ans et éventuellement renouvelable une fois, 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 Vmax (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 µg/l) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution.

Constatant cette difficulté de gestion, ainsi que des approches hétérogènes en Europe pour le calcul des Vmax, la Direction Générale de la Santé a demandé au Haut Conseil de la Santé Publique son avis sur l'introduction de « Vmax provisoires » (Valeurs Sanitaires Transitoires - VST) pour les métabolites sans Vmax 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 VST.

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 VST. Il a aussi recommandé d'évaluer rapidement la méthode développée par l'UBA en vue d'une harmonisation au niveau européen.

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.

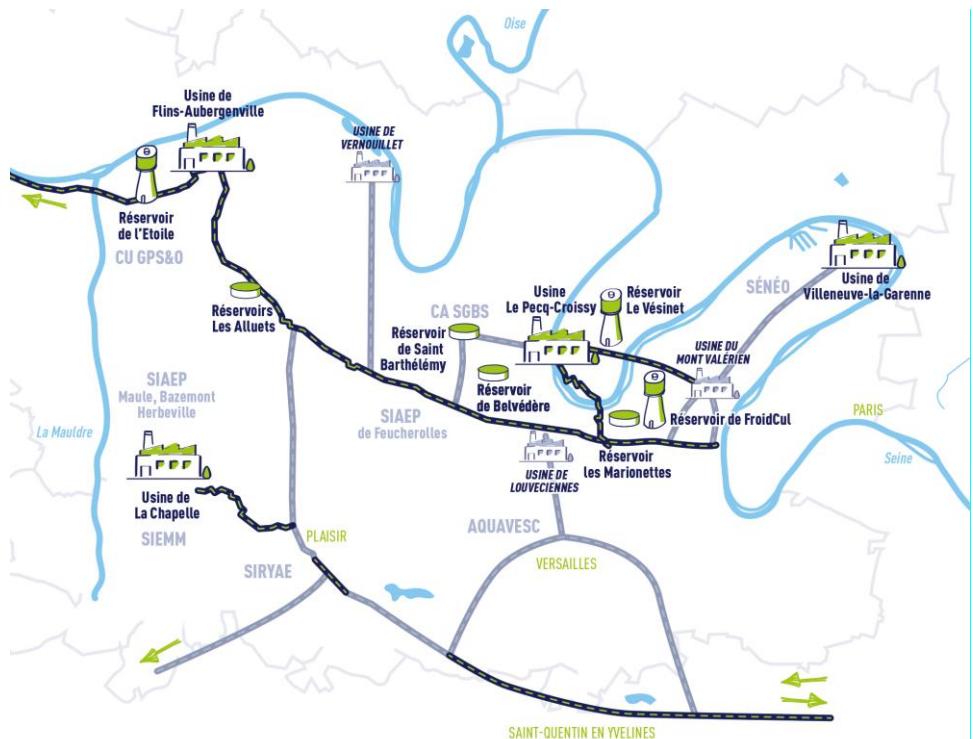
Cependant, considérant les incertitudes scientifiques et l'attente de données avérées sur les éventuels dangers et risques, que des dépassements des VST touchaient l'eau distribuée dans nombreuses collectivités, et que les restrictions des usages alimentaires dans cette circonstance seraient complexes à mettre en place au regard des populations concernées, l'instruction N° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 a indiqué que la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées en cas de dépassement des VST ne s'applique pas.

A la suite du classement en 2024 par l'Anses en « non pertinent » des métabolites R471811 du chlorothalonil (et en 2022 du NOA métolachlore), et de la détermination de Vmax pour les métabolites de la chloridazone, les VST ne s'appliquent plus qu'aux N,N-Dimethylsulfamide et ESA Flufenacet.

### 3.2.2 La ressource

- LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

La distribution d'eau potable dans l'ouest de la région parisienne repose sur un ensemble cohérent d'infrastructures. Les interconnexions et la multiplicité des ressources mobilisables garantissent la sécurité de l'approvisionnement et permettent à SUEZ Eau France de faire face aux besoins en eau d'environ 1,5 millions d'habitants de l'ouest de l'Île-de-France, y compris en période de sécheresse, d'inondation ou de pollutions éventuelles.



L'ensemble de ces productions vient alimenter plus de 4200 km de réseaux de distribution (dont 80 km de conduite de transport). Ce vaste **réseau interconnecté**, ces productions, ces différents réservoirs de stockage et stations de reprise sont sous le contrôle permanent 24h/24 du centre de Télécontrôle du Pecq pour une sécurité décuplée.

### 3.2.3 La distribution

- LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire						Surveillance			
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	14	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	16	0	100,0%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%

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

La performance sur la qualité de l'eau est évaluée grâce à 2 indicateurs :

**Le taux de conformité microbiologique** des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres microbiologiques (P101.1).

**Le taux de conformité physico-chimique** des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres physico-chimiques (P102.1).

Ces indicateurs évaluent le respect des limites réglementaires de la qualité de l'eau distribuée à l'usager et se réfèrent aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Pour l'établissement des indicateurs P101.1 et P102.1, ne sont pris en compte que les bulletins contenant au moins un paramètre avec une limite de qualité.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007				
	Bulletin			% Conformité
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)		
Microbiologique	14		0	100%
Physico-chimique	4		0	100%

\* Bulletin contenant au moins un paramètre avec une limite de qualité

VP.126 : Nombre de prélèvements en microbiologie

VP.127 : Nombre de prélèvements non conformes en microbiologie

VP.128 : Nombre de prélèvements en physico-chimie

VP.129 : Nombre de prélèvements non conformes en physico-chimie

### Conclusion sur la qualité de l'eau

L'eau distribuée sur le périmètre du contrat est de bonne qualité.

## 3.3 Le bilan d'exploitation

### 3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

- 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	2024
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	19
Branchements	créés	8
Branchements	modifiés	1
Branchements	renouvelés	3
Compteurs	posés	16
Compteurs	remplacés	738
Devis métrés	réalisés	20
Enquêtes	Clientèle	229
Eléments de réseau	mis à niveau	3
Remise en eau	sur le réseau	22
Réparation	fuite sur accessoire réseau	2
Réparation	fuite sur branchement	5
Réparation	fuite sur réseau de distribution	4

### 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	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	176	41 100	1 700	389	36	- 90,7%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	3	3	0	0	0	-

### 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	2023	2024	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	11	16	45,5%

## 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

Le nombre de clients				
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)	
Particuliers	2 274	2 325	2,2%	
Collectivités	32	33	3,1%	
Professionnels	101	124	22,8%	
Total	2 407	2 482	3,1%	

Le nombre de clients				
Commune	Désignation	NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC	
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	Collectivités	18	15	
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	Particuliers	1 006	1 319	
NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	Professionnels	61	63	

