service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2022

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

VERNEUIL-EN-HALATTE

© SUEZ / Giulia Frigieri

suez

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 9
1.3 Les indicateurs de performance 10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 12
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 12
1.4 Les évolutions réglementaires 13
1.5 Les perspectives 14

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 20
2.2.1 La gestion de crise 20
2.2.2 La relation clientèle 21
2.3 L'inventaire du patrimoine 22
2.3.1 Les biens de retour 22

3 | Qualité du service 29

3.1 Le bilan hydraulique 31
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 31
3.1.2 Les volumes prélevés 32
3.1.3 Les volumes d'eau potable produits 33
3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés 34
3.1.5 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève 35
3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève 36
3.1.7 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007) 37
3.1.8 L'ILC et rendement grenelle 2 40
3.2 La qualité de l'eau 41
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 41
3.2.2 Le plan vigipirate 42
3.2.3 La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable 43
3.2.4 La ressource 45
3.2.5 La production 46
3.2.6 La distribution 47
3.2.7 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 48
3.3 Le bilan d'exploitation 49
3.3.1 La consommation électrique 49
3.3.2 Les contrôles réglementaires 50
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs 50
3.3.4 Les autres interventions sur les installations 50
3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution 51
3.3.6 La recherche des fuites 54
3.3.7 Les interventions en astreinte 54
3.4 Le bilan de la relation client 55
3.4.1 Le nombre de clients 55
3.4.2 Le nombre d'abonnés 55
3.4.3 Les volumes vendus 55
3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs 56
3.4.5 La typologie des contacts clients 56
3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients 56
3.4.7 L'activité de gestion clients 57
3.4.8 La relation clients 57
3.4.9 L'encaissement et le recouvrement 58
3.4.10 Les dégrèvements 58
3.4.11 La mesure de la satisfaction client 59

3.4.12 Le prix du service de l'eau potable 62

4 | Comptes de la délégation 65

4.1 Le CARE 67
4.1.1 Le CARE 68
4.1.2 Le détail des produits 69
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration 70
4.2 Les reversements 76
4.2.1 Les reversements à la collectivité 76
4.2.2 Les reversements de T.V.A. 76
4.3 La situation des biens et des immobilisations 77
4.3.1 La situation sur les installations 77
4.3.2 La situation sur les canalisations 77
4.3.3 La situation sur les branchements 78
4.4 Les investissements contractuels 79
4.4.1 Le renouvellement 79

5 | Votre délégataire 81

5.1 Notre organisation 84
5.1.1 La Région 84
5.1.2 Nos implantations 86
5.1.3 Nos moyens humains 87
5.1.4 Nos moyens matériels 88
5.1.5 Nos moyens logistiques 88
5.1.6 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients 89
5.2 La relation clientèle 90
5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle 90
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation 90
5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau 92
5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients 94
5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients 97
5.2.6 Accompagner les clients fragiles 98
5.2.7 Informer et alerter nos clients 99
5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer 101
5.2.9 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement 102
5.3 Notre système de management 103
5.4 Notre démarche développement durable 110

6 | Glossaire 117

7 | Annexes 129

7.1 Synthèse réglementaire 131
7.2 Schéma simplifié du réseau 151
7.3 Inventaire des branchements par rue 153
7.4 Liste des branchements renouvelés en 2022 155
7.5 Fuites réparées sur canalisations et branchements en 2022 157
7.6 Comptes-rendus de nettoyage des réservoirs 159
7.7 Construire sans détruire 161
7.8 Coefficient d'actualisation 163
7.9 Facture 120 m3 165
7.10 Attestations d'assurance 167
7.11 Attestation des Commissaires aux Comptes 169

Synthèse de l'année

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

1.1 L'essentiel de l'année

Une crise imprévisible d'inflation sur l'électricité qui bouleverse l'économie de nos contrats

L'année 2022 a été marquée par une accentuation et une accélération de la crise inflationniste débutée à l'été 2021.
Cette crise imprévisible, constatée initialement sur les marchés énergétiques se propage à de nombreux secteurs d'activité, et engendre également des pénuries sectorielles (réactifs, biens technologiques…).

SUEZ Eau France met en œuvre une politique achats et des actions opérationnelles de maitrise des consommations qui permettent d'en limiter les effets.

Néanmoins, cette situation a des impacts majeurs sur l'économie des contrats de délégation/de prestation :

- Du fait du décalage temporel de répercussion sur les prix facturés aux clients
- Lorsque la formule d'indexation reflète mal la structure des charges.

Suivant les préconisations émises par la 1ère ministre, et conformément aux précisions apportées par le conseil d'état, des adaptations contractuelles peuvent se révéler nécessaires afin de rétablir l'équilibre contractuel correspondant à l'intention des parties lors de la signature du contrat.

Au-delà des échanges visant à maintenir les équilibres contractuels, vos interlocuteurs se tiennent disponibles pour échanger sur les marchés complexes de l'électricité et des biens qui en dépendent, ainsi que pour expliciter les actions mises en œuvre dans le cadre du contrat.

Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant les technologies mobiles 2G/3G et les lignes cuivre

Les opérateurs de télécommunications Orange et Bouygues ont annoncé l'arrêt des services de transport de données basés sur les supports de type radio 2G/3G. Ces annonces interviennent dans le cadre de la modernisation des réseaux de téléphonie mobile.

L'arrêt de ces supports a été annoncé par Orange en mars 2022 selon un « calendrier séquencé » : fin 2025 pour la 2G, et fin 2028 pour la 3G. Bouygues a quant à lui annoncé en février 2023 un arrêt de la 2G fin 2026, et de la 3G fin 2029.

SI les autres opérateurs n'ont à ce jour pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication vont devoir évoluer de manière générale pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication de type 4G/5G.

Par ailleurs, Orange a annoncé avoir proposé à l'autorité de régulation des télécommunications (ARCEP) un calendrier d'arrêt du support cuivre s'étalant de 2024 à 2030, et son remplacement par la fibre optique.

Ces supports 2G/3G et cuivre sont largement utilisés actuellement pour la télégestion des sites des services d'eau et d'assainissement en France (usines de traitement, stations de pompage, réservoirs, postes de relèvement…), et il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service.

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion et de communication, en fonction de leur date de fabrication et des technologies utilisées.

L'impact de ces évolutions sur les installations de votre service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

La règlementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.2 Les chiffres clés

1 938 abonnés

3,93 % d'impayés

84% de rendement du réseau de distribution

220 928 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

178 029 m³ d'eau facturée

8 réparations fuites sur branchements

2 réparations fuites sur canalisations

2,09188 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnés ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	**Indicateur**	**2022**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	4 707	Nombre	C
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	1 938	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	28,74	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,09188	€ TTC/m³	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)	53,8	%	A
Indicateur de performance	P102.1.Bis – 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) **Sans la prise en compte des retours ARS sur les métabolites de la chloridazone (*)**	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	84,0	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	92	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,44	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3,55	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,38	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	Euros par m³ facturés	A

(*) À la suite de l'ajout en 2021 dans la liste des pesticides recherchés dans le contrôle sanitaire, des métabolites identifiés comme pertinents par l'ANSES mais sans Valeur sanitaire maximale établie, des dépassements de limite de qualité (0.1 µg/l) ont été identifiés pour certains de ces métabolites sur plusieurs ressources de la région. Pour ce qui concerne les métabolites de chloridazone (pesticide qui n'est plus autorisé depuis décembre 2020), l'ANSES considère, en l'état actuel des connaissances disponibles, qu'il n'est pas possible de conclure quant à leurs potentiels mutagène ou génotoxique, notamment en raison des conditions de réalisation des études d'évaluation de la génotoxicité/mutagénicité (ex : modèle animal utilisé). Ainsi, devant ces incertitudes, le principe de précaution a prévalu dans le choix de classement de ces métabolites comme pertinents. Face à ces situations de dépassements, l'ARS va procéder à la mise en œuvre d'une surveillance renforcée, tout en poursuivant les investigations afin de capitaliser de la connaissance et d'être en mesure d'établir la conduite à tenir face à ces dépassements. L'ARS reste particulièrement vigilante sur ce sujet qui émerge dans notre région, en lien avec le ministère de la santé.

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	**Indicateur**	**2022**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,03	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	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	1,03	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,93	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2022**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	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	Non	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

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale
Apports généraux : Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux - Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local
Apports spécifiques aux modalités du transfert obligatoire des compétences d'eau et d'assainissement à l'échelle intercommunale prévu pour 2026 : Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences - La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence - Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification -
Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)
Modifications concernant les marchés publics - Modifications concernant les concessions - Modifications communes aux marchés et aux concessions
Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision
Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.
Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements
Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements
Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenue
Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroitre l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.
Décret n° 2022-1683 du 28 décembre 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique
Pris pour application de ces articles L. 2113-13-1 et L. 3113-2-1 du code de la commande publique pour fixer à 50 % la proportion minimale de personnes détenues devant être employées dans le cadre de ce nouveau dispositif.
Arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics
Annexe 15 du code de la commande publique

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

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

1.5 Les perspectives

Performance du réseau

Le rendement de réseau est à un niveau satisfaisant. Néanmoins, dans une démarche de gestion patrimoniale des réseaux, il est important de prévoir du renouvellement de réseau. En effet, basé sur le taux moyen de renouvellement des réseaux sur les 5 dernières années, il faudrait plus de 200 ans pour renouveler l'intégralité du réseau. Une étude de gestion patrimoniale des réseaux pour établir un programme hiérarchisé de travaux est à faire.

Interconnexion de secours avec l'ACSO

Un avenant au contrat pour intégration de l'achat d'eau doit être signé.

Métabolites de chloridazone

À la suite de l'ajout en 2021 dans la liste des pesticides recherchés dans le contrôle sanitaire des métabolites identifiés comme pertinents par l'ANSES mais sans Valeur sanitaire maximale établie, des dépassements de limite de qualité (0.1 µg/l) ont été identifiés pour certains de ces métabolites sur plusieurs ressources de la région.

Pour ce qui concerne les métabolites de chloridazone (pesticide qui n'est plus autorisé depuis décembre 2020), l'ANSES considère, en l'état actuel des connaissances disponibles, qu'il n'est pas possible de conclure quant à leurs potentiels mutagène ou génotoxique, notamment en raison des conditions de réalisation des études d'évaluation de la génotoxicité/mutagénicité (ex : modèle animal utilisé). Ainsi, devant ces incertitudes, le principe de précaution a prévalu dans le choix de classement de ces métabolites comme pertinents.

Face à ces situations de dépassements, l'ARS procède à la mise en œuvre d'une surveillance renforcée. La présence de ces métabolites a à nouveau été constatée sur la commune sur plusieurs prélèvements au niveau de la ressource en 2022.

Surpression cavée Lérambert

La plaque du compteur et particulièrement lourde ce qui la rend difficile à manipuler et il y a une entrée d'air, ce n'est pas entièrement sécurisé d'un point de vue accès à l'eau.

Transposition en droit français de la directive européenne 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine dans la législation française

Pour assurer la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine avant le 12 janvier 2023, beaucoup de textes ont été publiés fin d'année qui reprennent les objectifs de la directive et fixent également des obligations ambitieuses en droit français :

- La définition des usages domestiques pour lesquels une eau de qualité potable est nécessaire pour garantir de bonnes conditions de santé et d'hygiène. À ce titre, le droit à l'accès à l'eau potable pour tous est réaffirmé ;

- L'introduction de nouvelles responsabilités pour les communes et leurs établissements publics de coopération en matière d'accès à l'eau des personnes raccordées et non raccordées au réseau public de distribution, telles que l'identification et l'information des personnes ayant un accès insuffisant à l'eau ;
- La révision des paramètres à surveiller dans l'eau, avec l'intégration de nouveaux paramètres, tels que les composés perfluorés ;
- La révision des exigences de qualité associées à ces paramètres ;
- Le déploiement d'une démarche préventive pour garantir la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur avec l'obligation de réaliser des plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux, du captage jusqu'au robinet du consommateur, et une évaluation des risques pour les personnes responsables de la distribution d'eau dans des locaux ou des établissements recevant du public (ERP) ;
- Des actions à mettre en œuvre pour préserver la ressource en eau des captages sensibles aux pollutions par les pesticides ou les nitrates. Les périmètres de protection de captage sont rationalisés et simplifiés. En outre, les collectivités locales pourront, en liaison avec le préfet, établir un programme d'actions encadrant les pratiques qui dégradent la qualité des captages sensibles ;
- Une meilleure information sur la qualité de l'eau potable, sur la production d'eau, l'organisation du service public de distribution de l'eau, la qualité de l'eau pour tous les usagers.

Cet ensemble de textes définit des obligations fortes pour les collectivités compétentes en matière d'eau potable et pour les PPRPDE selon des échéances variant en fonction de la thématique. Beaucoup de codes sont modifiés en particulier le code de la santé publique, le code général des collectivités territoriales, le code de l'environnement, le code de la construction et de l'habitation, le code de l'urbanisme ainsi que les lois modifiées n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.

2 | Présentation du service

© SUEZ / Patrice Coppée / CAPA Pictures

2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	01/06/2015	31/05/2027	Affermage

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés,
- Une organisation 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,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPAR22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.
Le scénario simulait une cyberattaque via des fournisseurs avec des pannes des services bureautiques, l'activation de rançongiciel…

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.2.2 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 h à 19 h, et le samedi matin de 8 h à 13 h, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0 977 408 408 APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 119 APPEL NON SURTAXE

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Rue Buhl

A Creil

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

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

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.3.1 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

Les ressources d'eau brute disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des ressources	
Commune	**Site**
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs			
Commune	**Site**	**Volume utile**	**Unité**
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Réservoir	200	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

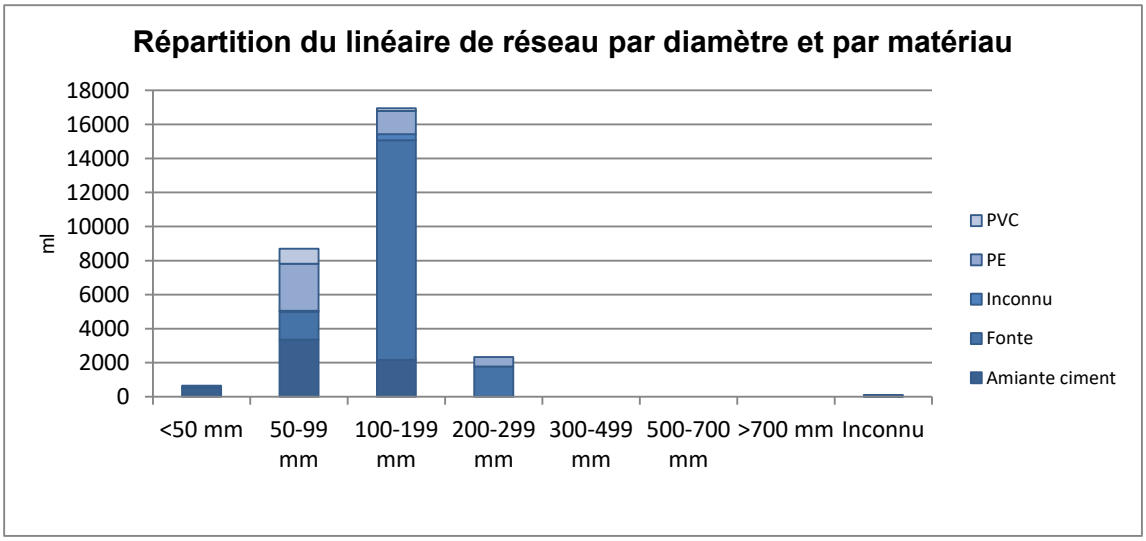
Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

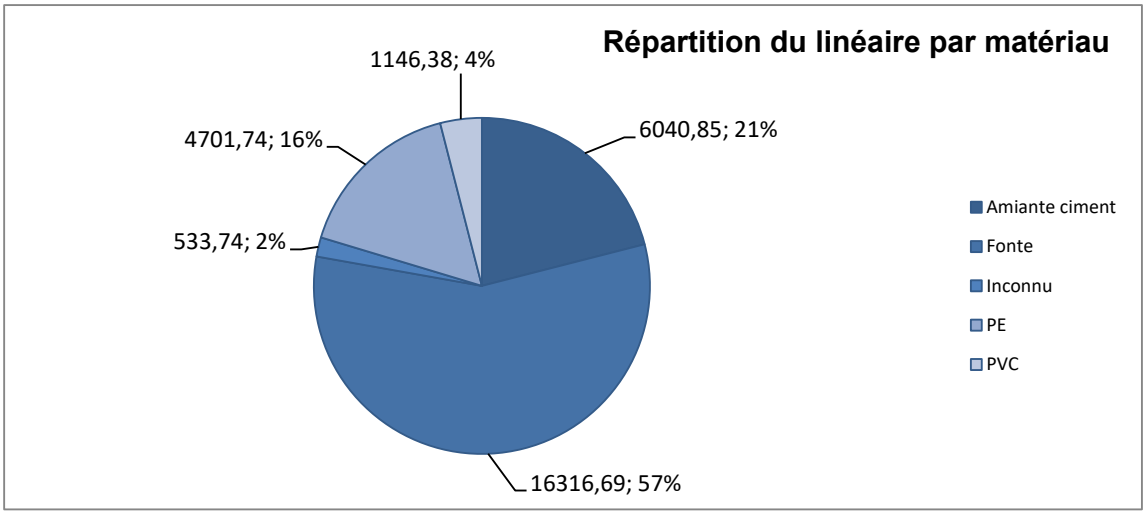
Inventaire des installations de pompage - relevage	
Commune	**Site**
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée aux Loups
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée Lerambert

- **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**	**Inconnu**	**Total**
<50 mm	-	22	523	106	-	651
50-99 mm	1 635	2 760	3 351	877	68	8 690
100-199 mm	12 900	1 358	2 167	163	360	16 948
200-299 mm	1 776	562	-	-	-	2 338
Inconnu	6	-	-	-	106	112
Total	16 317	4 702	6 041	1 146	534	28 739





- **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	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Equipements de mesure de type compteur	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	73	73	0,0%
Vannes	207	207	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	59	59	0,0%

- **LES BRANCHEMENTS**

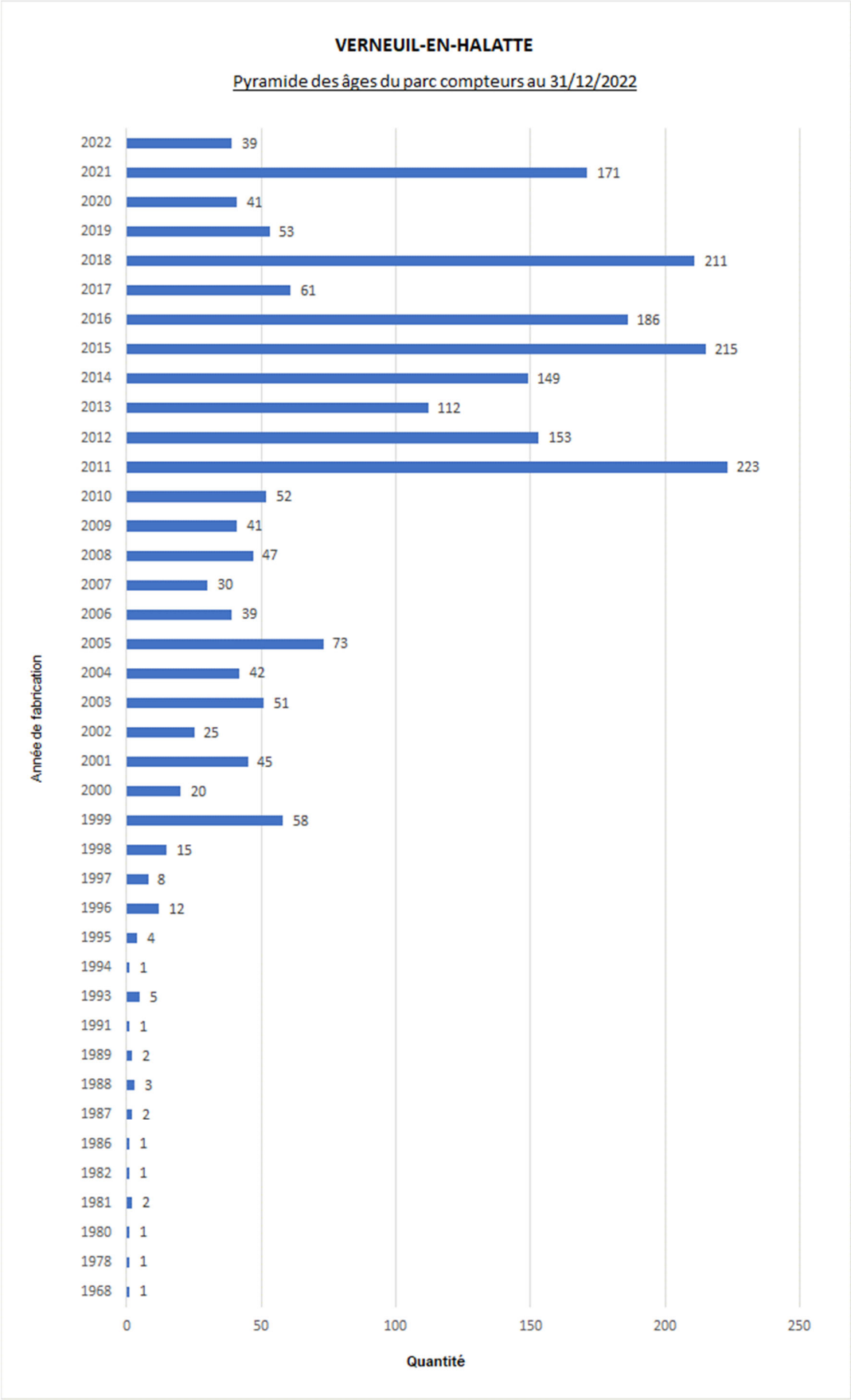
Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

Pourcentage de branchements en plomb restant			
Type branchement	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Branchements en plomb avant compteur	-	-	-
Hors plomb avant compteur	1 909	1 933	1,3%
Branchement eau potable total	1 909	1 933	1,3%
% de branchements en plomb restant	0,0%	0,0%	-

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre							
Diamètre	**Tranche d'âge**						
	A 0 - 4 ans	**B 5 - 9 ans**	**C 10 - 14 ans**	**D 15 - 19 ans**	**E 20 - 25 ans**	**F > 25 ans**	**Total**
15	486	677	482	226	169	35	**2 075**
20	18	15	28	5	2	1	**69**
25			1				**1**
30	4	15	3	3			**25**
40	4	7	2	1		1	**15**
60		6					**6**
80	1	1					**2**
100	2	2					**4**
Total	**515**	**723**	**516**	**235**	**171**	**37**	**2 197**


VERNEUIL-EN-HALATTE
Pyramide des âges du parc compteurs au 31/12/2022
Année de fabrication
Quantité
2022 39
2021 171
2020 41
2019 53
2018 211
2017 61
2016 186
2015 215
2014 149
2013 112
2012 153
2011 223
2010 52
2009 41
2008 47
2007 30
2006 39
2005 73
2004 42
2003 51
2002 25
2001 45
2000 20
1999 58
1998 15
1997 8
1996 12
1995 4
1994 1
1993 5
1991 1
1989 2
1988 3
1987 2
1986 1
1982 1
1981 2
1980 1
1978 1
1968 1
0
50
100
150
200
250

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2022**
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 (%)	98
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)	12
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 (%)	78
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)	27
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2022**
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
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)	0
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)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**92**

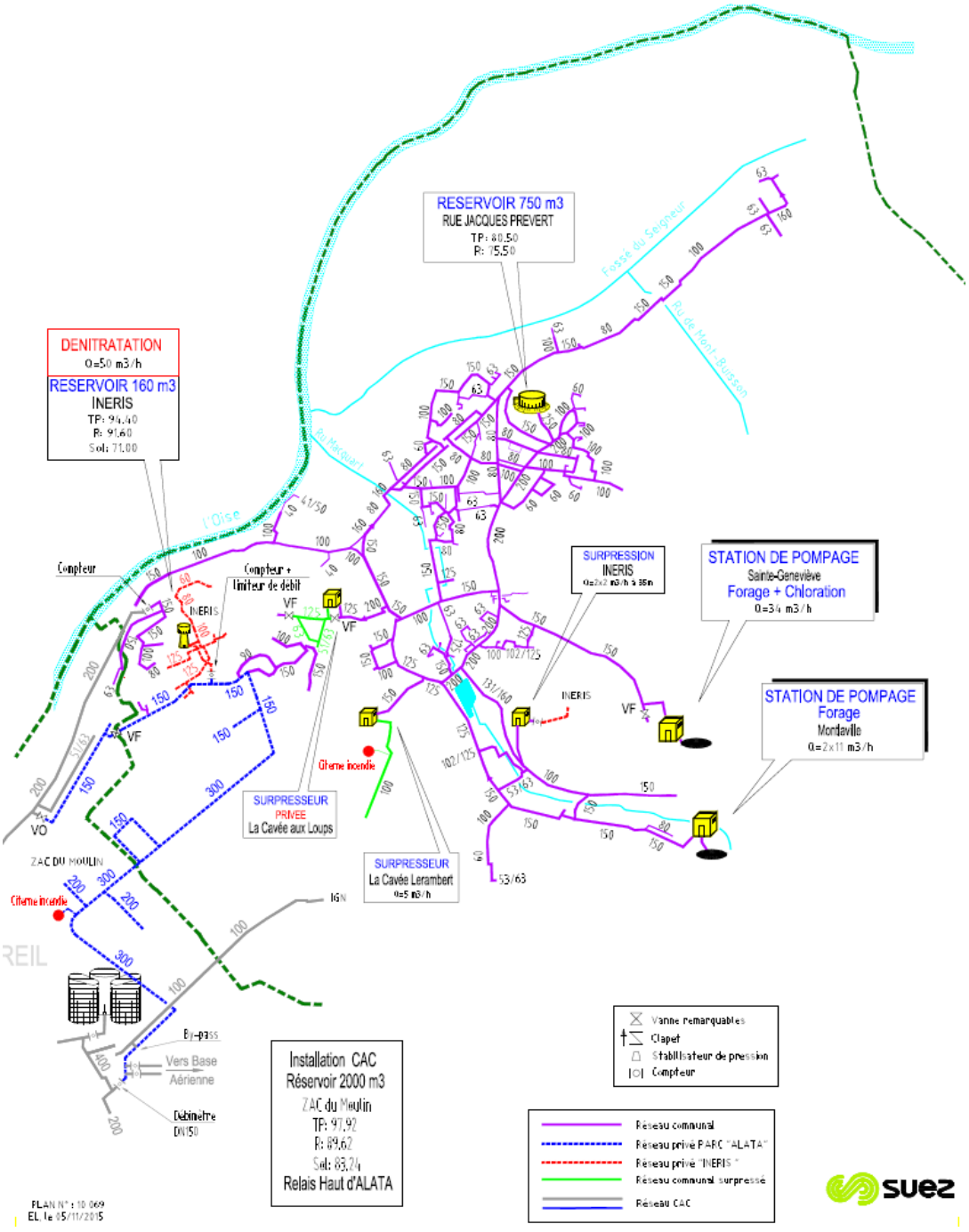
3 Qualité du service

© SUEZ / Franck Dunouau

3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

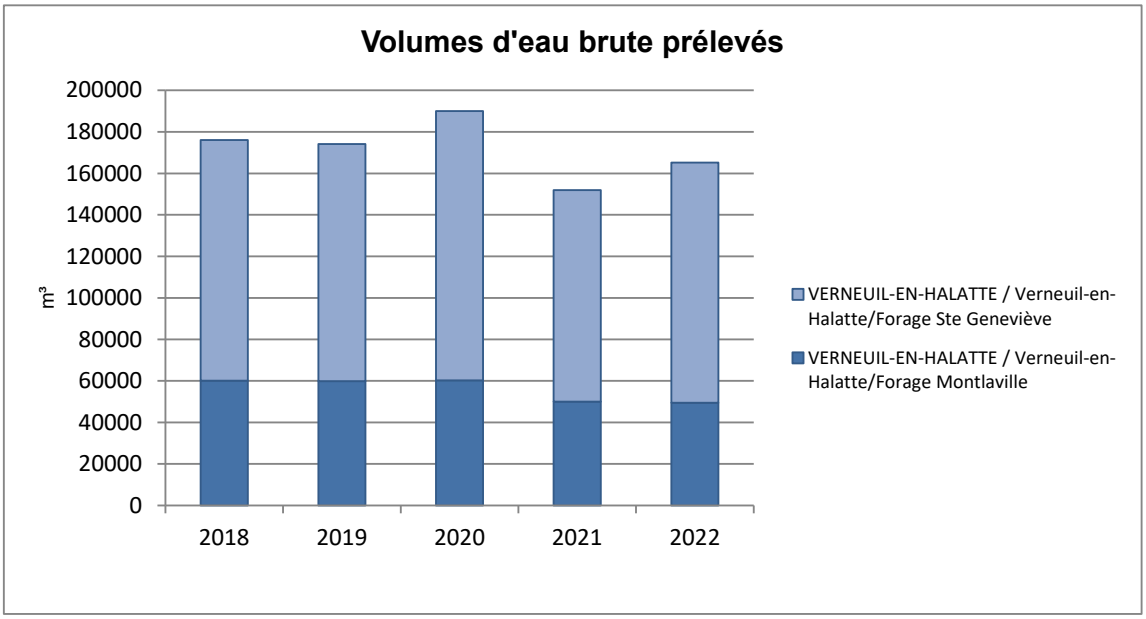
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

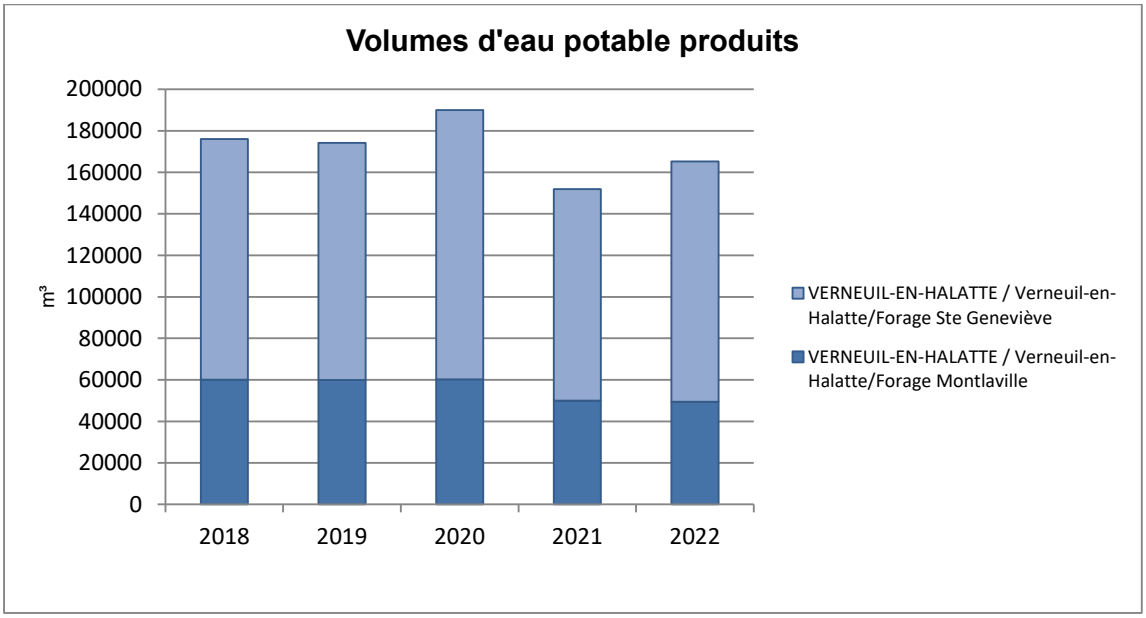
Volumes d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	**Site**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville	60 080	59 905	60 259	50 022	49 503	- 1,0%
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	115 977	114 234	129 718	101 891	115 723	13,6%
Total des volumes prélevés		176 057	174 139	189 977	151 913	165 226	8,8%



3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	**Site**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville	60 080	59 905	60 259	50 022	49 503	- 1,0%
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	115 977	114 234	129 718	101 891	115 723	13,6%
Total des volumes produits		176 057	174 139	189 977	151 913	165 226	8,8%

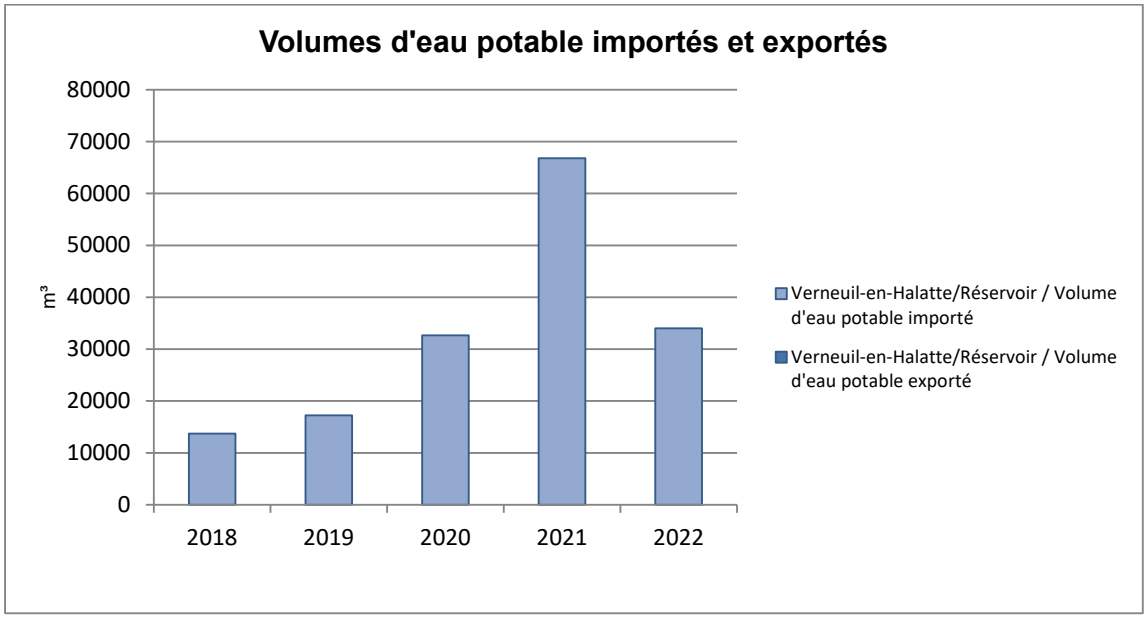


3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)

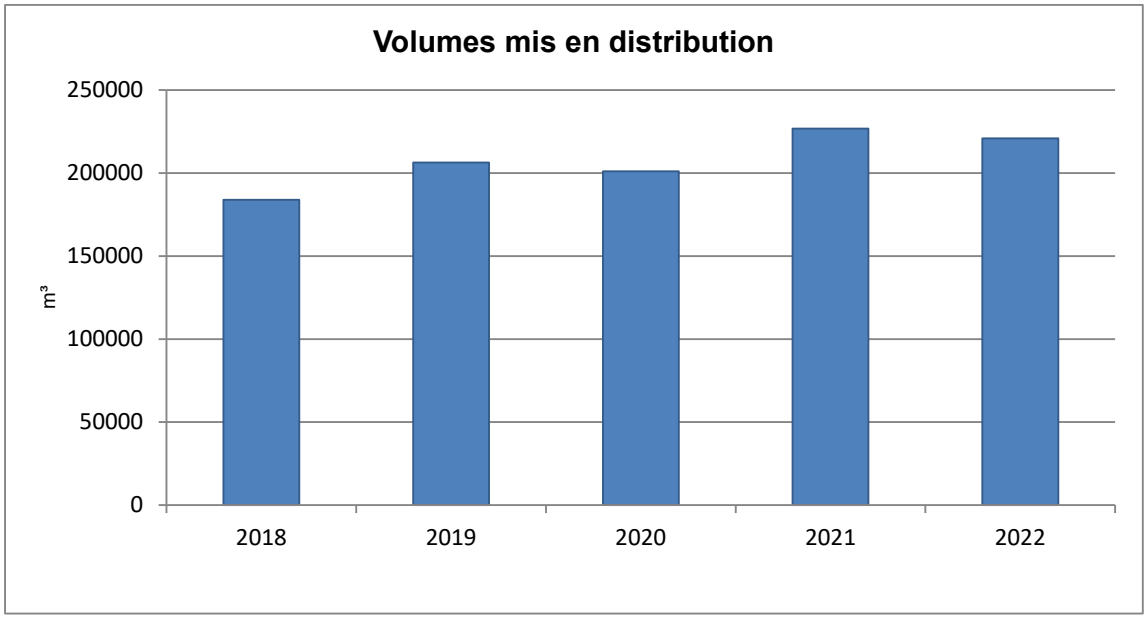
Site	Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Verneuil-en-Halatte/Réservoir	Volume d'eau potable exporté	0	0	0	0	0	-
Verneuil-en-Halatte/Réservoir	Volume d'eau potable importé	13 695	17 247	32 635	66 788	34 006	- 49,1%
	Total volumes eau potable importés (B)	13 695	17 247	32 635	66 788	34 006	- 49,1%
	Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-