### 3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	222 447	257 144	257 388	244 126	222 306	- 8,9%
Volumes vendus aux collectivités	7 532	7 278	6 224	5 432	5 171	- 4,8%
Volumes vendus aux professionnels	40 964	20 186	57 329	34 346	39 142	14,0%
Total des volumes vendus	270 943	284 608	320 941	283 903	266 619	- 6,1%

Volumes vendus (m³)			
Désignation	NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU	VILLIERS-SAINT-FRÉDÉRIC	
Volumes vendus aux particuliers	121 286	101 020	
Volumes vendus aux collectivités	1 198	3 973	
Volumes vendus aux professionnels	10 243	28 899	
Total des volumes vendus	132 727	133 892	

### 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.

<b>Les volumes vendus aux gros consommateurs</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2024</b>
Volumes facturés au détail aux clients consommant de 3000m <sup>3</sup> à 5999 m <sup>3</sup>	25 411
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m <sup>3</sup>	12 652
Total volumes vendus aux clients > 3000 m <sup>3</sup>	38 063

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

<b>Typologie des contacts</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>
Téléphone	1 370
Courrier	75
Internet	329
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	0
Total	1 774

### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

<b>Principaux motifs de dossiers clients</b>		
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de demandes</b>	<b>dont réclamations</b>
Gestion du contrat client	286	-
Facturation	125	101
Règlement/Encaissement	265	28
Prestation et travaux	16	-
Information	856	-
Dépose d'index	124	-
Technique eau	83	83
Total	1 755	212

### 3.4.6 L'activité de gestion clients

Activité de gestion			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérèlèves	1 195	1 411	18,1%
Nombre d'abonnés mensualisés	1 316	1 364	3,6%
Nombre d'abonnés prélevés	373	382	2,4%
Nombre d'échéanciers	65	68	4,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	4 823	4 889	1,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	235	266	13,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	71	70	-1,4%
Nombre total de factures comptabilisées	5 129	5 225	1,9%

### 3.4.7 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	-	86,1	-
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	34	62	82,4%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	14,1	25	76,8%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1	2	100%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	18	54	200,0%
Nombre d'arrivées clients dans la période	18	63	250,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal *	100	85,7	- 14,3%

\*La dégradation du délai d'ouverture maximale s'explique par une nouvelle méthode de calcul. Cette méthode intégrant une subtilité de calcul entre les ouvertures AVEC et SANS branchement.

Cette modification apporte plus de précision mais dégrade notre taux de délais maximal pour cette année.

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Délai Paiement client (j)	29,86	22,85	- 23,5%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	53 425,88	47 933,6	- 10,3%
Créances irrécouvrables (€)	6 456,18	6 618,07	2,5%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	33 441,31	22 251,58	- 33,5%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	899 874,48	823 585,02	- 8,5%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	823 585,02	801 408,67	- 2,7%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,78	0,83	5,3%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,72	2,7	- 27,3%

### 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.

<b>Le fonds de solidarité</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	0	1	-
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	1	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	79,74	-
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	75,58	-
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	75,58	-
Montant Total HT "solidarité"	0	75,58	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	-

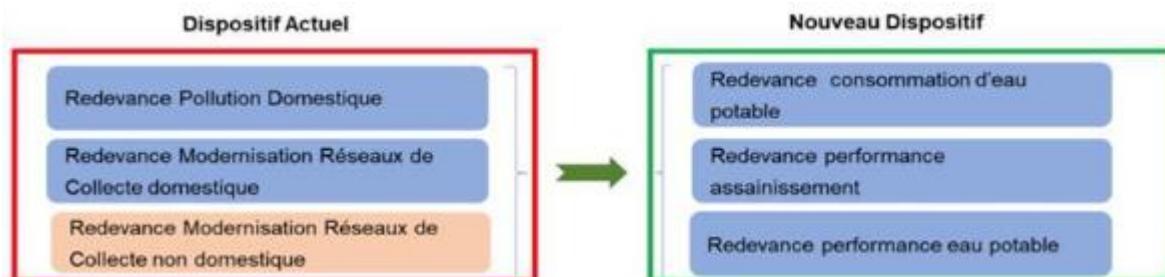
### 3.4.10 Les dégrèvements

<b>Les dégrèvements</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de demandes acceptées	13	7	- 46,2%
Nombres de demandes de dégrèvement	13	17	30,8%
Volumes dégrévés (m³)	8 570	24 239	182,8%

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

- LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, une réforme des redevances des agences de l'eau est entrée en vigueur en France, visant à adapter le financement des actions de préservation de l'eau et des milieux aquatiques. Cette réforme a notamment comme impact de faire évoluer les redevances comme indiqué dans le tableau ci-dessous :



L'application de la réforme est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier, ainsi toutes les factures émises à partir de cette date comportent ces nouvelles redevances.

De ce fait, les indicateurs tarifaires pour l'exercice 2024 doivent être ceux en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les redevances liées à l'ancien dispositif (qui auront une valeur nulle pour 2025) ainsi que celles de la réforme (qui auront une valeur nulle pour 2024).

Les composantes du prix de l'eau		
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2025
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,954
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,418
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation) - Contrat	0,46
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP) - Contrat	0,017
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (preservation de la ressource) Contrat	0,093
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1618

- LA FACTURE TYPE 120 M3**



SIRET émetteur : 41003460700474

**contacts**

- [www.touturmoneau.fr](http://www.touturmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24  
**0977 401 113**  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - service client  
TSA 50001  
36400 LA CHATRE  
[www.touturmoneau.fr/acceo](http://www.touturmoneau.fr/acceo)

**message personnel**

Nouvelle Réforme Agences de l'Eau applicable au 1er janvier 2025. Pour en savoir plus : <https://www.lesagencesdeleau.fr/actualites/tout-comprendre-de-la-reforme-des-redevances>. Veuillez consulter votre facture Partie "Organismes Publics".

**e-facture**

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

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

réf. client :	98-4777001812
identifiant *:	6503
facture n°:	F120-0172989



MME M NEAUPHLE LE CHATEAU RAD 120  
. RUE SPECIMEN 120M3  
78640 NEAUPHLE LE CHATEAU

**Service de l'Eau du SIRYAE****SPECIMEN 120 M3**

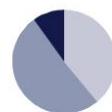
29 Janvier 2025

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			<b>87,91 €</b>
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	5,70 €	684,59 €
<b>Net à payer</b>			<b>772,50 €</b>

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 janvier 2025  
Règlement à réception, sans escompte.