3.1.5 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	170 257	189 006	177 540	173 498	164 069	- 5,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	170 257	189 006	177 540	173 498	164 069	- 5,4%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés (B)	13 695	17 342	23 488	53 346	56 859	6,6%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	183 952	206 348	201 028	226 844	220 928	- 2,6%



3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

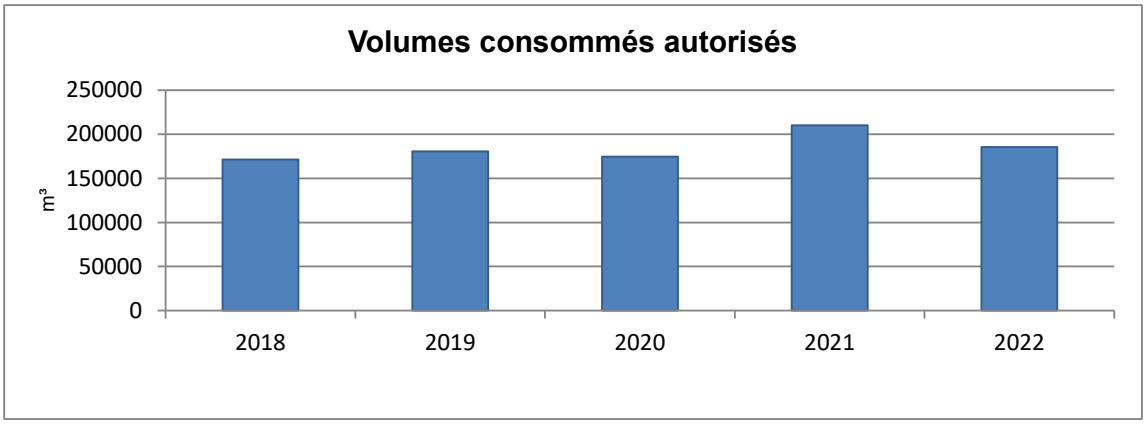
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumes consommés autorisés (m³)

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	170 804	179 415	173 540	208 545	183 727	- 11,9%
- dont Volumes facturés (E')	166 863	177 753	170 952	96 005	181 004	88,5%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	3 941	1 662	2 588	112 540	2 723	- 97,6%
Volumes consommés sans comptage (F)	21	700	700	700	755	7,9%
Volumes de service du réseau (G)	510	500	540	1 010	1 020	1,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	171 335	180 615	174 780	210 255	185 502	- 11,8%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m^3/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m^3/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

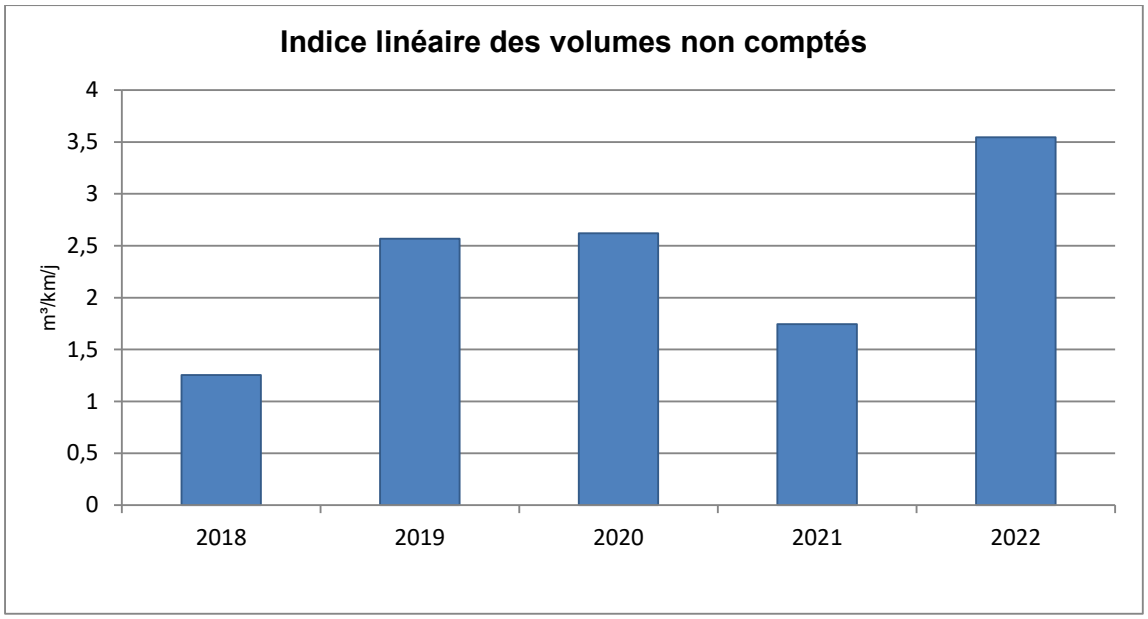
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

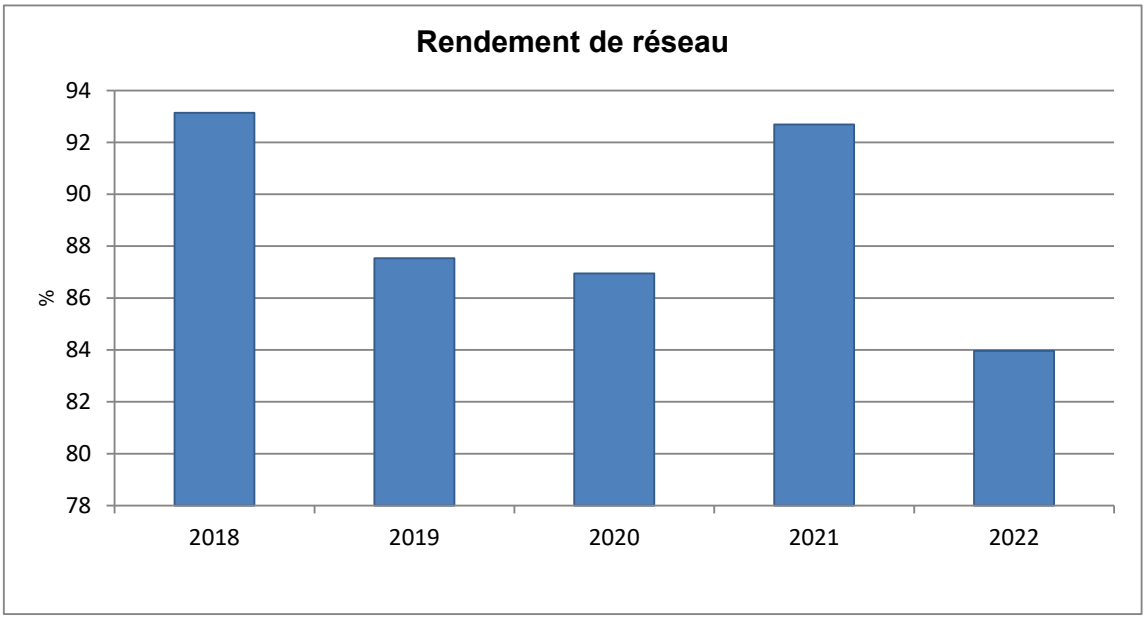
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Volumes mis en distribution (D)	183 952	206 348	201 028	226 844	220 928	- 2,6%
Volumes comptabilisés (E)	170 804	179 415	173 540	208 545	183 727	- 11,9%
Volumes consommés autorisés (H)	171 335	180 615	174 780	210 255	185 502	- 11,8%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	12 617	25 733	26 248	16 589	35 426	113,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	13 148	26 933	27 488	18 299	37 201	103,3%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	28,726	28,726	28,739	28,739	28,739	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	1,2	2,45	2,5	1,58	3,38	113,6%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	1,25	2,57	2,62	1,74	3,55	103,3%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	171 335	180 615	174 780	210 255	185 502	- 11,8%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	170 257	189 006	177 540	173 498	164 069	- 5,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	170 257	189 006	177 540	173 498	164 069	- 5,4%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	-
Volumes eau potable importés (B)	13 695	17 342	23 488	53 346	56 859	6,6%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	93,14	87,53	86,94	92,69	83,96	- 9,4%



3.1.8 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	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	171 335	180 615,44	174 780	210 255	185 502	- 11,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	28,7	28,7	28,7	28,7	28,7	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	16,3	17,2	16,7	20	17,7	- 11,8%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	68,27	68,45	68,33	69,01	68,54	- 0,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	93,14	87,53	86,94	92,69	83,96	- 9,4%

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".
(extrait du Code de la Santé Publique)

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

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

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

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

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

Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS 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, 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. Ce manque concerne en particulier des métabolites classés pertinents par l'ANSES, comme ceux du chloridazone et le NOA métolachlore qui sont responsables de nombreuses non-conformités en France.

Constatant cette difficulté de gestion, ainsi que des approches hétérogènes en Europe pour le calcul des 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) 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 « Vmax provisoires ».

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

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

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

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

3.2.4 La ressource

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

Description du forage									
Nom du captage	*Indice BRGM*	*Type Aquifère*	*Débit d'exploitation en m³ /h*	*Avis géologique*	*D.U.P.*	*Profondeur forage en m*	*Débit autorisé en m3 /h*	*Date création du forage*	*Coordonnées Lambert*
Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville	00128 1X0115	Cuisien	11	04/1980	09/09/1983	5.15	100	1968	X = 614,65 Y = 173,85 Z = 48
Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	00128 1X0149	Cuisien	22	25/03/1992	09/08/1994	52	70	1990	X = 614,35 Y = 175,5

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

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

Statistiques sur la conformité en ressource							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	1	0	100,0%	2	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	1	0	100,0%	548	0	100,0%

3.2.5 La production

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production

		Contrôle sanitaire				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	5	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	12	3	75,0%	6	50,0%
Paramètre	Microbiologique	25	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 844	3	99,8%	6	99,7%

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/08/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Fer	1.404	mg/litre		0.2
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/10/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Fer	2.587	mg/litre		0.2
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/10/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Fer	0.258	mg/litre		0.2
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/02/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Chloridazone Desphényl (P)	0.11	µg/litre		0.1
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/05/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Chloridazone Desphényl (P)	0.12	µg/litre		0.1
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	20/06/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Source - Robinet Sur Refoulement	Chloridazone Desphényl (P)	0.26	µg/litre		0.1
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	31/08/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Puits - Robinet Apres Traitement	Chloridazone Desphényl (P)	0.13	µg/litre		0.1
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/09/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Source - Robinet Sur Refoulement	Chloridazone Desphényl (P)	0.16	µg/litre		0.1
VERNEUIL-EN-HALATTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/12/2022	Verneuil En Halatte - Station Livraison Source - Robinet Sur Refoulement	Chloridazone Desphényl (P)	0.25	µg/litre		0.1

3.2.6 La distribution

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution

		Contrôle sanitaire					Surveillance				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	11	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	45	0	100,0%	0	100,0%	12	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	141	0	100,0%	0	100,0%	20	0	100,0%	0	100,0%

Note :

1 - Le nombre de prélèvements ou d'analyses réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire indiqué ci-dessus est fourni sous réserve de l'obtention de toutes les informations et données par l'ARS.

2 - Les indicateurs du contrôle sanitaire lors de la transmission des données SISPEA pourront être modifiés si nous recevons des bulletins de l'ARS après la diffusion du RAD.

- **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une nouvelle instruction, DGS/EA4/2020/67, a été diffusée par la DGS en date du 17 avril 2020

Elle précise les modalités de :
- ⇨ Repérage des canalisations à risque
- ⇨ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇨ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ est à votre disposition pour vous accompagner.

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

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	14	0	100%
Physico-chimique	13	6	53,8%

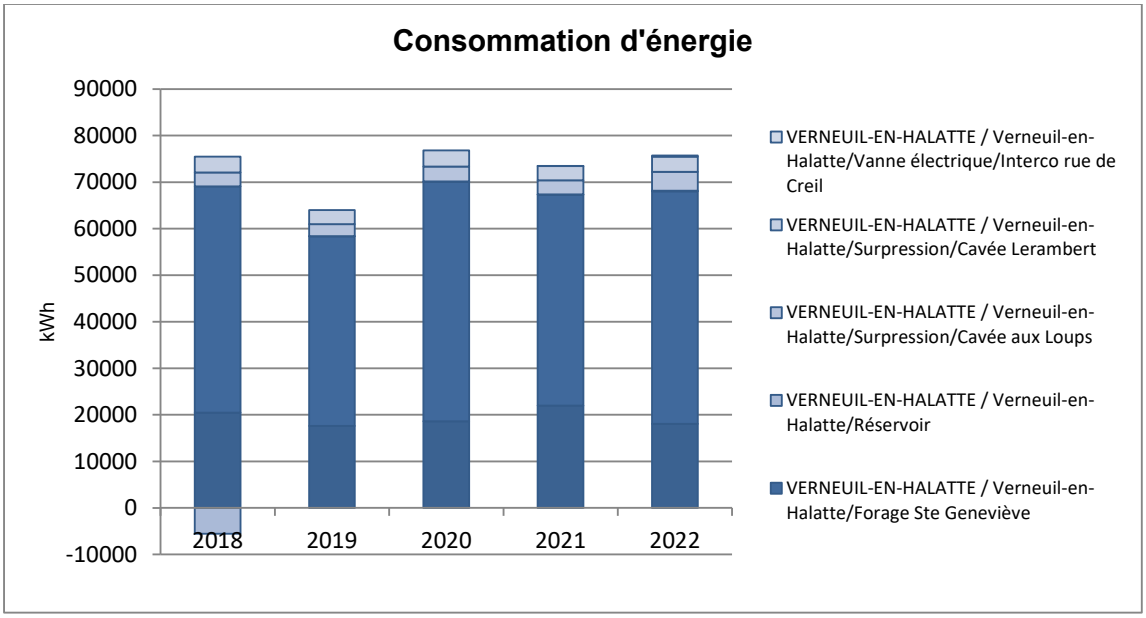
3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)						
Site	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville	20 451	17 617	18 622	21 970	18 066	- 17,8%
Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	48 629	40 711	51 464	45 316	49 939	10,2%
Verneuil-en-Halatte/Réservoir	- 5 568	71	77	71	127	78,9%
Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée aux Loups	3 020	2 575	3 194	3 059	4 091	33,7%
Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée Lerambert	3 398	3 029	3 464	3 015	3 268	8,4%
Verneuil-en-Halatte/Vanne électrique/Interco rue de Creil	-	-	-	30	214	613,3%
Total	69 930	64 003	76 821	73 461	75 705	3,1%



3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires

Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	Equipement électrique	armoire générale BT	04/10/2022
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Réservoir	Equipement électrique	coffret électrique	05/10/2022

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyage des réservoirs

Commune	Site	Date intervention
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Réservoir	01/06/2022
VERNEUIL-EN-HALATTE	Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée Lerambert	16/06/2022

Les comptes-rendus de nettoyage sont joints en annexe.

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations

Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Verneuil-en-Halatte/Forage Montlaville	115	-	1	116
Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève	83	1	10	94
Verneuil-en-Halatte/Réservoir	79	1	2	82
Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée aux Loups	77	-	-	77
Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée Lerambert	101	-	2	103
Verneuil-en-Halatte/Vanne électrique/Interco rue de Creil	-	-	3	3

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :
- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

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

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.
- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

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

Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

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

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	**Nombre au 31/12/2021**	**Nombre au 31/12/2022**
RDICT	47	54
RDT	41	33
RDT-RDICT conjointe	47	67
Total	135	154

- **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**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Accessoires	créés	1	2	100,0%
Appareils de fontainerie	créés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	réparés	-	1	-
Appareils de fontainerie	vérifiés	86	4	-95,3%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	10	13	30,0%
Branchements	créés	2	2	0,0%
Branchements	modifiés	1	3	200,0%
Branchements	renouvelés	3	5	66,7%
Branchements	supprimés	-	3	-
Compteurs	déposés	2	1	-50,0%
Compteurs	posés	22	23	4,5%
Compteurs	remplacés	153	62	-59,5%
Devis métrés	réalisés	12	14	16,7%
Enquêtes	Clientèle	70	79	12,9%
Fermetures d'eau	à la demande du client	2	1	-50,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	3	17	466,7%
Remise en eau	sur le réseau	7	23	228,6%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	2	100,0%
Réparations	fuite sur branchement	9	8	-11,1%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	1	2	100,0%
Autres		253	264	4,3%
Total actes		641	529	-17,5%

3.3.6 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau ausculté (ml)	-	250	-

3.3.7 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	**2021**	**2022**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	11	15	36,4%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Astreinte	17	2	-88,2%

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :
« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	1 827	1 825	1 847	1 855	1 882	1,5%
Collectivités	7	10	9	10	8	- 20,0%
Professionnels	20	24	35	40	48	20,0%
Total	1 854	1 859	1 891	1 905	1 938	1,7%

3.4.2 Le nombre d'abonnés

Le nombre d'abonnés, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Nombre d'abonnés

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 852	1 856	1 888	1 902	1 935	1,7%
Autres abonnements	2	3	3	3	3	0,0%
Total	1 854	1 859	1 891	1 905	1 938	1,7%

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus (m³)

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	158 865	157 833	153 493	171 133	160 584	- 6,2%
Volumes vendus aux collectivités	5 511	6 297	6 471	3 681	4 970	35,0%
Volumes vendus aux professionnels	6 602	9 727	111 208	- 78 809	12 475	- 115,8%
Total des volumes vendus	170 978	173 857	271 172	96 005	178 029	85,4%

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m³/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs						
Désignation	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**N/N-1 (%)**
Volumes vendus aux clients > 3000 m³	12 497	8 572	13 001	12 613	11 351	- 10,0%
Volumes vendus aux clients > 6000 m³	0	8 793	99 768	0	0	-
Total volumes vendus aux clients > 3000 m³	12 497	17 365	112 769	12 613	11 351	- 10,0%

L'augmentation très importante des volumes vendus en 2020 sur les clients professionnels est liée à un compteur posé à l'envers. La régulation a été faite en 2021 : le 22/02/2021, 99 752 m3 ont été annulés pour ce client, sa consommation pour l'année 2021 est de 297 m3.