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

\*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

**Répartition**

- Distribution de l'eau : **39 %**
- Collecte et traitement des eaux usées : **51 %**
- Organismes publics : **10 %**

Adresse desservie :  
MME M NEAUPHLE LE CHATEAU RAD  
120

RUE SPECIMEN RAD  
78640 NEAUPHLE LE CHATEAU

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
ICS : FR70ZZZ236497  
RUM : TIP19113598F120-01729891000000000

**Montant : 772,50 €**

**TIPS€PA**

SUEZ EAU FRANCE SAS  
TSA 30012  
41976 BLOIS CEDEX 9

Date et Lieu	Signature

MME M NEAUPHLE LE CHATEAU  
RAD 120  
. RUE SPECIMEN 120M3  
78640 NEAUPHLE LE CHATEAU

**La mensualisation :  
le choix de la tranquillité**

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

113549323003

191135113567 1098F120-01729891000000000962108 77250

### pour en savoir +

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

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

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>					
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	1,9540	234,48	5,5	
Part SIRYAE du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,4180	50,16	5,5	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>					
<b>ABONNEMENT</b>					
Redevance forfaitaire assainissement coll. du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	39,96	79,92	10,0	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Syndicat de la Région de Neauphle				0,0	
T1 du 01/01/2025 au 01/01/2026	44 m <sup>3</sup>	2,0018	88,08	10,0	
T2 du 01/01/2025 au 01/01/2026	76 m <sup>3</sup>	2,5273	192,07	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>					
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Prélèvement sur la ressource en eau [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0930	11,16	5,5	
Performance des systèmes d'ast collectif [Ag eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,03	3,60	10,0	
Consommation eau potable [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,46	55,20	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0170	2,04	5,5	
<b>TOTAL HT</b>					
MONTANT TVA ( 5,5 % )			716,71		
MONTANT TVA ( 10,0 % )			19,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits			36,37		
<b>Net à payer</b>					
			772,50		

### Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

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

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



TREK998FOOF120-0172989000772504N

### Comment régler votre facture ?

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

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

**Par carte bancaire :** Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

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

**Par virement :** En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR712004100010697940L02034 en indiquant votre référence client (98- 4777001812).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- . Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

- . Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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



SIRET émetteur : 41003460700474

**contacts**

- [www.touturmoneau.fr](http://www.touturmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24  
**0977 401 113**  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - service client
- TSA 50001  
36400 LA CHATRE
- [www.touturmoneau.fr/acceo](http://www.touturmoneau.fr/acceo)

**message personnel**

Nouvelle Réforme Agences de l'Eau applicable au 1er janvier 2025. Pour en savoir plus : <https://www.lesagencesdeleau.fr/actualites/tout-comprendre-a-la-reforme-des-redevances>. Veuillez consulter votre facture Partie "Organismes Publics"

**e-facture**

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

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

**La mensualisation :  
le choix de la tranquillité**

réf. client :	98-2202002893
identifiant *:	7520
facture n°:	F120-0172991

MME M VILLIERS ST FREDERIC RAD 120  
. RUE SPECIMEN 120M3  
78640 VILLIERS ST FREDERIC

**Service de l'Eau du SIRYAE****SPECIMEN 120 M3**

29 Janvier 2025

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			<b>87,91 €</b>
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	5,70 €	<b>684,59 €</b>
<b>Net à payer</b>			<b>772,50 €</b>

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 janvier 2025  
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement ouvert des intérêts de retard calculés au taux appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.  
\*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

**Répartition**

Adresse desservie :  
**MME M VILLIERS ST FREDERIC RAD 120**      **RUE SPECIMEN RAD 78640 VILLIERS ST FREDERIC**

Date et Lieu	Signature

MME M VILLIERS ST FREDERIC  
RAD 120  
. RUE SPECIMEN 120M3  
78640 VILLIERS ST FREDERIC

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
ICS : FR70ZZZ236497  
RUM : TIP19113598F120-017299110000000000

**Montant : 772,50 €**

**TIPSÉPA**

**SUEZ EAU FRANCE SAS  
TSA 30012  
41976 BLOIS CEDEX 9**

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

113549121511

191135113567 2798F120-01729911000000000962108 77250

### pour en savoir +

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

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

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>					
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	1,9540	234,48	5,5	
Part SIRYAE du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,4180	50,16	5,5	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>					
<b>ABONNEMENT</b>					
Redevance forfaitaire assainissement coll. du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	39,96	79,92	10,0	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Syndicat de la Région de Neauphle				0,0	
T1 du 01/01/2025 au 01/01/2026	44 m <sup>3</sup>	2,0018	88,08	10,0	
T2 du 01/01/2025 au 01/01/2026	76 m <sup>3</sup>	2,5273	192,07	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>					
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Prélèvement sur la ressource en eau [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0930	11,16	5,5	
Performance des systèmes d'ast collectif [Ag eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,03	3,60	10,0	
Consommation eau potable [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,46	55,20	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable [Ag Eau] du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0170	2,04	5,5	
<b>TOTAL HT</b>					
MONTANT TVA ( 5,5 % )			716,71		
MONTANT TVA ( 10,0 % )			19,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits			36,37		
<b>Net à payer</b>					
			772,50		

### Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

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

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



TREK998FOOF120-0172991000772504N

### Comment régler votre facture ?

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

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

**Par carte bancaire :** Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

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

**Par virement :** En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR712004100010697940L02034 en indiquant votre référence client (98- 2202002893).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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



# Comptes de la délégation



## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

### 4.1.1 Le CARE

#### 4.1.2 Le détail des produits

##### SIRYAE (Eau)

Compte annuel de résultat de		2024	
(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)			
en milliers d'euros		2023	2024
<b>PRODUITS</b>		<b>795,53</b>	<b>813,65</b>
Exploitation du service		507,05	519,12
Collectivités et autres organismes publics		262,09	250,61
Travaux attribués à titre exclusif		11,73	26,89
Produits accessoires		14,67	17,02
<b>CHARGES</b>		<b>893,98</b>	<b>925,97</b>
Personnel		90,95	99,09
Energie électrique		0,03	-0,00
Achats d'eau		314,45	401,17
Produits de traitement		0,02	0,00
Sous-traitance, matières et fournitures		90,84	66,93
Impôts locaux et taxes		0,33	0,38
Autres dépenses d'exploitation, dont :		86,49	63,30
• télécommunication, postes et télégestion		3,24	3,85
• engins et véhicules		9,21	7,97
• informatique		27,07	29,04
• assurance		1,10	1,39
• locaux		0,80	1,72
Contribution des services centraux et recherche		17,60	18,58
Collectivités et autres organismes publics		262,09	250,61
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service		0,37	0,38
• programme contractuel		18,97	19,34
• fonds contractuel		3,98	4,22
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé		2,50	0,56
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement		5,39	0,96
Rémunération du besoin en fonds de roulement		-0,01	0,45
<b>Résultat avant impôt</b>		<b>-98,45</b>	<b>-112,32</b>
<b>RESULTAT</b>		<b>-98,45</b>	<b>-112,32</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