3.4.5 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	**Nombre de contacts**
Téléphone	590
Courrier	55
Internet	22
Visite en agence	25
Total	692

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	**Nombre de demandes**	**dont réclamations**
Gestion du contrat client	199	0
Facturation	39	34
Règlement/Encaissement	131	7
Prestation et travaux	12	0
Information	356	-
Dépose d'index	74	0
Technique eau	21	21
Total	832	62

3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion

Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	1	1	-
Nombre d'abonnés mensualisés	1 195	1 236	3,4%
Nombre d'abonnés prélevés	128	128	0,0%
Nombre d'échéanciers	26	27	3,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 222	2 209	-0,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	65	64	-1,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	11	13	18,2%
Nombre total de factures comptabilisées	2 298	2 286	-0,5%

3.4.8 La relation clients

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

La relation clients

Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	76,9	83,2	8,3%
Satisfaction Post Contact	7,8	8,3	5,9%
Pourcentage de clients satisfaits	71	78	9,9%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	20	2	- 90,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,5	1	- 90,2%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2	2	0,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	87	71	- 18,4%
Nombre d'arrivées clients dans la période	88	71	- 19,3%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	98,9	100	1,1%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7	7,8	11,4%

3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement

Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	17 022,73	20 723,25	21,7%
Créances irrécouvrables (€)	4 049,24	1 248,66	- 69,2%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	4 016,51	8 658,55	115,6%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	543 085,39	220 413,59	- 59,4%
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,84	0,33	- 82,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,74	3,93	431,1%

3.4.10 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements

Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	11	2	- 81,8%
Nombres de demandes de dégrèvement	11	2	- 81,8%
Volumes dégrévés (m³)	11 247	2 678	- 76,2%

3.4.11 La mesure de la satisfaction client

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

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

Depuis 5 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

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

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

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 16 377 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

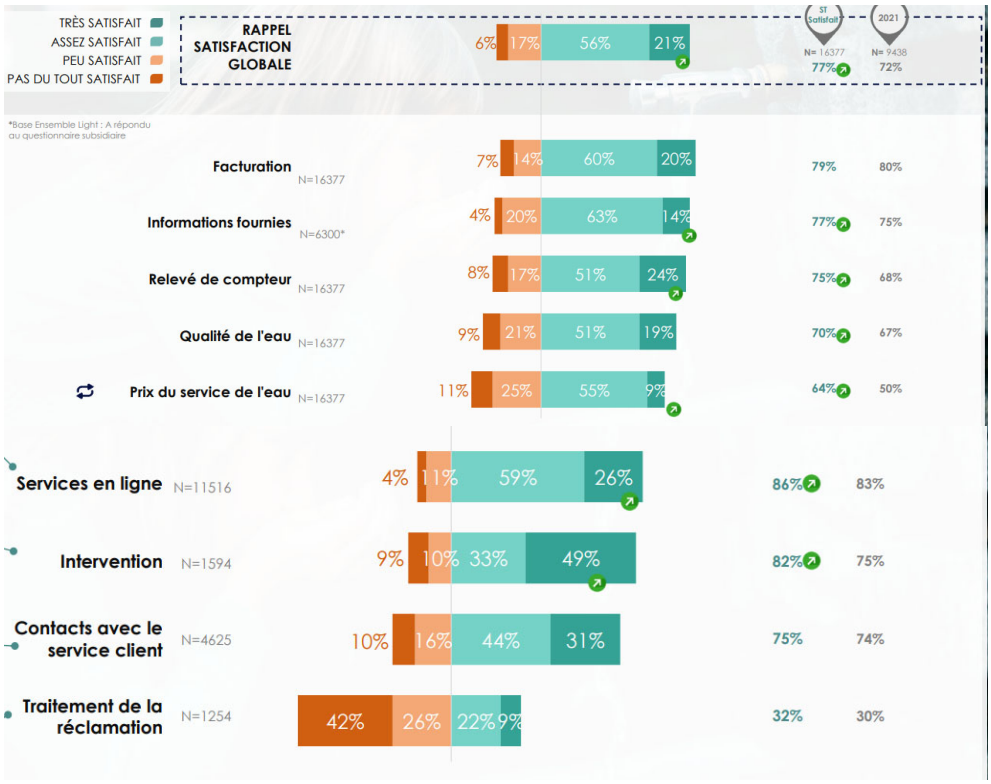
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

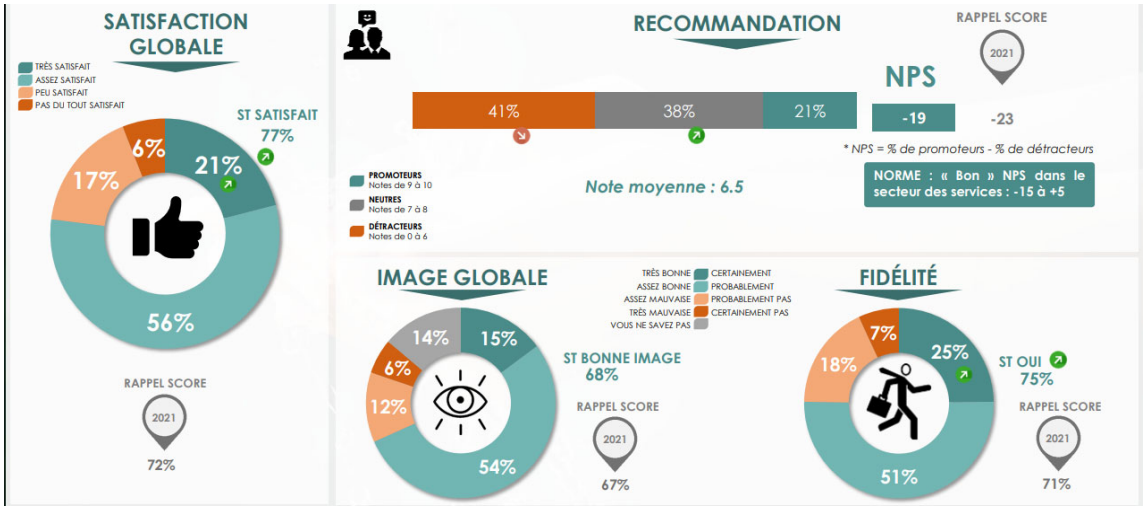
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 77% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2021). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 86% (versus 83% en 2021). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



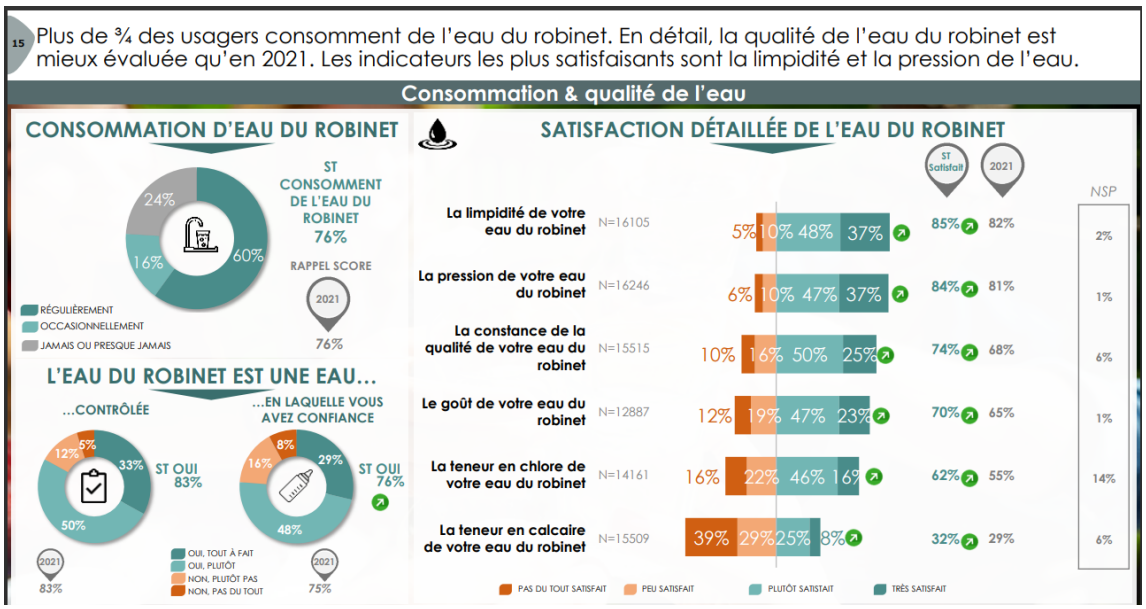
> Une image solide du fournisseur d'eau

68% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.
L'intention de fidélité à SUEZ reste forte : 75% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

79% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score hausse par rapport à l'année dernière (66%).

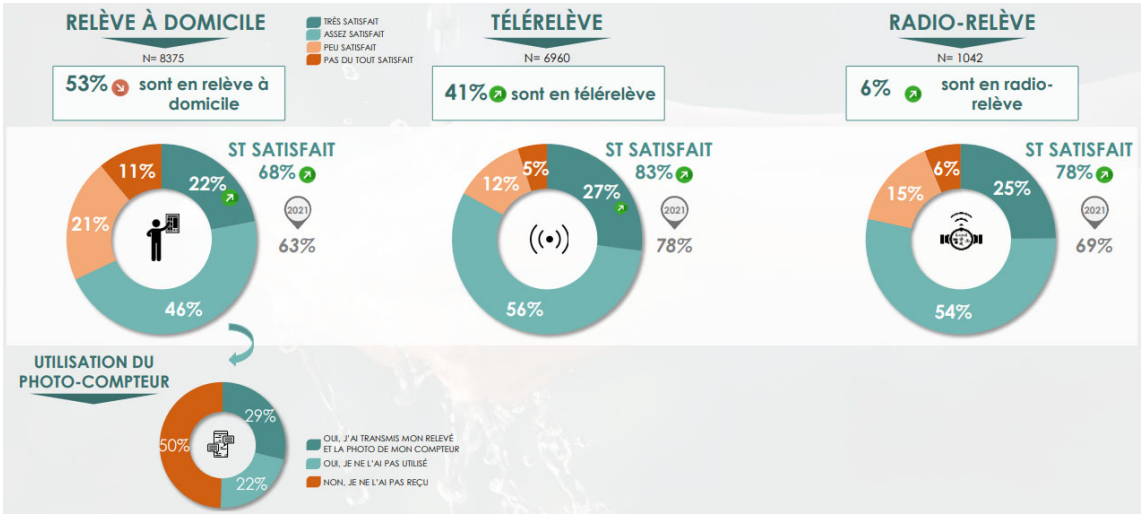


>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 68% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 83% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 84% de satisfaction.

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



3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

- **LE TARIF**

Le tarif			
Détail prix eau	**01/01/2022**	**01/01/2023**	**N+1/N (%)**
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	17,1	17,76	3,9%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,3515	1,3748	1,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	9,54%	9,72%	1,9%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,06675	2,09188	1,2%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,959	1,9828	1,2%

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

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	**01/01/2022**	**01/01/2023**	**N+1/N (%)**
Coefficient d'actualisation K	1,14	1,1843	3,9%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Commune de Verneuil en Halatte

TARIFS EAU

Facture de 120 m3

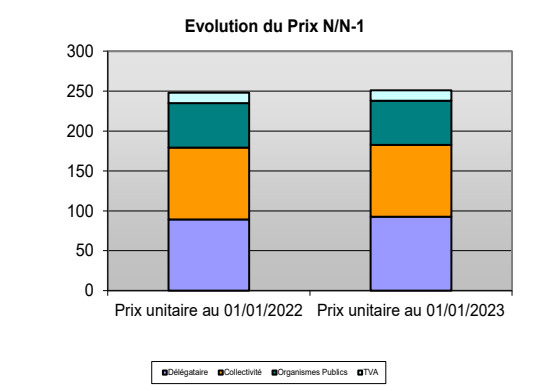
Evolution P/P-1

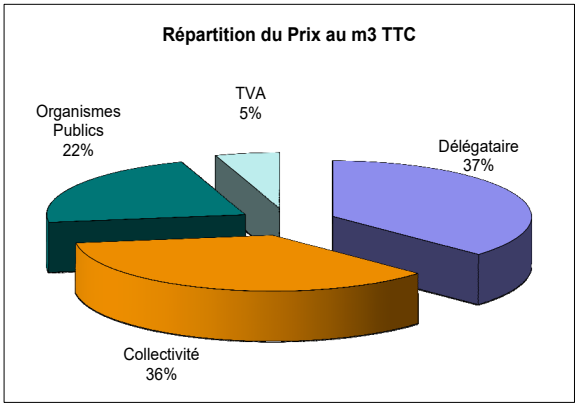
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2022	Prix unitaire au 01/01/2023	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		**17,10**	**17,76**	17,10	17,76	3,9%
Consommation	120	**0,6015**	**0,6248**	72,18	74,98	3,9%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel				0,00	0,00	
Consommation	120	**0,7500**	**0,7500**	90,00	90,00	0,0%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	**0,085**	**0,08**	10,20	9,60	-5,9%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	**0,3800**	**0,3800**	45,60	45,60	0,0%
Sous total "eau" hors TVA en euros				**235,08**	**237,94**	**1,2%**
TVA à 5,5 %				12,93	13,09	1,2%
TVA à 7 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				**248,00**	**251,02**	**1,2%**
Soit le m3 TTC en euros				**2,067**	**2,092**	**1,2%**
Prix au litre €/l				**0,0021**	**0,0021**	**1,2%**

Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie	FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire	17,76	74,98	
Part de la Collectivité	0,00	90,00	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE	**17,76**	**74,98**	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)			**19,2%**





Comptes de la délégation

© SUEZ / Christophe Fouquin

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

VERNEUIL EN HALATTE - EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

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

en €uros	2021	2022	Ecart en %
PRODUITS	**369 086**	**363 995**	**-1,4%**
Exploitation du service	98 206	146 297	
Collectivités et autres organismes publics	252 556	192 920	
Travaux attribués à titre exclusif	9 770	14 112	
Produits accessoires	8 554	10 664	
CHARGES	**470 798**	**400 237**	**-15,0%**
Personnel	66 864	72 942	
Energie électrique	8 142	10 992	
Achats d'eau	22 000	22 605	
Produits de traitement	279	84	
Analyses	1 772	2 622	
Sous-traitance, matières et fournitures	41 678	23 260	
Impôts locaux et taxes	692	884	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	35 426	50 587	
• télécommunication, postes et télégestion	3 210	3 543	
• engins et véhicules	3 002	3 984	
• informatique	14 764	16 695	
• assurance	378	630	
• locaux	4 865	5 337	
Contribution des services centraux et recherche	3 845	5 645	
Collectivités et autres organismes publics	252 556	192 920	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	3 607	10 830	
• programme contractuel	12 124	12 753	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 487	1 564	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	633	665	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	19 692	-8 119	
Résultat avant impôt	**-101 712**	**-36 242**	**64,4%**
RESULTAT	**-101 712**	**-36 242**	**64,4%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

VERNEUIL EN HALATTE - EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

Détail des produits

en €uros	2021	2022	Ecart en %
TOTAL	**369 086**	**363 995**	**-1,4%**
Exploitation du service	98 206	146 297	49,0%
• Partie fixe facturée	31 319	33 150	
• Partie proportionnelle facturée	56 457	107 056	
• Variation de la part estimée sur consommations	4 323	6 091	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	6 108	0	
Collectivités et autres organismes publics	252 556	192 920	-23,6%
• Part Collectivité	210 581	111 570	
• Redevance prélèvement	7 750	15 092	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	34 226	66 258	
Travaux attribués à titre exclusif	9 770	14 112	44,4%
• Branchements	9 770	14 112	
Produits accessoires	8 554	10 664	24,7%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	347	355	
• Autres produits accessoires	8 206	10 309	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).
L'organisation de SUEZ Eau France en 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société

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

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

2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Eléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes

d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

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

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

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

2. Eléments affectés sur une base technique

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

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

Clés reposant sur des critères physiques :

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

Clés reposant sur des critères financiers :

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

3. Charges indirectes

a) Les Frais généraux locaux

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

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

b) La contribution des services centraux et recherche

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

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnités de départ à la retraite des salariés

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

a) « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

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

/ Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

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

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

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

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

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au taux de 2%, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

b) « Fonds contractuels» : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu…) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de 4,09 %.

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

3. Charges domaine privé

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

– ***Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :***

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,09 %.

Le barème est basé sur une durée de vie de compteurs de 20 ans.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat).

  Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE

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

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

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

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

  a. la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
  b. le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,09 %.

  La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leurs valeurs ajoutées respectives.

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,16 % (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2022 + 0 ,59 %) soit 0,43 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPOT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 25%.

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
ACOMPTE [01/01 au 30/06/N]	31/08/2022	101 881,80
SOLDE [01/07 au 31/12/N-1]	28/02/2022	9 688,14
Total		111 569,94

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

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

Les reversements de TVA				
N° Attestation	**Date de réception**	**Date transmission service des Impôts**	**Date reversement collectivité**	**Montant TVA (€)**
Aucun reversement en 2022				

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
VERNEUIL EN HALATTE-Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève-RVT-Chloromètre et vacuostat	- 37,80
VERNEUIL EN HALATTE-Verneuil-en-Halatte/Forage Ste Geneviève-RVT-Evacuation analyseur vers puits d'infiltration	467,21
VERNEUIL EN HALATTE-Verneuil-en-Halatte/Réservoir-RVT-Sonde niveau réservoir	1 317,51
VERNEUIL EN HALATTE-Verneuil-en-Halatte/Réservoir-RVT-Armoire + sofrel com RSV/interco	7 209,31
VERNEUIL EN HALATTE-Verneuil-en-Halatte/Surpression/Cavée Lerambert-RVT-Antibélier 500 l	5 660,83
Total	14 617,06

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de réseau réalisé sur l'année :

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
VERNEUIL EN HALATTE--RVT-Cana rue du professeur Calmette 4.5 ml	4 647,24
Total	4 647,24

4.3.3 La situation sur les branchements

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

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année :

Renouvellement des branchements	
Désignation	**Dépenses comptabilisées (€)**
Branchements	6 183,02
Total	6 183,02

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

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

Renouvellement de l'année	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
Installations	14 617,06
Réseaux	4 647,24
Branchements	6 183,02
Compteurs	6 763,17
Total	32 210,49

Votre délégataire

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

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

En février 2022, SUEZ a ouvert une nouvelle page de son histoire. Dirigé par Sabrina Soussan, SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 35 000 collaborateurs, en France l'activité Eau compte 11 000 collaborateurs. SUEZ s'engage chaque jour aux côtés de ses clients collectivités pour créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et service, et conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

SUEZ en chiffres

- ➔ **7,5 milliards € de chiffre d'affaires**
- ➔ **3,6 TWh d'énergie renouvelable produite**
- ➔ **3,8 millions de tonnes de CO_2 évitées pour les clients du Groupe**
- ➔ **9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie**
- ➔ **150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.**

La raison d'être de SUEZ

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

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

Nous 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. »

Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

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

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

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

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

Les chiffres de la Région Hauts-de-France

1000 collaborateurs

1,5 millions d'habitants desservis en eau potable et/ou service d'assainissement

350 000 contacts usagers par an

228 installations de production d'Eau Potable et **204** stations d'épuration

9 572 km de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés

4 320 km de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés

210 clients collectivités et 314 clients entreprises

507 contrats de Prestations de Service dont **336** en Eau Potable et **171** en Assainissement

NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE

- **Assurer la protection des ressources :** usine de ré infiltration de nappe (Moulle - Dunkerquois), gestion innovante des eaux pluviales (Douaisis)…
- **Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique :** 510 000 compteurs d'eau intelligents sur le territoire, dont l'Eau du Valenciennois et l'Eau d'Ici (territoire maubeugeois), la région Hauts-de-France est la région la plus équipée. D'autres collectivités sont actuellement en cours de déploiement : l'Eau du Dunkerquois, Fourmies, Garges les Gonesses, Gonesse, Arnouville, Bonneuil en France.
- **Développer l'accès aux ressources :** tarification innovante (Dunkerque), traitement du calcaire (Valenciennes, Dunkerque, Noyon) …
- **Produire de nouvelles ressources :** unités de production de biogaz sur les stations d'épuration (Oise, Laon)

L'EXPERTISE DES DIRECTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES COLLECTIVITES

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

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

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

La Direction Administration et Finances supervise la gestion financière de la région des Hauts-de-France. A ce titre, elle assure des missions de contrôle de gestion et de

comptabilité. Elle chapeaute également la cellule Devis Facturation et l'Agence Gestion clientèle qui coordonne la facturation client.