**Compte annuel de résultat de l'exploitation      2024**

**Détail des produits**

en milliers d'Euros	2023	2024	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>795,53</b>	<b>813,65</b>	<b>2,3%</b>
Exploitation du service	507,05	519,12	2,4%
• Partie proportionnelle facturée	509,82	502,78	
• Variation de la part estimée sur consommations	-2,77	16,34	
Collectivités et autres organismes publics	262,09	250,61	-4,4%
• Part Collectivité	118,36	115,28	
• Redevance pour la préservation de la ressource en	22,03	21,25	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	121,69	114,08	
Travaux attribués à titre exclusif	11,73	26,89	129,3%
• Branchements	11,68	26,89	
• Autres travaux	0,05	0,00	
Produits accessoires	14,67	17,02	16,1%
• Facturation et recouvrement de la redevance	4,37	4,60	
• Autres produits accessoires	10,30	12,42	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 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 versement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du versement	Montant (€ HT)
Versement n° 2	13/12/2024	55 065,02
Versement n° 1	28/06/2024	60 217,44
		115 282,46

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

Conformément aux dispositions de l'article 216bis annexe II du CGI, la collectivité transfert à son délégataire le droit à déduction de la TVA ayant grevé les investissements qu'elle a financés pendant la durée du contrat, et qui constituent des immobilisations du service affermé. Le délégataire se charge d'en demander le remboursement au Trésor Public et d'en assurer ensuite le versement auprès de la collectivité.

Cette année aucun versement de TVA n'a été effectué pour la collectivité.

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

### 4.3.1 La situation sur les branchements

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Renouvellement : réseau		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
article 7.6 : programme contractuel	Branchements Villiers et Neauphle	6 628
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		6 628

### 4.3.2 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELEES**

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	71,657
	NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU - comptage débitmètre 500XY	2,893
	NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU - rue Marius Minnard - compteur débitmètre 548XY	1,322
	NEAUPHLE-LE-CHÂTEAU - rue Marius Minnard - compteur débitmètre 549XY	2,226
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		78,098

### 4.3.3 Le suivi des fonds

#### SUIVI DU PROGRAMME CONTRACTUEL HORS ELEMENTS DU CARE ET SELON LES REGLES INSCRITES AU CONTRAT ET AVENANTS

SIRYAE (Neauphle-le-Château, Villiers-Saint-Fréderic) - DSP eau-Délégation de Service Public-Eau (01/01/2017 - 31/12/2028)

€ H.T.	suivi du programme suivant les critères contractuels CALCUL SEF	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Fonds de renouvellement branchements (article 7.2.2.3)	taux actualisation k1(défini à l'art. 8.5)	1,0000	1,0134	1,0334	1,0597	1,0784	1,1212	1,1750	1,2462	1,2684	1,2684	1,2684	1,2684
	dotation montants € valeur 2017 (art. 7.2.2.3)	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383	3 383
	dotation montants € courant	3 383	3 428	3 496	3 585	3 648	3 793	3 975	4 216	4 291	4 291	4 291	4 291
	fonds début exercice		1 473	4 901	4 868	4 540	5 516	9 309	- 4 731	- 7 143	- 2 852	1 439	5 730
	dotation € courant	3 383	3 428	3 496	3 585	3 648	3 793	3 975	4 216	4 291	4 291	4 291	4 291
	dépenses effectives	(1 910)	0	(3 529)	(3 913)	(2 672)	0	(18 015)	(6 628)				
	solde du fonds (€)	1 473	4 901	4 868	4 540	5 516	9 309	(4 731)	(7 143)	(2 852)	1 439	5 730	10 021





| Votre déléataire



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 innovantes et résilientes. Présent dans 40 pays avec 40 000 collaborateurs dont 9 500 pour l'activité Eau en France, le Groupe permet également à ses clients de 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. En 2023, SUEZ a fourni de l'eau potable à 57 millions de personnes dans le monde (10,4 millions d'habitants en France) et des services d'assainissement à plus de 36 millions de personnes (10,5 millions d'habitants en France). En outre, le Groupe a produit 7,7 TWh d'énergie à partir des déchets et eaux usées.

### SUEZ en chiffres

- 8,9 milliards € de chiffre d'affaires
- 10 centres techniques d'innovation et des centres R&D (dont 8 en France, à Paris, Bordeaux et Lyon)
- 1 300 experts (dont près de 300 chez SUEZ Eau France)
- 10 000 usines de traitement de l'eau et des déchets opérées dans le monde (dont respectivement 630 usines d'eau potable et 2030 usines de traitement des eaux usées en France)

Les métiers et les savoir-faire de SUEZ sont au cœur des enjeux de développement durable. En cohérence avec son ADN, le Groupe a souhaité renforcer l'impact positif de ses missions en allant au-delà de sa contribution naturelle à la préservation de l'environnement et à l'apport de services essentiels. Il s'est engagé dans la mise en œuvre d'une Feuille de Route de Développement durable 2023-2027 centrée sur 3 piliers (climat, nature et social) et 24 engagements concrets qui sont évalués chaque année. Cette feuille de route propose pour la première fois une approche transversale pour contribuer, aux côtés de nos clients, de nos partenaires et de l'ensemble de nos parties prenantes, à relever le défi de la transition écologique des territoires.

Pour en savoir plus sur la Feuille de Route développement durable de SUEZ Eau France : consultez le chapitre 5 « Votre déléataire ». « Une feuille de route développement durable au service des territoires »

### La raison d'être de SUEZ

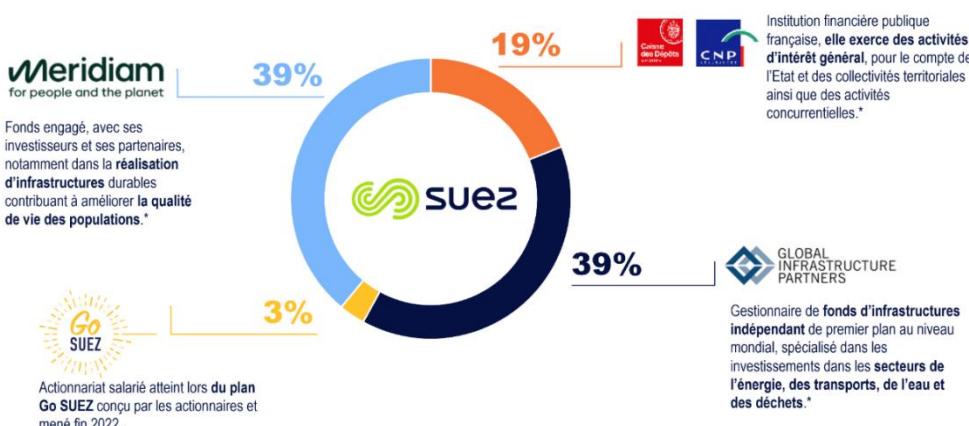
Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie.