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

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

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

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

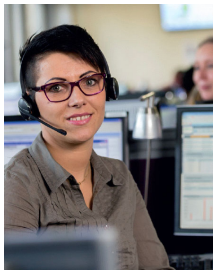
Doté de dispositifs numériques intelligents et réactifs, ils offrent une approche réinventée des métiers, avec des outils plus innovants pour garantir la performance des services. Il permet aux collectivités d'accéder à tout moment à l'ensemble des données de leurs services pour mieux anticiper et optimiser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

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

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

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

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



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

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

5.1.2 Nos implantations

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

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

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

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

5.1.3 Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE - NORD ILE DE FRANCE
VOS INTERLOCUTEURS

suez

Centre technique de Vaux – 589 avenue du Tremblay – 60100 CREIL

Laurent ISORÉ
Directeur d'agence
Tél. 03.44.29.35.35
Mob. 06. 42.07.13.56
laurent.isore@suez.com
Il assure le pilotage global de l'Agence

SECRETARIAT

Clara REDZIMSKI
Assistante
Tél. 03.44.29.36.91
Fax 03.44.29.36.45
clara.redzimski@suez.com

Maud RIBEIN
Chef de pôle Eau Potable
Chargée de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau et des ouvrages de production
Tél. 03.44.29.35.15
Mob. 06.81.95.30.93
maud.ribein@suez.com

Sébastien NOUGER
Chef de pôle Assainissement
Chargé de l'exploitation des réseaux d'assainissement, postes et stations d'épuration
Tél. 03.44.29.36.98
Mob. 06.79.70.70.03
sebastien.nouger@suez.com

Fabrice LEFEVRE
Responsable interventions et travaux exploitation des réseaux de distribution d'eau
Tél. 03.44.29.36.23
Mob. 06.74.35.10.52
fabrice.lefevre@suez.com

Frédéric DRODE
Responsable interventions et travaux sur les réseaux et les postes d'assainissement
Tél. 03.44.29.35.79
Mob. 06.72.08.99.51
frederic.drode@suez.com

Carlos SAMPAIO
Adjoint au Chef de réseau Eau
Tél. 03.44.29.35.76
Mob. 06.74.36.12.54
carlos.sampaio@suez.com

Thierry PLANAS
Adjoint au Chef de réseau Assainissement
Tél. 03.44.29.36.67
Mob. 06.30.52.17.45
thierry.planas@suez.com

Romain FRANCHETTE
Interventions et travaux programmables sur les réseaux d'eau
Tél. 03.44.29.32.12
romain.franchette@suez.com

Bruno REYNAUD
Chef de secteur stations d'épuration
Il assure l'exploitation des 11 stations d'épuration du secteur nord : Clermont, Montataire
Tél. 03.44.24.40.63
Mob. 06.72.26.75.95
bruno.reynaud@suez.com

Renaud PICARD
Responsable Production et maintenance
Tél. 03.44.29.35.19
Mob. 06.72.91.36.03
renaud.picard@suez.com

Hervé DHOURY
Adjoint
Mob. 06.83.61.88.28
herve.dhoury@suez.com

Sébastien BOIDIN
Chef de secteur stations d'épuration
Il assure l'exploitation des 10 stations d'épuration et des centrifugeuses mobiles du secteur sud : Gouvieux, Villers-sous-St-Leu, Pont-Sainte-Maxence
Tél. 03.44.54.26.04
Mob. 06.71.60.79.91
sebastien.boidin@suez.com

Laurent KASZLUK
Commercial
Tél. 03.44.29.36.54
Mob. 06.75.65.03.36
laurent.kaszluk@suez.com
Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats

Pierre LANGLOIS
Contract Manager
Animateur enjeux internes
Mob. 06.75.35.14.09
pierre.langlois@suez.com

Secrétariat technique
Déborah LEBORGNE
Tél. 03.44.29.36.57
Jean-Marc CATALDO
Tél. 03.44.29.36.04

Service client :
Du lundi au vendredi de 8h à 19h
Le samedi de 8h à 13h
0 977 408 408
APPEL NON SURTAXE

Urgence 24h/24 :
0 977 401 119
APPEL NON SURTAXE

5.1.4 Nos moyens matériels

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

5.1.5 Nos moyens logistiques

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

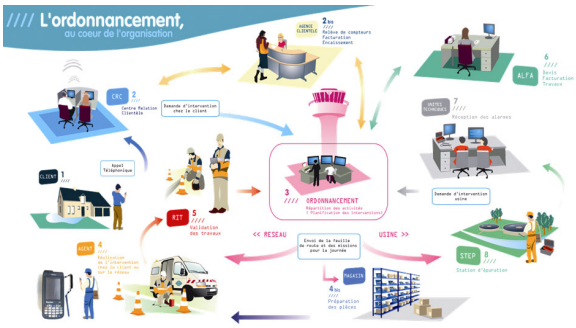
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

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

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

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

L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.



5.1.6 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

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

En 2022 SUEZ a mis la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**
    - SUEZ accompagne depuis le 1er janvier 2022 l'agglomération du bassin de Brive pour réduire les prélèvements sur la ressource en eau. Le territoire de Brive, qui connaît des épisodes de sécheresse l'été liés au changement climatique, a de fortes ambitions en matière d'attractivité économique et touristique souhaite sécuriser, économiser la ressource et adapter sa gestion en s'appuyant à la fois sur les technologies innovantes et sur la mobilisation des citoyens.L'agglomération a donc posé comme objectif central de la nouvelle délégation de service public une réduction de 21% de la quantité d'eau prélevée dans le milieu naturel. Cet objectif est traduit dans un modèle économique et contractuel vertueux qui lie la rémunération du délégataire à la baisse annuelle des volumes.
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**
    - A Pau, SUEZ exploite La "Biofactory" de Pau-Lescar, première station d'épuration à valoriser le CO2 issu de la méthanation des boues, et construit des unités de méthanisation et méthanation. Le projet inclut l'utilisation de nouvelles technologies qui feront de la station d'épuration de Lescar une usine à énergie positive, qui produira 10 ressources et énergies vertes dans les deux ans.
- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**
    - SUEZ a lancé « MonEau » sur le territoire français, première application mobile pour informer les citoyens sur leur eau. Cette application gratuite disponible pour tous les citoyens en France, leur permet d'obtenir des informations sur l'eau de leur territoire : qualité, composition, prix, points de baignade ou d'accès à l'eau le plus proche, alerte en cas de sécheresse … Un nouvel outil pour sensibiliser aux enjeux de l'eau et mieux la préserver.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle

Eau France

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

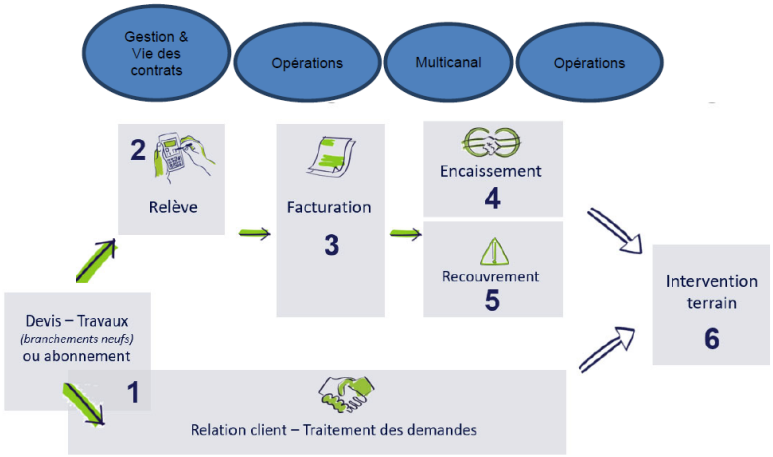
- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de partager de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier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

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

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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



Notre organisation et nos actions sont consumer-centric, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :
L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

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

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

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

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

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

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

SUEZ Eau France a mise en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.
Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.
Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

- **LA RELEVE :** UN RELEVE DES COMPTEURS OPTIMISE

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

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

    - la remontée pertinente d'index,
    - le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
    - l'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (localisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
    - une réponse adaptée aux questions des clients.

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

  - Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève :
    Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier, mail ou d'un SMS d'informations aux clients avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

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

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

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

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

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet au client :

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

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

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

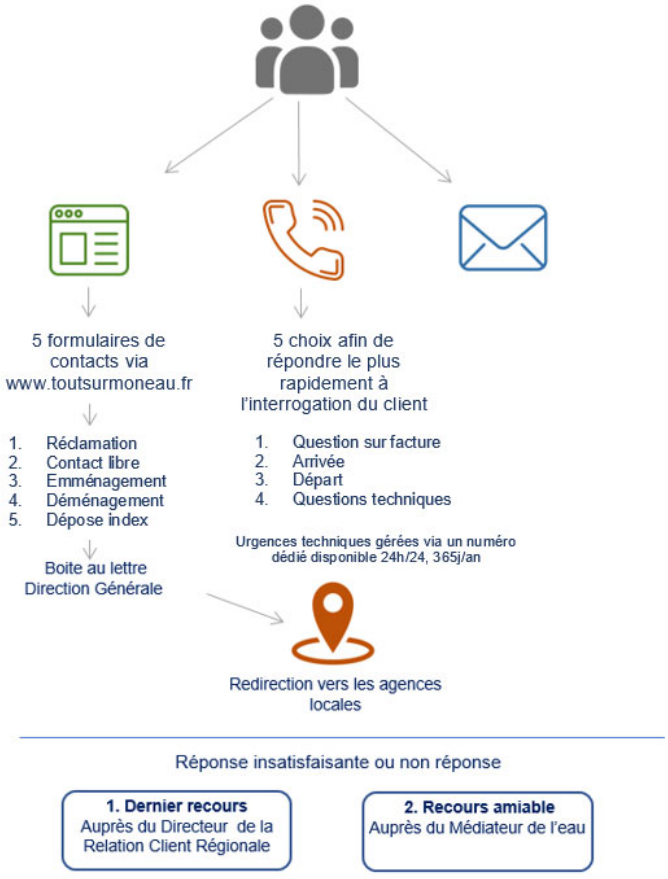
- **PROMOTION DE l'EAU DU ROBINET**

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

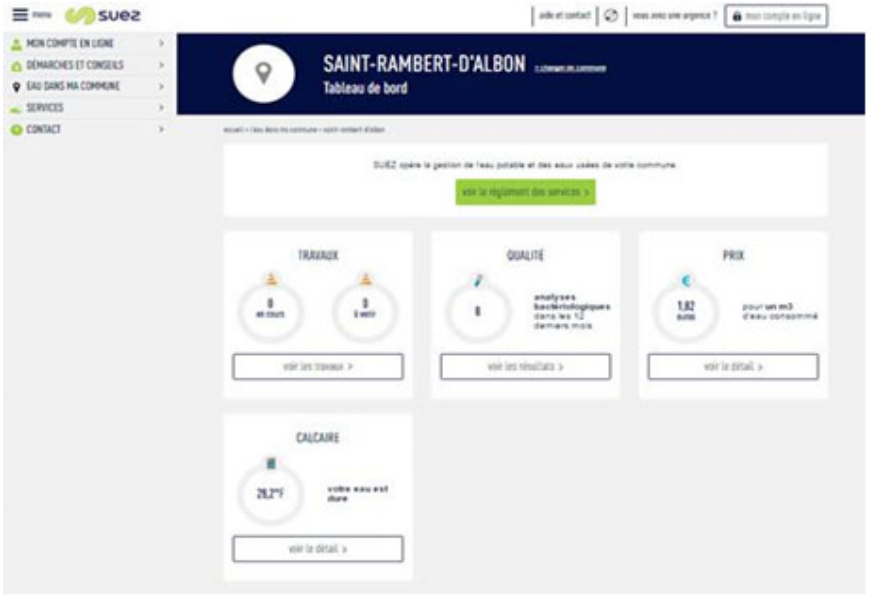
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet tousurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2022, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 500 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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



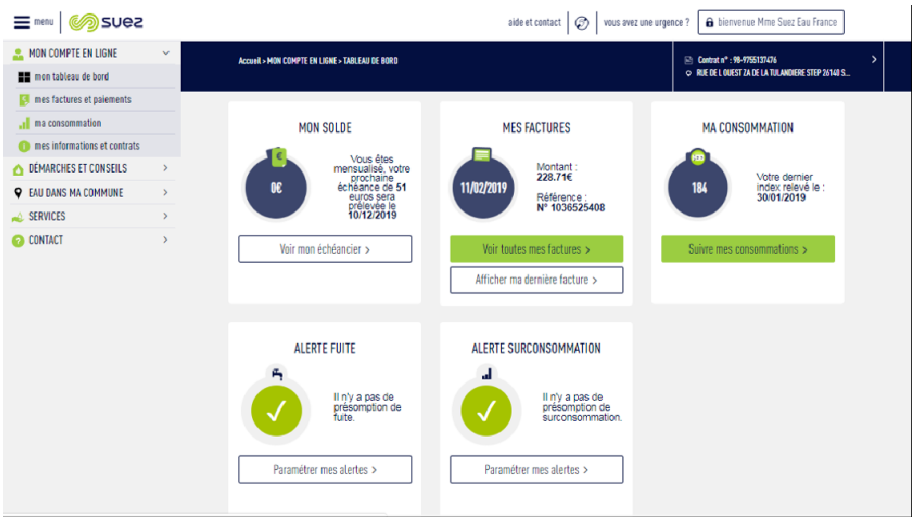
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

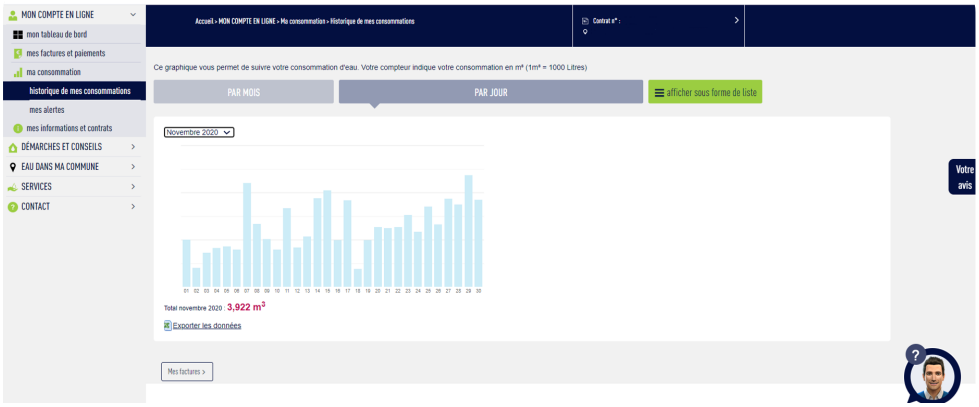
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription ou résiliation au service e-facture,
  - formulaire de demande d'abonnement,
  - formulaire de résiliation d'abonnement,
  - télécharger une estimation de devis branchement neuf,
  - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite).

- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
  - un formulaire de contact en ligne,
  - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients,
  - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

Un nouveau parcours de souscription en ligne sur le portail Tout Sur Mon Eau :

- ✓ Un parcours de souscription simple et rapide pour le client, disponible 7j/7 et 24h/24
- ✓ Un parcours destiné à tous les clients particuliers

Un parcours automatisé, de la demande du client à la génération et l'envoi des e-factures.

Un nouveau parcours de résiliation en ligne automatisé depuis le portail Tout Sur Mon Eau :

- ✓ Un parcours de résiliation simple et rapide pour le client, disponible 7j/7 et 24h/24
- ✓ Un parcours destiné à tous les clients particuliers
- ✓ Un parcours automatisé, de la demande du client à la génération et l'envoi de la facture

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.
Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

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

facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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

- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**

L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.

- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**

SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.

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

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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, sms, accueil client, réseaux sociaux…), sur les sujets suivants :

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)
   c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
   d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
   e. La dépose d'index en ligne

2) **Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)**
   a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
      Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
   b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

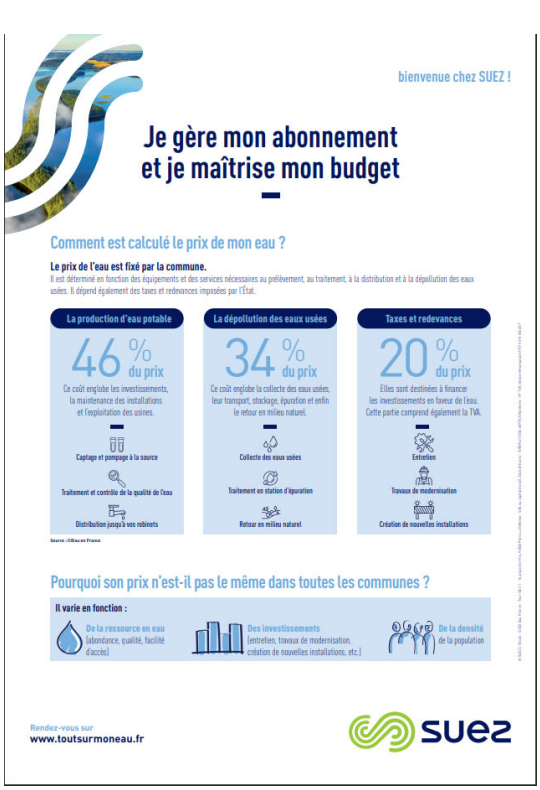
      Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel.
      Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) **Information sur :**
   a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir…) ;
   b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
   c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule…)
   d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

4) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
   a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
   b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
   c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
   d. Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
   e. Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne

5) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
   a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
   b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
   c. Des informations sur la gestion des données personnelles
   d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention…

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)



bienvenue chez SUEZ !

Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune.

Il est déterminé en fonction des équipements et des services nécessaires au prélèvement, au traitement, à la distribution et à la dépollution des eaux usées. Il dépend également des taxes et redevances imposées par l'État.

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix	34 % du prix	20 % du prix
Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.	Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.	Elles sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie comprend également la TVA.
Captage et pompage à la source	Collecte des eaux usées	Entretien
Traitement et contrôle de la qualité de l'eau	Traitement en station d'épuration	Travaux de modernisation
Distribution jusqu'à vos robinets	Retour en milieu naturel	Création de nouvelles installations

Source : CIEau en France

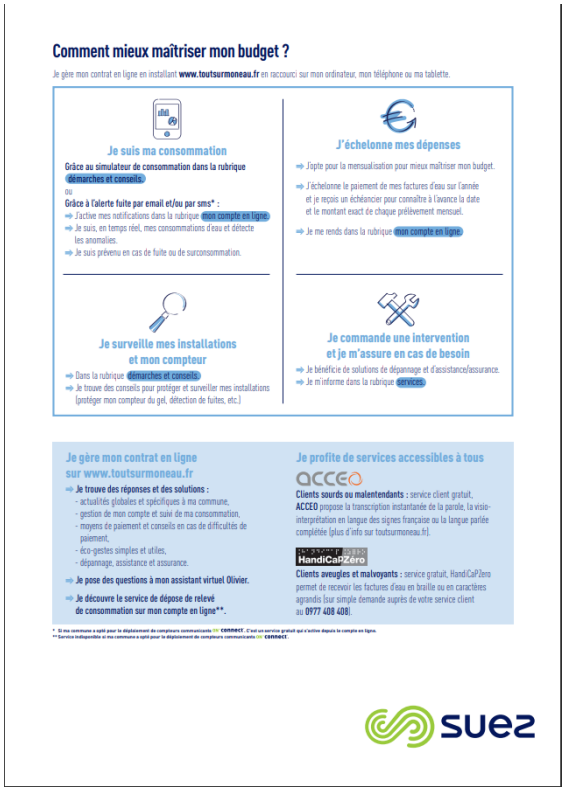
Pourquoi son prix n'est-il pas le même dans toutes les communes ?

Il varie en fonction :

- De la ressource en eau (abondance, qualité, facilité d'accès)
- Des investissements (entretien, travaux de modernisation, création de nouvelles installations, etc.)
- De la densité de la population

Rendez-vous sur
www.toutsurmoneau.fr

SUEZ



Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant **www.toutsurmoneau.fr** en raccourci sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

Je suis ma consommation

Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique démarches et conseils

ou

Grâce à l'alerte fuite par email et/ou par sms* :

- J'active mes notifications dans la rubrique mon compte en ligne.
- Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies.
- Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation.

J'échelonne mes dépenses

- J'opte pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget.
- J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel.
- Je me rends dans la rubrique mon compte en ligne.

Je surveille mes installations et mon compteur

- Dans la rubrique démarches et conseils.
- Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.)

Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin

- Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance.
- Je m'informe dans la rubrique services.

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsurmoneau.fr

- **Je trouve des réponses et des solutions :**
  - actualités globales et spécifiques à ma commune,
  - gestion de mon compte et suivi de ma consommation,
  - moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement,
  - éco-gestes simples et utiles,
  - dépannage, assistance et assurance.
- **Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier.**
- **Je découvre le service de dépose de relevé de consommation sur mon compte en ligne**.**

Je profite de services accessibles à tous

ACCEO

Clients sourds ou malentendants : service client gratuit, **ACCEO** propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'info sur toutsurmoneau.fr).

HandiCapZéro

Clients aveugles et malvoyants : service gratuit, HandiCapZéro permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au **0977 408 408**).

* Si ma commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants "**connect**, c'est un service gratuit qui s'active depuis le compte en ligne.
** Service indisponible si ma commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants "**connect**.

SUEZ

Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :
- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,

Un livret comprenant des informations sur les services en ligne compte en ligne, e-facture…), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client… tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.
Pour cela, nous avons mis en place un dispositif d'écoute à froid et à chaud pour mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

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

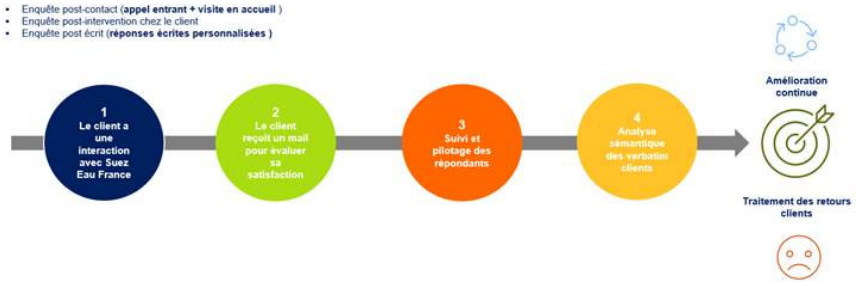
1 fois/an auprès des clients directs (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).
En moyenne, **1 300 interviews.**

Le baromètre de satisfaction national évalue :
- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.

Le baromètre de satisfaction régional évalue :
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :
- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** (sauf pour Bordeaux Métropole) pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail
- Enquête post-intervention afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,



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

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire.
Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.

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

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

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

Enfin, la gouvernance des services d'eau et d'assainissement a évolué pour inclure beaucoup plus largement les citoyens, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.
Ainsi, l'implication des consommateurs dans les économies d'eau, la solidarité envers les publics fragilisés, et la digitalisation des services, sont des enjeux forts des contrats.

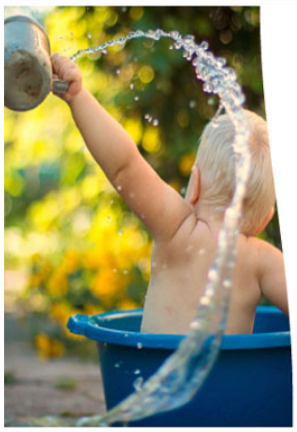
Ces défis majeurs sont l'occasion pour nous, SUEZ, d'affirmer notre Raison d'être, qui reflète notre contribution à la société, et qui anime et oriente l'ensemble de nos actions.

NOTRE RAISON D'ETRE

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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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

FOCUS

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

DIFFERENCIATION

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

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

CREATION DE VALEUR

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

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

L'orientation client

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

La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale

L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

CLIMAT

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

Nos engagements :

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

NATURE

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

Nos engagements :

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

SOCIAL

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

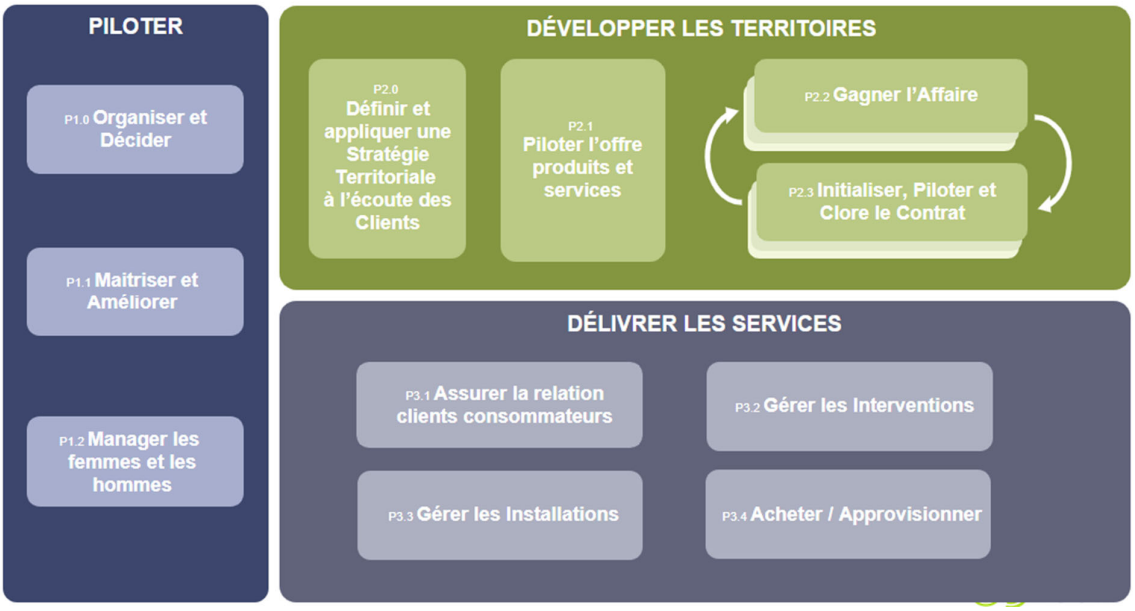
Nos engagements :

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

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

Notre système de management a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

- Produire une eau de qualité 24h/24, en protégeant la ressource en eau
- Prévenir les rejets d'effluents non traités et rendre au milieu naturel une eau épurée et conforme,
- Anticiper et maitriser les risques associés à nos activités
- Mettre en œuvre les engagements de notre feuille de route Développement Durable en matière de climat, de capital naturel (biodiversité), et de capital humain
- Respecter la réglementation en vigueur et nos engagements contractuels
- Déployer une gouvernance de l'eau transparente, dans un esprit de partenariat et de confiance,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Préserver la sécurité, la santé et le bien-être de chaque collaborateur
- Agir dans le respect des valeurs éthiques du groupe, en toute circonstances
- Agir en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle, et contre les discriminations

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'eau potable, eau pluviale, eau destinée à l'irrigation, et d'eaux industrielles (production et distribution)
- Exploitation, surveillance, entretien, maintenance et réalisation de travaux sur des installations d'assainissement domestique ou industriel (collecte, épuration)
- Gestion de la Relation Clients Consommateurs : traitement des demandes, facturation, recouvrement

- Gestion du comptage d'eau : travaux sur branchements, pose - entretien - maintenance - renouvellement de compteurs et accessoires
- Prestations de contrôle, étalonnage sur banc et expertise métrologique d'équipements de mesure et de comptage d'eau

LRQA

Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 1 Décembre 2024
Numéro de certificat : 10427964

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

18 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 :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective 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 France SAS, Tour Swiss Life, 1 Boulevard Marius Vivier Merle,Cedex 03, 69443 Lyon, France

Page 1 of 9

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

Deux leviers d'amélioration de notre performance énergétique couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :

- **Éviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes** pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.

- **Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration** et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, des diagnostics énergétiques ont été réalisés sur plus de 200 sites pour identifier d'autres leviers de diminution des consommations d'énergie.

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

Un 3ème axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie. Deux cibles majeures sont développées :

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

Enfin, un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001

LRQA

Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 1 Décembre 2024
Numéro de certificat : 10427962

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 :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited

UKAS MANAGEMENT 0334

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 France SAS, Tour Swiss Life, 1 Boulevard Marius Vivier Merle,Cedex 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Page 1 of 10

POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou autre référentiel, en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons.

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

SUEZ Eau France s'appuie sur son expertise reconnue dans l'eau, sa capacité à piloter des projets de territoire, sa culture partenariale, et ses équipes profondément engagées, pour créer de la valeur sociale et économique et faire face à des défis environnementaux majeurs.

Animés par la Raison d'Etre de SUEZ, nous mettons la passion et l'engagement de nos équipes au service des collectivités pour leur permettre de :

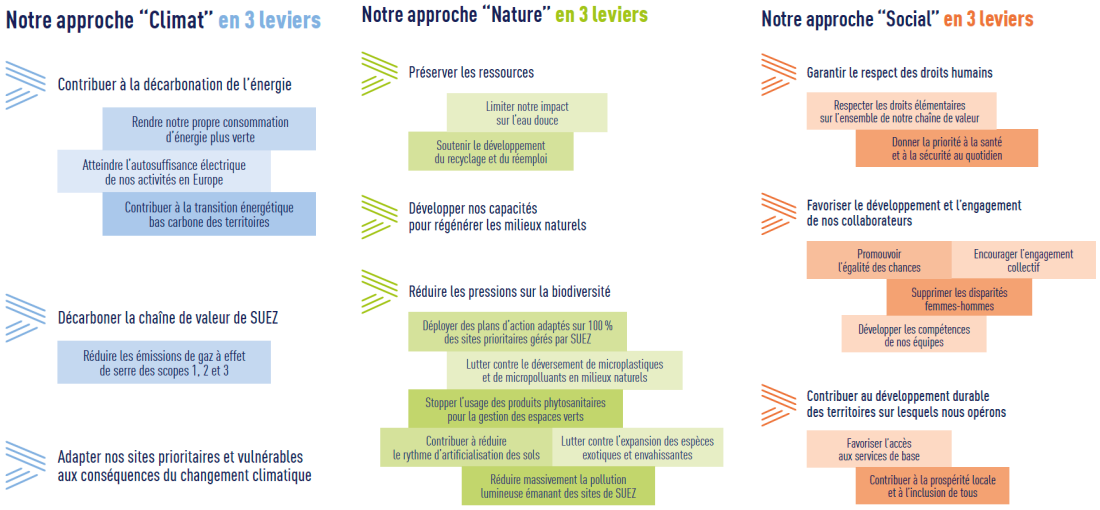
- Garantir l'accès aux services d'eau par des solutions résilientes et innovantes,
- Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services,
- Conduire la transition écologique en associant les usagers et les parties prenantes des territoires.

- **La Raison d'Etre de SUEZ :**
- Mobilisés chaque jour aux côtés de nos clients et de nos partenaires, nous apportons, depuis plus de 160 ans, des services essentiels pour protéger et améliorer la qualité de vie partout où nous agissons, face à des défis environnementaux grandissants.
- Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie. Nous 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.

Une feuille de route développement durable ambitieuse

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. Notre feuille de route développement durable vise à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune forte partout où nous opérons. Elle détaille les nouvelles orientations de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

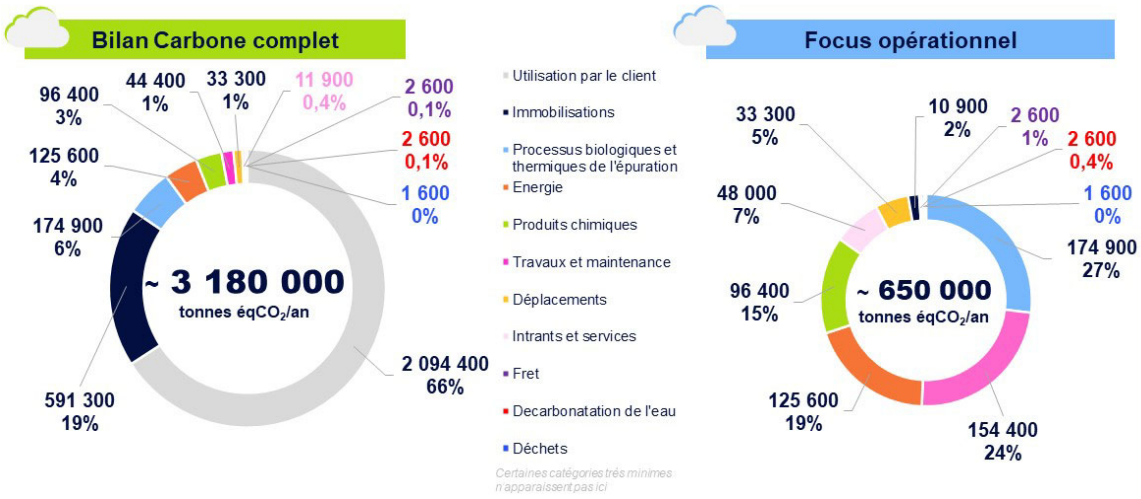
- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact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



Actions dédiées au climat et l'énergie

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'Ademe) complet s'élève à 3,1 MtCO2e, et 650 000 tCO2e suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

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



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

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

L'entreprise pilote un plan d'actions pour réduire ses émissions induites, en collaboration avec l'ensemble des filières et métiers concernés, en conduisant notamment des actions phares et de R&D pour identifier des modes opératoires moins émissifs en N2O et CH4.

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 de l'année 2022 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les GES, qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (2023/24). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques, par exemple de l'INRAE pour ce qui concerne les travaux sur les facteurs d'émission.

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

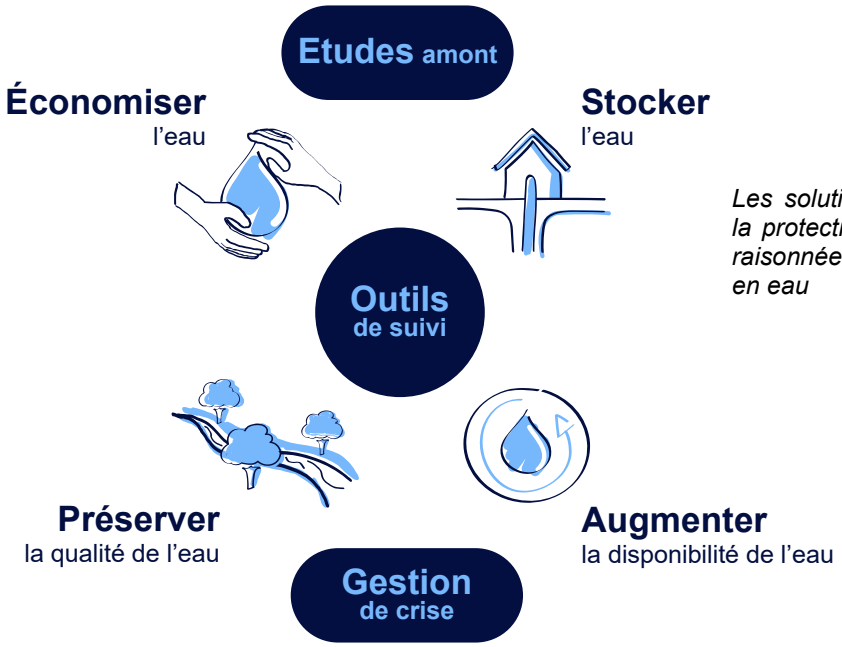
Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : identification d'un niveau de risque climatique des installations gérées par l'entreprise basé sur l'évaluation de l'exposition et de la vulnérabilité (sensibilité et capacité d'adaptation) face aux aléas climatiques.