Nous promouvons 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.

### Un actionnariat qui soutient les ambitions du groupe

SUEZ est détenu par un consortium d'actionnaires solides et réputés, résolus à soutenir une stratégie ambitieuse visant à faire du Groupe un leader mondial, agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement.



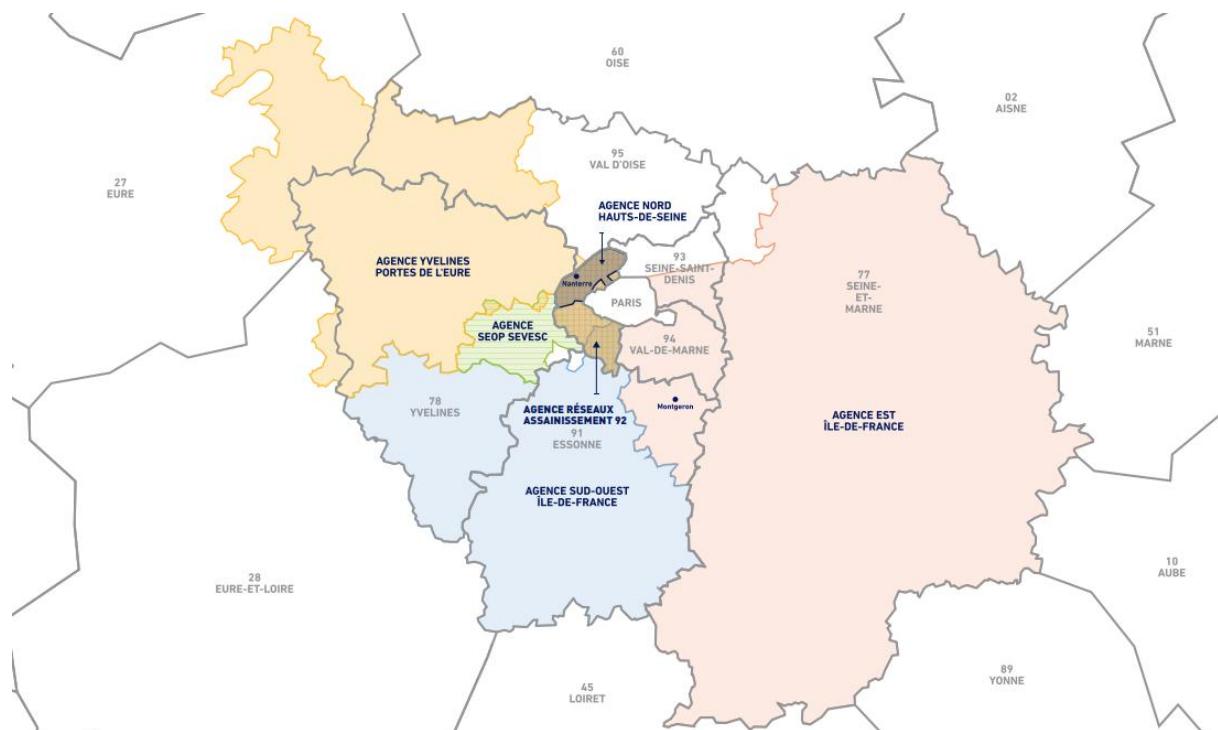
\* Détenzione de la participation dans SUEZ via SUEZ Holding

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

Avec ses 6 agences territoriales, l'activité 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.



## Agence Territoriale Yvelines Porte de l'Eure

---



Laure BORIES

Directrice d'Agence

[laure.bories@suez.com](mailto:laure.bories@suez.com)



Anthony DA SILVA

Chef d'agence eau potable

[anthony.da-silva@suez.com](mailto:anthony.da-silva@suez.com)



Agnès GLADY

Responsable commerciale

[agnes.gladys@suez.com](mailto:agnes.gladys@suez.com)



Amira BERRICHE

Responsable contrats

[amira.berriche@suez.com](mailto:amira.berriche@suez.com)



Franck BAYEUX

Responsable Exploitation Ouest

[franck.bayeux@suez.com](mailto:franck.bayeux@suez.com)



Stanislas NODE  
LANGLOIS

Responsable Exploitation Est

[stanislas.nodelanglois@suez.com](mailto:stanislas.nodelanglois@suez.com)



Stéphane FOURNIER

Adjoint Responsable  
Exploitation Ouest

[stephane.fournier@suez.com](mailto:stephane.fournier@suez.com)



Sébastien MARTY

Responsable Travaux

[sebastien.marty@suez.com](mailto:sebastien.marty@suez.com)



Paulo GONCALVES

Adjoint Responsable  
Exploitation Est

[paulo.goncalves@suez.com](mailto:paulo.goncalves@suez.com)

## 5.2 Notre système de management

**Le système de management de SUEZ Eau France est certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national, et pour toutes nos activités :**

- 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'étalement sur banc de compteurs d'eau
- Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers.

**Notre système national permet à nos clients de bénéficier du savoir-faire de SUEZ :**

- **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 ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences des collaborateurs**, intégrant les évolutions techniques, technologiques et digitales dans nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires ;
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence** permettant de maîtriser les risques et assurer la continuité d'activité face aux crises de plus en plus fréquentes.

**A partir de ce socle commun, nos équipes régionales s'attachent à prendre en compte les spécificités de chaque territoire** afin d'adapter au mieux nos activités aux attentes de nos clients et à leurs enjeux techniques, environnementaux et sociétaux

**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.**

**Nos certificats ISO 9001-14001-50001 ont été renouvelés en décembre 2024 pour une période de 3 ans.**

## NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



Certificat en cours : 2 Décembre 2024  
Date d'expiration : 1 Décembre 2027  
Numéro de certificat : 10688222

Première(s) approbation(s) :  
ISO 9001 - 27 Avril 2004

# 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 – 0031282

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 :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, 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 howsoever provided, 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 Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

**NOTRE CERTIFICAT ISO 50001**



Certificat en cours :  
Date d'expiration :  
Numéro de certificat :

2 Décembre 2024  
1 Décembre 2027  
10658224

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

# 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 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 :**

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalement sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, 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 howsoever provided, 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 Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

**NOTRE CERTIFICAT ISO 14001**



Certificat en cours :  
Date d'expiration :  
Numéro de certificat :

2 Décembre 2024  
1 Décembre 2027  
10658223

Première(s) approbation(s) :  
ISO 14001 - 27 Avril 2004

# Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

## SUEZ Eau France

Tour CB21 - 16 place de l'Iris, PB00130, 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, 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 :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, 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 howsoever provided, 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 Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

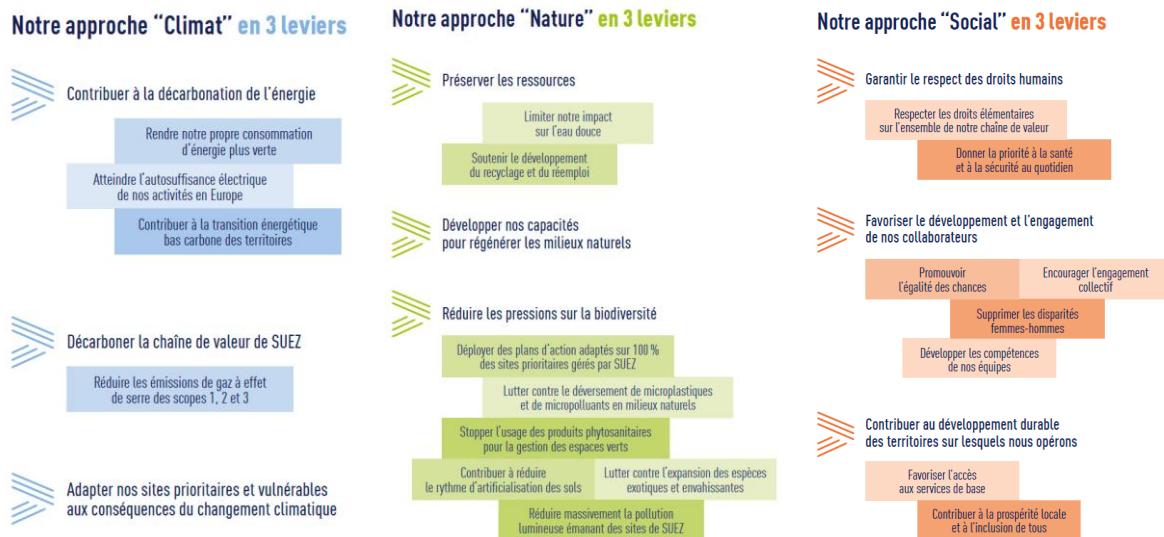
## 5.3 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

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 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 , Pilier nature et Pilier social.

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

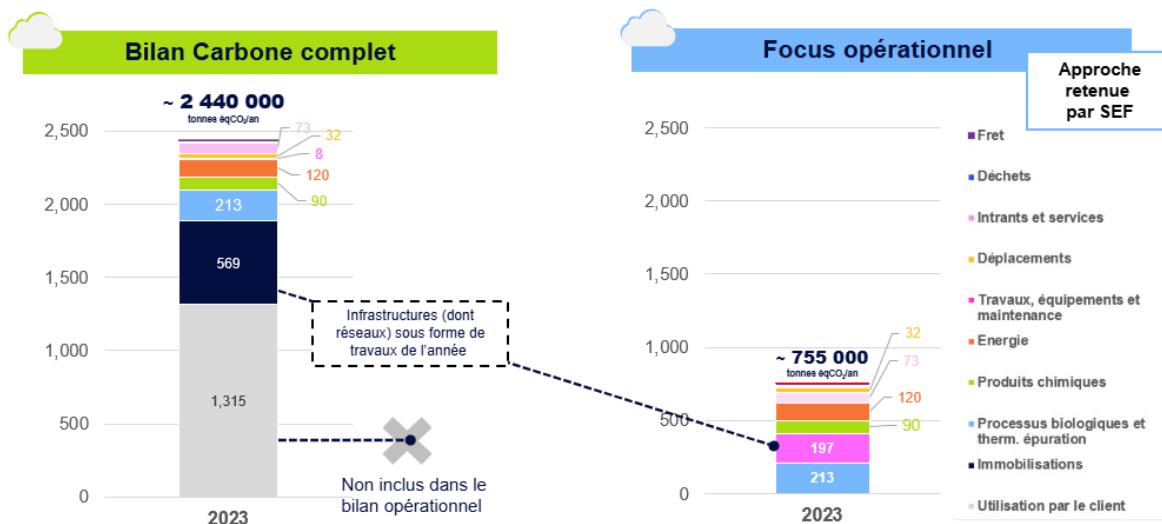


### Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

#### *Atténuer les émissions de gaz à effet de serre*

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone complet (publié sur le site de l'Ademe) s'élève à 2,4 MtCO2e, et **755 000 tCO2e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

### Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2024 sur l'année 2023)



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 de R&D pour identifier des **modes opératoires moins émissifs** en protoxyde d'azote et en méthane.

Par ailleurs, 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.

Au-delà de l'optimisation de sa consommation énergétique, SUEZ s'engage, dans sa feuille de route développement durable, à porter à 100% la part de l'électricité durable dans sa consommation électrique d'ici 2030 en Europe. Pour y parvenir, SUEZ Eau France s'est engagée dans une démarche d'augmentation de la part des énergies renouvelables dans sa consommation totale afin notamment de renforcer leur essor et de contribuer ainsi à la souveraineté énergétique des territoires. Ainsi, pour favoriser la production d'énergie renouvelable, SUEZ :

- promeut l'installation des panneaux photovoltaïques sur les installations qu'elle gère pour le compte de collectivités (quand les conditions urbanistiques et technico-économiques sont réunies),
- soutient la production d'énergie verte via la signature de PPA (Power Purchase Agreement) pour accroître la part d'énergie verte en France et pouvoir avoir une bonne visibilité sur l'évolution des tarifs et ainsi faire bénéficier de ces 2 atouts les services d'eau et d'assainissement gérés.

### S'adapter aux conséquences du changement climatique

Enfin, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants. Pour protéger les infrastructures liées aux services essentiels, SUEZ s'engage à établir un plan d'action pour 100% des sites prioritaires exploités d'ici 2027.