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 des stocks disponibles 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, nous développons différentes démarches pour :

- Économiser l'eau en diminuant les pertes sur les réseaux et en améliorant les rendements,
- Accompagner les usagers et nos clients dans une démarche de maîtrise des consommations,
- Augmenter la disponibilité en eau par l'optimisation des forages et le recours aux eaux alternatives (réutilisation des eaux usées traitées, recharge de nappe, dessalement),
- Préserver la qualité de l'eau en anticipant les pollutions et en les traitant,
- Suivre la qualité des ressources, des milieux et des captages.



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

A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les **Agences de l'eau**, à travers le 11e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles prennent notamment la forme de **Contrats de territoires eau et climat (CTEC)** et se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole. Dans ce cadre, SUEZ Eau France expérimente la mise en œuvre de paiements pour services environnementaux en Ile-de-France.

Actions dédiées à la biodiversité

En tant qu'entreprise de service à l'environnement, SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques**. La chaine de valeur de SUEZ est fortement dépendante des trois types de services écosystémiques : services d'approvisionnement, de régulation et culturels. A titre d'exemple, l'activité d'assainissement permettent de garantir la qualité du milieu récepteur, et l'activité de production d'eau potable dépend de la qualité des ressources disponibles dans les écosystèmes.

En 2020, SUEZ a réaffirmé son engagement en faveur de la biodiversité à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature,** porté par **l'Office Français de la biodiversité (OFB).** SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Les actions liées à son cœur de métier relèvent de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.

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

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique** des milieux. L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées** (ZRV) : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées de et le milieu récepteur. Ces zones occupent une surface allant d'un à plusieurs hectares, en fonction du foncier disponible et de l'ampleur du projet souhaité. Les ZRV se composent d'une succession de chenaux, méandres et bassins ou lagunes de faible profondeur. Au démarrage de la ZRV, une plantation d'hélophytes est effectuée (roseaux, massettes, joncs, carex, iris, etc.). Elle offre plusieurs opportunités au site sur lequel elle est implantée : un habitat pour une faune et une flore inféodées aux zones humides, une capacité épuratoire complémentaire à la station (élimination de macro et micro-polluants résiduels) et un support pédagogique sur le cycle de l'eau et la place des STEP dans celui-ci (cheminements et panneaux informatifs dédiés). Les Zones libellule® sont des ZRV conçues par SUEZ présentant des garanties épuratoires. SUEZ a lancé en 2022 un audit sur l'état des ZRV gérées par l'entreprise en France.

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

SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

Actions dédiées à l'accessibilité et l'usage équitable de la ressource en eau

Différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de **vulnérabilités existantes**, que celles-ci soient physiques, financières ou encore technologiques, sont déployés.

Ces démarches se concrétisent notamment à travers la mise à disposition de services pour que les usagers sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

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

Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant à nos clients non francophones de bénéficier de l'ensemble de nos services.

Depuis 2003, SUEZ Eau France est en partenariat avec HandiCapZéro pour permettre la traduction de la facture en braille ou en caractères agrandis.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaitre des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de **cartographie de cette précarité hydrique** pour identifier les quartiers nécessitant un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets. SUEZ propose également un mécanisme de « **plomberie solidaire** » à destination des publics fragiles en faisant appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie.
En complément, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ Eau France dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS (Centres communaux d'action sociale) par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec le Réseau National des **PIMMS Médiation (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.

- **Aquassistance : des actions en France pour faciliter l'accès à l'eau pour les usagers non raccordés :**
-
- Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables pour l'accès à l'eau, l'assainissement et la gestion des déchets. En 2020 et 2021, Aquassistance a également mené des actions en France en assistance technique auprès d'autres ONG en réponse à l'urgence COVID. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants de quartiers informels (bidonvilles) en périphérie de grandes métropoles.

Actions dédiées à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) et l'innovation sociale

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation, en collaborant avec son écosystème local, sur les enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. En 2019, SUEZ a créé une **Direction de l'Innovation Sociale** au sein de la Direction des Ressources Humaines, dont la mission est de permettre à SUEZ en France de proposer des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone, en développant la collaboration avec les acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'Économie Sociale et Solidaire.

La Direction de l'Innovation Sociale intervient sur les missions suivantes :

- Ingénierie d'appel d'offres et collaboration avec l'ESS : Le pôle Ingénierie d'appel d'offres & ESS se concentre sur les contrats clés du Groupe en France pour accompagner la filière commerciale en amont et pendant l'appel d'offres sur des solutions innovantes, alliant structures de l'ESS et métiers de SUEZ.
- Recrutement inclusif et projets emblématiques RH : L'équipe de la Direction Innovation Sociale de SUEZ en France a identifié plusieurs priorités pour favoriser le « recrutement inclusif », à savoir la diversification des recrutements, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et le montage de projets emblématiques pour faire évoluer la culture d'entreprise.
- Accompagner les entrepreneurs pour faire émerger des solutions d'économie circulaire porteuses d'emploi pour les territoires : #LaSaisonCirculaire a par exemple été lancé pour accompagner les entrepreneurs franciliens, en partenariat avec Pulse, association du Groupe SOS qui soutient les entrepreneurs à impact et dont un des incubateurs se trouve à Montreuil (93).
- Engagement solidaire des collaborateurs : SUEZ a été l'une des premières entreprises à rejoindre le mouvement citoyen « Tous confinés, tous engagés » qui a été lancé lors du premier confinement par la start-up Vendredi afin de répondre au besoin des salariés confinés d'agir à son échelle et à distance pour le bien commun.

Exemples d'associations partenaires de la plateforme lancée par Vendredi

FACE – Les entreprises contre l'exclusion

kodiko – Réfugiés et salariés, en entreprise

CAPITAL filles

- **La Fondation SUEZ : un plan d'actions en soutien aux conséquences de la pandémie**

- La Fondation SUEZ, au-delà de ses actions menées dans les pays émergents et en développement, agit en France pour favoriser l'inclusion par l'emploi, la formation des personnes fragilisées et des jeunes vivant dans des zones fragiles. En 2020, la Fondation a créé un fonds d'urgence COVID-19 pour soutenir les associations et ONG à répondre aux urgences sanitaires, sociales et économiques, notamment en France. Aujourd'hui, la Fondation soutient ceux qui apportent les réponses aux conséquences de la pandémie. A noter qu'en 2022, la Fondation a créé un fonds Urgence Ukraine.

- *Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale*

- En 2021, la Fondation a noué un partenariat avec ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) pour soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires d'ici fin 2023, et en 2022, un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) pour la valorisation des invendus.

- *Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce*

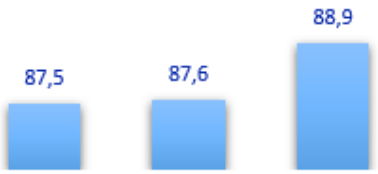
- La Fondation SUEZ s'est engagée à soutenir l'ouverture d'une quarantaine de clubs Coup de Pouce qui permettront d'accompagner 200 enfants et leurs parents durant l'année scolaire 2021-2022. À travers différents programmes périscolaires, l'association propose un dispositif complémentaire à la classe qui vise à renforcer la confiance des enfants en leurs capacités et à rassurer leurs parents sur leur rôle essentiel d'accompagnateurs, afin de soutenir la réussite scolaire de l'enfant. La Fondation soutient de nombreuses initiatives en faveur de l'accompagnement des jeunes et de leur orientation, pour lutter contre leur isolement social et fragilité économique.

Actions dédiées à l'inclusion et la diversité, en interne

En interne, SUEZ porte une attention particulière à la diversité des talents dans ses organisations et au respect des singularités visibles invisibles. La diversité des équipes comme une véritable source de richesse, créatrice de valeur, d'innovation et de performance, essentielles pour la réussite du futur.

L'engagement à construire un environnement inclusif relève de la responsabilité à agir collectivement avec impact. La stratégie de gestion des ressources humaine repose sur trois piliers :

- Développer les fondamentaux d'une culture inclusive
- Respecter toutes les diversités, lutter contre toutes formes de discrimination
- Construire un environnement inclusif, source de performance et d'engagement



L'index égalité professionnelle progresse régulièrement pour atteindre 88,9 /100 au 31/12/2021 avec 25 % de femmes dont 35 % de femmes cadres qui évoluent au sein des organisations de SUEZ.

6 Glossaire

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

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

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

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

- **Habitant**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m3/km/j).

L

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

M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **Nombre d'abonnés**
  Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, …).

- **Nombre d'habitants**
  Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

P

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

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

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

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

R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

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

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

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

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

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

S

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les points haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé - E**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage) - F**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé - H**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté - C**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé - B**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume prélevé – A'**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit - A**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production – A''**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau - G**

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).
- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

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

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

Annexes

© SUEZ / Franck Dunouau

7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045197395/

Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux
Obligation de se déporter de la prise de décision pour cause de conflit d'intérêts lorsque le représentant d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales participe aux organes décisionnels d'une autre personne morale de droit public ou de droit privé et que la participation concerne :

- Des décisions d'attribution d'un contrat de la commande publique, d'une garantie d'emprunt ou d'une aide lorsque la personne morale candidate ;
- Des commissions d'appel d'offre ou de délégation de service public.

Création d'un référent déontologue auprès duquel l'élu peut obtenir conseil sur ses participations.
Art. L. 1111-6 Code général des collectivités territoriales (CGCT)
Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local
La commission peut désormais comprendre « des représentants des usagers et des habitants intéressés à la vie des services publics locaux ». Sa mission est de livrer un avis sur la délégation ou l'exploitation en régie de services publics.
Art. L. 1524-5 CGCT
Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences
Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) compétents peuvent user de leur budget propre pour leurs dépenses afférentes aux services d'eau et d'assainissement lorsque :

- L'importance des investissements nécessaires serait telle qu'elle entraînerait une augmentation excessive des tarifs pour les usagers ;
- Suite à leur prise de compétence, la période d'harmonisation des tarifications le justifie.

Art. L. 2224-2 CGCT
La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence
Possibilité de maintien permanent des syndicats en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines s'ils sont inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes qui délibère pour ce maintien, en déléguant cette compétence qu'elle détiendra obligatoirement à compter du 1e janvier 2026.
Jusque-là, l'article 14 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 prévoyait seulement un maintien temporaire d'un an et neuf mois au plus, avant que le syndicat ne soit dissous.
Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification
1) Pour les communautés de communes qui ne seraient pas encore pleinement compétentes dans l'année qui précède le transfert obligatoire, un débat doit permettre d'adopter une convention :

- Fixant les conditions tarifaires et la politique d'investissement ;
- Organisant la délégation des compétences transférées aux communes qui en feraient la demande à compter du 1er janvier 2026 ;
- Pouvant être renouvelée après remise du rapport annuel sur le prix et la qualité des services.

2) Pour les communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même mécanisme pourra être mis en place, à compter du 1er janvier 2026.
Malgré la possibilité de report au 1er janvier 2026 de l'échéance du transfert de compétences obligatoire aux communautés de communes, si les conditions requises pour adopter ce report (cf. Art. 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018) n'étaient pas remplies, le transfert devait avoir lieu au 1er janvier 2020.
La loi de 2022 précise que pour ces communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même débat aboutissant à une convention sur les tarifications et les investissements pourra être mis en place à compter du 1e janvier 2026.
Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733739

1° Modifications concernant les marchés publics

- Fin de l'attribution sur le critère unique du prix et prise en compte l'impact écologique de l'offre
  A partir du 21 août 2026, pour attribuer le marché au soumissionnaire aura présenté l'offre économiquement la plus avantageuse l'acheteur qui souhaite se fonder sur un critère unique ne pourra plus retenir le « prix » (dans les cas prévus), mais uniquement sur le critère le « coût », redéfini comme suit : « le critère unique du coût, déterminé selon une approche globale qui peut être fondée sur le coût du cycle de vie (...) et qui prend en compte les caractéristiques environnementales de l'offre ».
  Art. R. 2152-7 CCP

- Elargissement de l'obligation d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables
  A partir du 1er janvier 2023, ce schéma devient obligatoire dès 50 millions d'euros (et non plus 100) de dépenses annuelles totales effectuées par les acheteurs dans le cadre d'un marché.
  Art. D. 2111-3 CCP

2° Modifications concernant les concessions

- Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans l'attribution
  Jusqu'au 21 août 2026, cette prise en compte reste facultative, au même titre que les critères sociaux et les critères relatifs à l'innovation.
  Elle deviendra obligatoire pour l'autorité concédante à compter de cette date, sauf pour les concessions de défense ou de sécurité.
  Art. L. 3124-5 CCP

- Mesures de protections de l'environnement du concessionnaire dans son rapport annuel
  A partir du 21 août 2026, le rapport d'information annuel remis à l'autorité concédante contiendra « une description des mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat ».
  Art. R. 3131-3 CCP

3° Modifications communes aux marchés et aux concessions

- Nouvelle interdiction de soumissionner facultative
  Depuis le 4 mai 2022, un candidat à un contrat de la commande publique peut être évincé s'il n'est pas en mesure de fournir son plan de vigilance dûment réalisé.
  Art. L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 CCP

- Accessibilité des données des contrats de la commande publique
  - Publication sur le portail national des données ouvertes pour les marchés et les concessions, et non plus sur le profil de l'acheteur.
  - Ajout de délais de publication à respecter (2 mois au plus tard après notification pour les marchés, avant le début de l'exécution pour les concessions).
  - Les données à publier restent inchangées. Néanmoins, le législateur modifie un aliéna dans sa formulation : la publication des données relatives à l'exécution du contrat est obligatoire.
  - Entrée en vigueur à une date fixée par un arrêté du ministre de l'Économie, au plus tard le 1er janvier 2024.

  Art. R. 2196-1 et R.3131-1 CCP
- Simplification du recensement des contrats de la commande publique par l'observatoire économique de la commande publique (OECP)
  - L'OECP n'a plus besoin que lui soient envoyées les données et utilisera le portail national.
  - Les numéros d'identifiants liés à la base de données que se constituait l'OECP sont supprimés.

Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision
https://www.conseil-etat.fr/avis-consultatifs/derniers-avis-rendus/au-gouvernement/avis-relatif-aux-possibilites-de-modification-du-prix-ou-des-tarifs-des-contrats-de-la-commande-publique

Le Conseil d'Etat s'est prononcé, essentiellement, sur plusieurs points de droit, dont :
- La modification des clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;
- Les différentes hypothèses de modification des seules clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;
- L'articulation entre la jurisprudence sur l'imprévision et les dispositions régissant la modification des marchés et des contrats de concession ;
- La mise en œuvre de la théorie de l'imprévision selon les catégories de contrats et la forme des prix.

Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.
https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45371?init=true&page=1&query=Circulaire+n%C2%B06374%2FSG+du+29+septembre+2022&searchField=ALL&tab_selection=all

- En matière de passation des marchés publics, le rappel strict des règles relatives aux clauses de révision :
  « *Le droit de la commande publique* ***impose la prise en compte****, dans la rédaction des cahiers des charges,* ***des fluctuations économiques*** *pour l'exécution financière de nombreux marchés publics*
  Ces obligations visent à assurer une relation équilibrée entre acheteurs et prestataires, aussi bien lorsque les coûts augmentent que lorsqu'ils baissent, en particulier dans les contrats s'exécutant sur plusieurs années. Elles doivent ***être impérativement respectées*** *dans les futures procédures de passation des marchés.*
  Il faut en particulier retenir des ***fréquences et des références ou formules de révision des prix qui soient suffisamment représentatives des conditions économiques*** *de variation des coûts des secteurs objets des prestations*
  Par ailleurs, afin que les clauses de révision puissent refléter fidèlement les variations des coûts réellement subies, à la hausse comme à la baisse, [il convient] de ***veiller à ce que les contrats conclus*** *[...]* ***ne prévoient pas****, sauf exception****, de terme fixe au sein de la formule de révision de prix et ne contiennent pas de clause butoir*** **».**

- Le rappel de la faculté de résilier les contrats à l'amiable ;
- L'incitation auprès des personnes publiques à geler les pénalités contractuelles tant que l'opérateur « est dans l'impossibilité de s'approvisionner dans des conditions normales » (incitation déjà précisée dans la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022).

Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177138
Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177190

Création d'un registre des actes communaux - Procès-verbal dématérialisé - Communication sur demande - Obligation de publication dématérialisée des actes des collectivités
Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046446947

Il est inséré dans le code de la commande publique
- Un article L. 2113-13-1 prévoyant, pour les marchés publics, que « *Des marchés ou des lots d'un marché peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exécutent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire.* »,

- Et un article L. 3113-2-1 prévoyant, pour les concessions, que « *Des contrats de concession peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exploitent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire.* » ;

Décret n° 2022-1683 du 28 décembre 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046828885#:~:text=De%20plus%2C%20le%20d%C3%A9cret%20instaure,d'acc%C3%A9l%C3%A9ration%20de%20l'action
La dispense de procédure de publicité et de mise en concurrence pour les marchés de travaux inférieurs à 100 000 € est prorogée jusqu'au 31 décembre 2024.
Le montant minimum de l'avance versée au titulaire pour les marchés de l'Etat conclus avec des PME est relevé à 30 % et les modalités de remboursement de l'avance sont précisées.
En cas de circonstances qui ne pouvaient être prévues par le maître d'œuvre ou en l'absence de tout manquement qui lui serait imputable, la portée de ses engagements sur le respect du coût prévisionnel des travaux ainsi que sur le coût résultant des marchés publics de travaux est précisée.
Enfin, le décret poursuit la dématérialisation de la commande publique en autorisant les candidats et soumissionnaires à un marché public à transmettre la copie de sauvegarde de leurs documents par voie dématérialisée.

Arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046850496
L'arrêté, qui constitue l'annexe 15 du code de la commande publique, fixe la liste des formats, normes et nomenclatures dans lesquels les données essentielles des marchés publics (en ce comprises les données relatives aux modifications des marchés publics, à la déclaration d'un sous-traitant et à la modification de l'acte spécial de sous-traitance) doivent être publiées ainsi que les modalités de leur publication ou de communication.

ENERGIE

Certificats d'économie d'énergie

Arrêté du 20 avril 2022 modifiant l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0102 du 3 mai 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733606#:~:text=Notice%20%3A%20le%20pr%C3%A9sent%20arr%C3%AAt%C3%A9%20modifie,%2D%C3%A0%2Dvis%20des%20contr%C3%B4les
-> Concerne les contrôles sur sites pour vérification des travaux

Arrêté du 25 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2014 définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0179 du 4 août 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138826
Cela implique la disparition de la fiche concernant les moteurs IE3 pour la partie Industrie (moteurs de pompes).