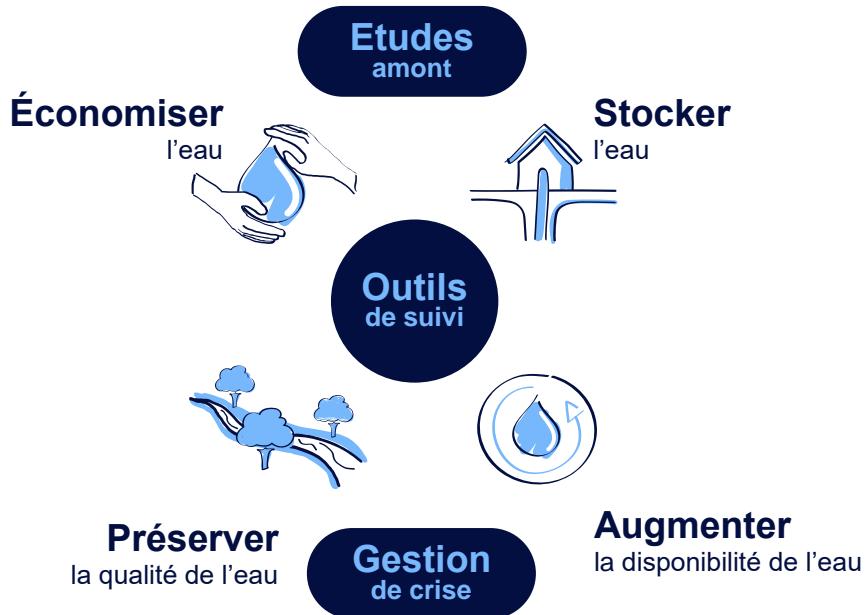
En 2024, 80 installations d'eau potable et d'assainissement ont d'ores et déjà fait l'objet d'analyses d'exposition aux aléas climatiques (crues, inondations, les fortes pluies, les sécheresses, feux de forêt...). Elles seront complétées par des analyses de vulnérabilité pour les sites les plus exposés.

### 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.

Par exemple, grâce à des outils d'hydrovigilance utilisant l'intelligence artificielle, nous sommes en mesure de réaliser des prédictions sur l'état de la ressource en eau sur un territoire, à court, moyen ou long terme, en se basant entre autres sur les scénarios du GIEC.



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

### Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

Avec notre feuille de route développement durable, nous sommes mobilisés pour renforcer notre impact positif sur la biodiversité, à travers d'engagements qui visent à diminuer les pressions, tout en déployant des solutions pour la préserver.

C'est ainsi que les sites considérés comme prioritaires en termes de biodiversité bénéficient d'un traitement particulier combinant inventaires faunistiques et floristiques, plan d'actions de préservation et gestion différenciée.

Cette dernière prévoit à minima les bonnes pratiques suivantes :

- **L'abandon des produits phytosanitaires**, tels que les engrais, les désherbants et les produits anti-mousses. Ces produits sont incompatibles avec les enjeux de protection de la biodiversité et de la ressource en eau ;
- **La plantation d'espèces d'arbres et d'arbustes locales** qui présentent l'intérêt d'être adaptées au milieu naturel, au climat de la région et présentent une meilleure résilience ;
- **Les espacements des périodes de tontes** avec l'objectif optimal d'une à deux tontes par an sur les espaces en libre évolution ;
- **L'étude de la mise en place de l'écopâturage.** Il offre la possibilité de conserver les milieux ouverts plus favorables pour obtenir une diversité d'espèces floristiques. Ce mode de gestion est également une alternative aux modes d'entretien mécanique, consommateurs d'énergie et générateurs de nuisance comme le bruit.

Par ailleurs, SUEZ a développé des Solutions fondées sur la Nature (SfN) dont l'objectif est d'utiliser le fonctionnement de la nature et des écosystèmes pour servir à la fois l'homme et la biodiversité. SUEZ s'emploie à les mettre en place pour préserver la qualité de la ressource ou encore pour préserver les milieux.

Enfin, la biosurveillance des milieux est aussi intégrée comme une des techniques qui peut être mise en œuvre pour surveiller l'évolution, les modifications, les altérations, ou la stabilité de la qualité d'un milieu naturel.

#### Un engagement affirmé et affiché



Au-delà de la feuille de route DD du groupe et pour réaffirmer son engagement en faveur de la biodiversité, SUEZ a rejoint en 2020 le dispositif Entreprises Engagées pour la Nature, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).

Dans ce cadre, SUEZ met en place des actions liées à son cœur de métier relevant de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité.

De façon complémentaire à ce socle d'actions relatives à son cœur de métier, SUEZ s'engage à poursuivre ses démarches partenariales et collaboratives, participer à l'amélioration des connaissances, innover sur la biodiversité, sensibiliser, former et vulgariser.

## 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'efficience 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.

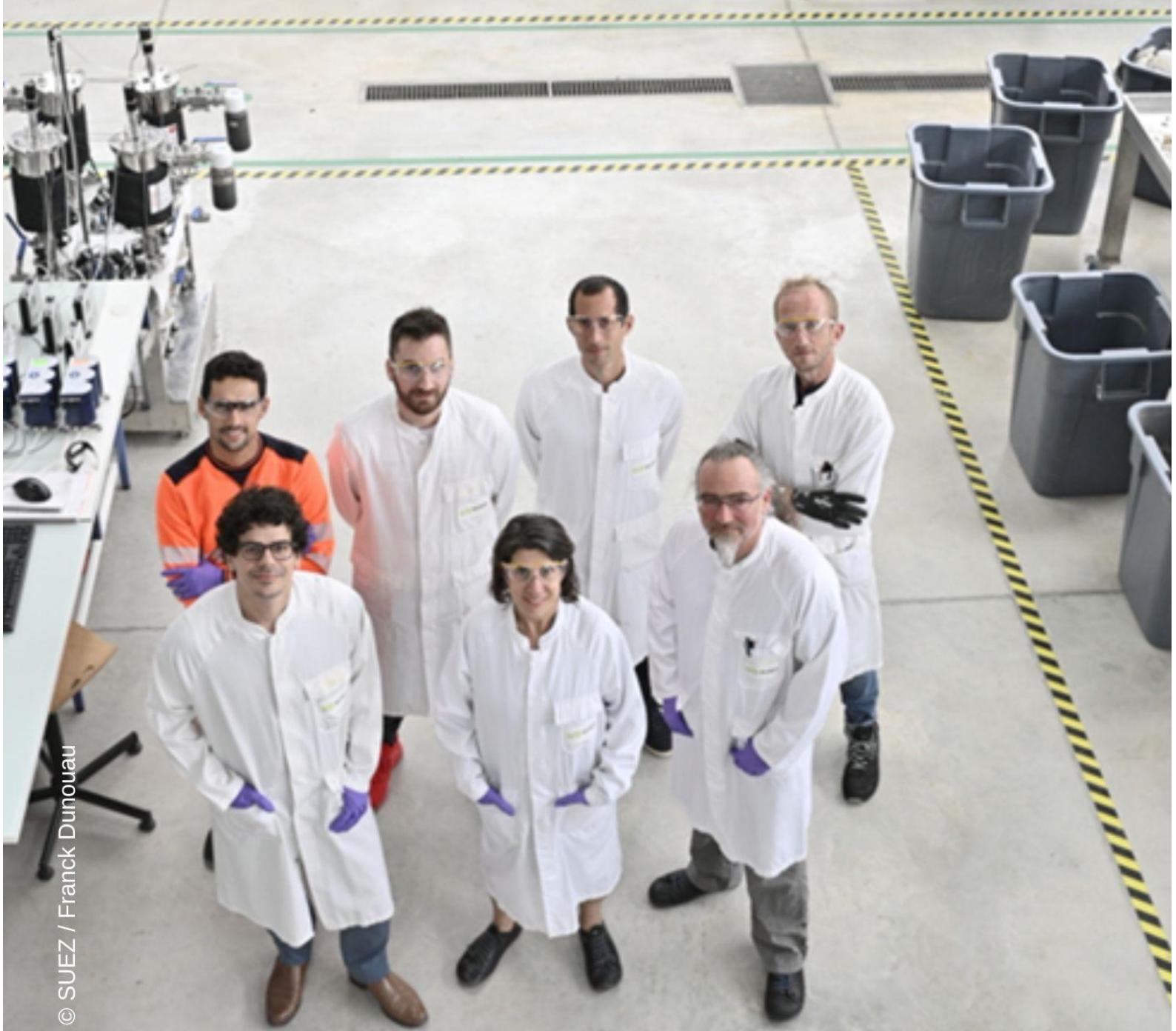
Par ailleurs, en tant qu'entreprise responsable, SUEZ Eau France œuvre en matière d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, d'inclusion et d'égalité des chances et d'engagement des collaborateurs au service des territoires d'implantation.

Enfin, 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 2024 le score de 94 /100.

6

## Annexes





## 6.1 Bilan d'activités réseaux

### Les interventions sur les branchements

Interventions sur branchements			
Commune	Date	Rue	Nature de l'intervention
NEAUPHLE LE CHATEAU	21/05/2024	ROUTE DE SAINT GERMAIN	Branchements créés
	25/09/2024	ROUTE DE SAINT GERMAIN	Branchements créés
	28/11/2024	PLACE DU JEU DE PAUME 593	Branchements créés
VILLIERS ST FREDERIC	15/01/2024	ROUTE DE SAINT GERMAIN RD 11 ROUTE DEPARTEMENTALE 11	Branchements créés
	27/05/2024	RUE DE LA GARE	Branchements créés
	27/05/2024	RUE DE LA GARE	Branchements créés
	27/05/2024	RUE DE LA GARE	Branchements créés
	27/05/2024	RUE DE LA GARE	Branchements créés
VILLIERS ST FREDERIC	22/01/2024	ROUTE DE BEYNES RD 191 ROUTE DEPARTEMENTALE 191	Branchements modifiés
VILLIERS ST FREDERIC	08/01/2024	RUE CHARLES DE GAULLE	Branchements renouvelés
	22/01/2024	AVENUE DE CHATRON 3 RUE HAUT BOUSTRON ST GERMAIN GR	Branchements renouvelés
	12/03/2024	AVENUE DE CHATRON 3 RUE HAUT BOUSTRON ST GERMAIN GR	Branchements renouvelés

**Les réparations de fuites**

Réparations de fuites			
Commune	Date	Rue	Nature de l'intervention
NEAUPHLE LE CHATEAU	19/01/2024	RUE DES SOUPIRS	Réparations fuites réseaux
	20/09/2024	RUE SAINT MARTIN	Réparations fuites réseaux
	20/09/2024	RUE SAINT MARTIN	Réparations fuites réseaux
NEAUPHLE LE CHATEAU	21/09/2024	RUE SAINT MARTIN ANGLE RUE RUE D ORBEC	Réparations fuites accessoires
VILLIERS ST FREDERIC	04/03/2024	RUE DES PRES	Réparations fuites accessoires
VILLIERS ST FREDERIC	13/05/2024	RUE DES 2 NEAUPHLES LES CHATAIGNIERS	Réparations fuites branchements
	02/08/2024	RUE DE LA TUILERIE	Réparations fuites branchements
	06/08/2024	RUE DE LA VIERGE	Réparations fuites branchements
	16/08/2024	RUE BERLIOZ LES CHATAIGNIERS	Réparations fuites branchements
	07/10/2024	ROUTE DE SAINT GERMAIN RD 11 C COMMERCIAL POISSONNIER ROUTE D	Réparations fuites branchements
VILLIERS ST FREDERIC	29/07/2024	RUE BERLIOZ	Réparations fuites réseaux

**Les mises à niveau des éléments de réseaux**

Mise à niveau des éléments de réseaux				
Commune	Date	Rue	Nature de l'intervention	Nombre
NEAUPHLE LE CHATEAU	05/01/2024	RUE DE VILLANCY	Mises à niveau	1
VILLIERS ST FREDERIC	13/05/2024	RUE DES 2 NEAUPHLES 10 12	Mises à niveau	1
	21/05/2024	RUE BEETHOVEN	Mises à niveau	1

**Les interventions en astreinte**

Interventions en astreinte				
Commune	Date de réalisation	Date de demande	Rue	Nature de l'intervention
NEAUPHLE LE CHATEAU	19/01/2024	19/01/2024	RUE DES SOUPIRS	Intervention en astreinte
	19/01/2024	19/01/2024	RUE DES SOUPIRS	Intervention en astreinte
	20/09/2024	20/09/2024	RUE SAINT MARTIN	Intervention en astreinte
	20/09/2024	20/09/2024	RUE SAINT MARTIN	Intervention en astreinte
	20/09/2024	20/09/2024	RUE SAINT MARTIN	Intervention en astreinte
	21/09/2024	21/09/2024	RUE SAINT MARTIN ANGLE RUE RUE D ORBEC	Intervention en astreinte
	21/09/2024	21/09/2024	RUE SAINT MARTIN ANGLE RUE RUE D ORBEC	Intervention en astreinte
	23/10/2024	23/10/2024	RUE DU STADE	Intervention en astreinte
	23/10/2024	23/10/2024	RUE DU STADE	Intervention en astreinte
	30/10/2024	30/10/2024	RUE DU STADE	Intervention en astreinte
VILLIERS ST FREDERIC	09/02/2024	09/02/2024	RUE DEBUSSY LES CHATAIGNIERS	Intervention en astreinte
	11/05/2024	11/05/2024	RUE DES DEUX NEAUPHLES ANGLE RUE LUDWIG VAN BEETHOVEN	Intervention en astreinte
	02/08/2024	02/08/2024	RUE DE LA TUILERIE	Intervention en astreinte
	10/08/2024	10/08/2024	RUE JEAN JAURES	Intervention en astreinte
	20/08/2024	20/08/2024	RUE BERLIOZ LES CHATAIGNIERS	Intervention en astreinte
	23/11/2024	22/11/2024	CHEMIN RURAL N 12	Intervention en astreinte



© SUEZ / Franck Dunouau

 **suez**