Electricité

Arrêté du 22 mars 2022 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement aux réseaux publics d'électricité des installations de production d'électricité renouvelable (JORF n°0072 du 26 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410554
Il s'agit de modification des dispositions relatives à la prise en charge bonifiée par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement des installations de production d'électricité renouvelable

Arrêté du 5 août 2022 relatif au critère de sécurité d'approvisionnement électrique mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie (JORF n°0188 du 14 août 2022)

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046180401#:~:text=Par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20la%20ministre,%C3%A0%2033%20000%20%E2%82%AC%2FMWh.&text=%2D%20la%20dur%C3%A9e%20moyenne%20de%20recours,est%20inf%C3%A9rieure%20%C3%A0%20deux%20heures.
Le coût de l'énergie non distribuée mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie est fixé à 33 000 €/MWh.

Arrêté du 22 septembre 2022 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics de distribution d'électricité (JORF n°0224 du 27 septembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046331146
Fonctionnement durant la période hivernale 2022-2023 du contact pilotable intégré aux dispositifs de comptage évolués mis en place par les gestionnaires de réseaux électriques en métropole continentale.

Décret n° 2022-1539 du 8 décembre 2022 relatif aux mesures d'urgence définies en application des articles L. 321-17-1 et L. 321-17-2 du code de l'énergie
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711700
Lors des périodes de forte tension sur le système électrique, l'article L321-17-2 du code de l'énergie, introduit en août 2022, impose aux sites de consommation qui utilisent des installations de production ou de stockage d'électricité de plus d'1 MW en vue de leur fournir une alimentation de secours de mettre à la disposition de RTE, par l'intermédiaire du mécanisme d'ajustement, la totalité de leur puissance non utilisée et techniquement disponible. Ce décret d'application vient compléter ces dispositions afin de préciser certaines modalités de la mesure.

Energie renouvelable
Décret n° 2022-970 du 1er juillet 2022 portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes et aux installations de combustion moyennes (JORF n°0152 du 2 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046003695
La ligne correspondant à la rubrique 30 du tableau annexé à l'article R. 122-2 du code de l'environnement est modifiée (Installations photovoltaïques de production d'électricité (hormis celles sur toitures, ainsi que celles sur ombrières situées sur des aires de stationnement)

Arrêté du 28 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113790#:~:text=dol%2C%20majeurs%20prot%C3%A9g%C3%A9s

Décret n° 2022-1379 du 29 octobre 2022 relatif au régime juridique applicable au contentieux des décisions afférentes aux installations de production d'énergie à partir de sources renouvelables (hors énergie éolienne) et aux ouvrages des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (JORF n°0253 du 30 octobre 2022).
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046503647
Ce décret allège et assouplit le contentieux de ces projets énergie verte de façon à ne pas bloquer les projets.

Décret n° 2022-1688 du 26 décembre 2022 portant simplification des procédures d'autorisation d'urbanisme relatives aux projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol (JORF n°0301 du 29 décembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046829310
Ce décret simplifie les procédures d'urbanisme pour favoriser les projets rapidement.

GAZ A EFFET DE SERRE

Décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre (JORF n°0153 du 3 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046006338#:~:text=Il%20rend%20possible%20l'%C3%A9tablissement,activit%C3%A9s%20fran%C3%A7aises%20de%20niveau%202.
Ce décret modifie notamment le périmètre des émissions obligatoirement prises en compte dans l'établissement du bilan d'émissions, en intégrant les émissions indirectes significatives qui découlent des opérations et activités de l'organisme

Arrêté du 11 février 2022 modifiant l'arrêté du 28 novembre 2018 définissant le référentiel du label « Bas-Carbone » (JORF n°0051 du 2 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045279167
Cet arrêté précise certains éléments relatifs au label « Bas-Carbone ». Ce label permet de distinguer des projets de compensation volontaire en termes de Gaz à Effet de Serre, qui répondant à une liste d'exigences.

POLLUTION DE L'AIR

Arrêté du 29 mars 2022 modifiant l'arrêté ministériel du 11 mars 2010 portant modalités d'agrément des laboratoires ou des organismes pour certains types de prélèvements et d'analyses à l'émission des substances dans l'atmosphère (JORF n°0085 du 10 avril 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045537789
Pour information

Arrêté du 8 décembre 2022 établissant le plan national de réduction des émissions de polluants atmosphériques (JORF n°0291 du 16 décembre 2022) : pour information
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046745030

BIOGAZ

Arrêté du 2 mars 2022 relatif au niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport de gaz naturel et à certains réseaux publics de distribution de gaz naturel (JORF n°0059 du 11 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331779#:~:text=452%2D1%20du%20code%20de,limite%20de%20600%20000%20euros.
Le niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport et distribution de gaz naturel est fixé à 60 % du coût du raccordement, dans la limite de 600 000 euros.

Décret n° 2022-496 du 7 avril 2022 relatif à l'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel (JORF n°0083 du 8 avril 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045530692
Le texte précise les modalités d'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel.

Décret n° 2022-640 du 25 avril 2022 relatif au dispositif de certificats de production de biogaz (JORF n°0097 du 26 avril 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045653118
Le décret vise à préciser les modalités d'application de ce dispositif de certificats de production de biogaz, en particulier :
- les modalités de gestion du registre des certificats de production de biogaz ;
- la modulation de la distribution des certificats de production de biogaz ;

- l'exonération de certains fournisseurs de gaz naturel ;
- les modalités de contrôle des producteurs émettant des certificats ;
- et les modalités de sanction des producteurs en cas de manquement à la réglementation.

Décret n° 2022-1248 du 20 septembre 2022 relatif à l'allongement du délai de mise en service des projets d'installations de production de biométhane (JORF n°0221 du 23 septembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321815#:~:text=Notice%20%3A%20le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les,la%20capacit%C3%A9%20de%20production%20de
Le décret précise les conditions dans lesquelles un projet d'installation de production de biométhane peut bénéficier d'un allongement de son délai de mise en service pouvant aller jusqu'à 18 mois, en vue de relancer la réalisation de certains projets et d'accroître rapidement la capacité de production de biométhane.

Arrêté du 20 septembre 2022 portant modification de l'arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0221 du 23 septembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321841
Cet arrêté précise les modalités d'évolution du tarif d'achat et modifie le coefficient K utilisé pour le calcul du tarif initial.

Décret n° 2022-1540 du 8 décembre 2022 relatif aux garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0285 du 9 décembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711724
Le texte précise les informations mentionnées dans les garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel ainsi que le mode de comptabilisation, au titre des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, des réductions d'émissions associées à la production de biogaz pour lequel des garanties d'origine sont émises.

ASSAINISSEMENT

Reuse

Décret n° 2022-336 du 10 mars 2022 relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées (JORF n°0059 du 11 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331735
Ce décret définit les modalités d'encadrement de nouveaux usages d'eaux usées traitées, autres que ceux déjà encadrés par des réglementations dédiées (arrosage, irrigation). Tout particulièrement, on notera que le texte :

- Vise les eaux usées traitées des stations d'épuration urbaines et industrielles (article 2) ;
- Interdit explicitement certains usages et utilisateurs (article 2) ;
- Définit :
  - Les notions de producteur des eaux usées traitées, d'utilisateur des eaux usées traitées et de parties prenantes (article 3) ;
  - Le contenu et le déroulé de la procédure de demande d'autorisation (article 4) Il est à noter que « *le silence gardé par le préfet* » à l'issue d'un délai de six mois à compter de la date de l'accusé de réception attestant du caractère complet du dossier vaut décision de refus ;
  - Le contenu de l'arrêté préfectoral d'exploitation (article 5) qui indique la qualité sanitaire des eaux usées traitées à respecter pour les usages autorisés et fixe les obligations incombant aux parties prenantes. Les objectifs de qualité que doivent respecter les eaux réutilisées sont donc fixées au cas par cas ;
  - La durée de l'arrêté préfectoral d'exploitation qui ne peut excéder 5 ans.
  - Un reporting annuel pour avis au CODERST, au plus tard le premier mars de chaque année et un rapport relatif à la mise en œuvre du projet au cours de l'année écoulée.

Ce décret est entré en vigueur le 12 mars 2022.
Les usages arrosage et irrigation à des fins agronomiques ou agricoles, de cultures, d'espaces verts ou de forêts relèvent de textes toujours en vigueur : l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

Arrêté du 28 juillet 2022 relatif au dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées (JORF n°0179 du 4 août 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138725
Le décret **n° 2022-336** relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées prévoit qu'un arrêté précise le contenu du dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées. Ce texte précise les pièces justificatives attendues dans ce dossier
Le dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées est adressé au préfet de département en un exemplaire sous format papier et un exemplaire sous format électronique.
Le préfet a la possibilité de demander des exemplaires papiers supplémentaires. D'autres pièces ou informations pourront être demandées que celles fixées par le décret.
La description du milieu recevant les eaux usées traitées antérieurement au projet et la description détaillée du projet d'utilisation de ces eaux mentionnée est précisé dans les moindres détails par l'arrêté.
L'évaluation des risques sanitaires et environnementaux prévue au 3° du I de l'article 4 du décret du 10 mars 2022 susvisé devra être fondée sur les deux éléments suivants :
– l'identification des populations susceptibles d'être exposées aux eaux usées traitées, l'estimation du nombre de personnes concernées et des voies d'exposition ;
– l'identification et l'analyse des dangers auxquels l'environnement et les populations sont susceptibles d'être exposés, la caractérisation des situations d'exposition et l'identification des évènements dangereux.
Les mesures préventives et correctives mentionnées au 3° du I de l'article 4 du décret du 10 mars 2022 se limitent à être *« les mesures d'informations des personnes fréquentant les installations ou les lieux d'utilisation des eaux usées traitées.»* mais rien n'interdit le service compétent de faire des demandes supplémentaires.

Vulnérabilité des réseaux
Décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113619#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les%20territoires,et%20les%20exploitants%20y%20satisfont.
L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.
Le décret précise les territoires et aléas naturels qui peuvent y survenir, les scénarios qui doivent être étudiés par les exploitants des services et réseaux ainsi que les modalités selon lesquelles le préfet formule sa demande et les exploitants y satisfont.
Il rend également applicable les mesures et sanctions administratives prévues par le code de l'environnement en cas de méconnaissance, par les exploitants de services et réseaux concernés, des demandes qui leur sont faites par le préfet dans le cadre de ce nouveau dispositif.

Décret n° 2022-1385 du 31 octobre 2022 relatif à l'autorité administrative compétente en matière de résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0254 du 1 novembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046510568#:~:text=Ce%20texte%20permet%20au%20pr%C3%A9fet,%C3%A9v%C3%A9nements%20naturels%20de%20grande%20ampleur%20
Le décret modifie l'autorité compétente désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure (issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021dite loi Climat) qui peut demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.
Dans sa décision n° 2022-299 L en date du 7 juillet 2022, le Conseil constitutionnel a déclaré que les dispositions relatives à l'autorité compétente de l'Etat mentionnée à l'article L. 732-2-1 du code de la

sécurité intérieure, qui désigne « le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense », avaient un caractère réglementaire.
Le décret tire les conséquences de cette décision du Conseil constitutionnel et modifie les dispositions en vigueur de l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure afin de désigner la bonne autorité compétente de l'Etat en la matière, à savoir le préfet de département.
Il modifie également les dispositions réglementaires du code de la sécurité intérieure et du code de l'environnement créées par le décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels, qui vient mettre en œuvre les dispositions de l'article L. 732-2-1 du code pour prévoir la compétence expresse du préfet de département.

PROCEDURE EVALUATION OU AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE (AE-ICPE-IOTA)

ICPE

Arrêté du 9 février 2022 fixant les modalités de certification prévues aux articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes certificateurs et les conditions d'équivalence prévus aux articles R. 512-39-1, R. 512-39-3, R. 512-46-25, R. 512-46-27, R. 512-66-1 et R. 515-106 du code de l'environnement, ainsi que les modèles d'attestation prévus aux articles R. 556-3 et R. 512-75-2 du code de l'environnement (JORF n°0047 du 25 février 2022)//concerne la remise en état des sites pollués
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045220761
Ce décret est utile lors de la remise en état des sites pollués en fin d'activité.

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JORF n°0079 du 3 avril 2022) (
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463803
L'arrêté du 28 février 2022 vise à intégrer à l'arrêté du 2 février 1998 les prescriptions génériques applicables aux installations classées soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés préfectoraux, ainsi qu'à préciser certains articles existants. Les VLE et les fréquences d'analyse restent inchangées. Il insère ainsi dans l'arrêté intégré les dispositions suivantes :

- Une actualisation concernant le champ couvert par l'arrêté et les rubriques ICPE "exclues", à l'article 1er de l'arrêté intégré ;
- Les objectifs généraux en matière de protection de l'environnement concernant le risque chronique, à l'article 2,
- La suppression de doublons concernant les consignes d'exploitation, en abrogeant l'article 3,
- Les dispositions applicables à l'entretien général des installations et la gestion des canalisations, en modifiant l'article 4,
- Certaines dispositions spécifiques aux installations relevant de la directive IED 2010/75/UE, particulièrement avec un nouvel article 6 bis,
- Des précisions concernant les bacs de disconnexion et l'isolement des réseaux d'assainissement, en modifiant l'article 16,
- Des clarifications concernant l'autosurveillance des rejets, en modifiant les articles 58 et suivants,
- Des précisions et nouvelles dispositions codifiant les bonnes pratiques, concernant la surveillance des eaux souterraines en fonctionnement normal et en contexte de pollution, avec la modification de l'article 65 et un nouvel article 65 bis.

Les modalités générales d'application fixées aux articles 67 et 68 de l'arrêté intégré sont également modifiées.

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation, l'arrêté du 26 mai 2014 relatif à la prévention des accidents majeurs dans les installations classées mentionnées à la section 9, chapitre V, titre Ier du livre V du code de l'environnement et l'arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme (JORF n°0079 du 3 avril 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463731
Cet arrêté complète l'arrêté du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées soumises à autorisation, avec l'ajout de nouvelles prescriptions concernant :

- La connaissance des risques et des installations,
- La maîtrise des risques,
- La maîtrise de l'exploitation,
- Les situations d'urgence et les moyens d'intervention.

Tous les articles de cette section VI de l'arrêté, consacrée aux dispositions générales de prévention des risques et largement complétée, sont applicables aux installations dont le dépôt complet de la demande d'autorisation est postérieur au 1er septembre 2022, ainsi qu'aux extensions ou modifications d'installations lorsqu'elles nécessitent le dépôt d'une nouvelle autorisation à compter du 1er septembre 2022.

En ce qui concerne les installations régulièrement mises en service ou dont le dépôt complet de la demande d'autorisation est antérieur au 1er septembre 2022 :

- Les articles 45, 47 et 49 sont applicables,
- Les articles 50, 53, 55, 56, 66 et 69 sont applicables selon les modalités décrites dans ces articles,
- Les autres articles sont applicables au 1er juillet 2023.

Par ailleurs, plusieurs dispositions concernant les règles parasismiques applicables à certaines installations, la protection contre la foudre, la limitation des conséquences de pertes de confinement ou encore les équipements de production d'électricité utilisant l'énergie photovoltaïque sont également modifiés.

Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 5 mai 2021 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement (JORF n°0055 du 6 mars 2022) :
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045299747
Modèle de demande à respecter en cas d'enregistrement ICPE.

Décret n° 2022-427 du 25 mars 2022 relatif au bureau d'enquêtes et d'analyses sur les risques industriels et à la conduite des enquêtes techniques sur les accidents industriels (JORF n°0073 du 27 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045411976
Pris en application de l'article L. 501-19 du code de l'environnement (article 288 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 loi climat), ce décret introduit un chapitre dans le code de l'environnement sur les enquêtes techniques qui définit la procédure d'ouverture, de conduite et de conclusion des enquêtes. Il précise la nature juridique du bureau d'enquêtes et d'analyses sur les risques industriels, les pouvoirs d'investigation et le recours à des expertises médicales.

Arrêté du 18 août 2022 modifiant l'arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées pour la protection de l'environnement (JORF n°0219 du 21 septembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046307987
Cet arrêté a pour objet d'actualiser les informations que les porteurs de projet doivent communiquer lorsqu'ils effectuent leur déclaration dans le cadre de la cessation d'activité.

Arrêté du 8 décembre 2022 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de combustion (JORF n°0297 du 23 décembre 2022) : concerne les ICPE rubrique 2910
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046780210
Cet arrêté modifie les prescriptions générales contenues dans plusieurs arrêtés relatifs aux appareils de combustion.

Décret n° 2022-1588 du 19 décembre 2022 relatif à la définition des types d'usages dans la gestion des sites et sols pollués (JORF n°0294 du 20 décembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046761045#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20vient%20d%C3%A9finir%20les,%2D39%2D2%2C%20R.
Pris en application de la loi Climat (5° du I de l'article 223 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 et article L. 556-1 A) ce décret définit les différents types d'usages à prendre en compte dans le cadre du dossier de demande d'autorisation, dans le cadre de la détermination de l'usage futur lors des cessations d'activité, dans le cadre de l'usage défini par un tiers-demandeur et dans le cadre des évaluations de demandes de permis de construire ou d'aménager en application des articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement. A cet effet, il définit également le changement d'usage au

sens du L. 556-1. Enfin, le décret précise les modalités d'application des articles L. 556-1 et L. 556-2 en cas de changement d'usage pour un usage d'accueil de populations sensibles.

Actions nationales 2022 de l'inspection des installations classées (Texte non paru au Journal officiel)
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45258

Autorisation environnementale
Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale (JORF n°0070 du 24 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045398179
Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-15-10 du même code, le demandeur utilise le formulaire CERFA n° 15964*02 mis à disposition sur le site internet https://www.service-public.fr/.

Evaluation environnementale
Décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 relatif à l'évaluation environnementale des projets (JORF n°0072 du 26 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410406
Ce texte met en place un dispositif permettant de soumettre à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'article R. 122-2 du code de l'environnement.

IOTA
Décret n° 2022-989 du 4 juillet 2022 relatif à la procédure de déclaration en matière de police de l'eau (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000046015233/2022-07-25/
Dans l'objectif de simplifier et de clarifier la procédure de déclaration des IOTA soumises à déclaration, ce décret assouplie l'article R. 214-32 du Code de l'environnement qui définit la procédure de déclaration et prévoit qu'elle peut désormais être effectuée soit :
- Sous la forme dématérialisée d'une téléprocédure, modalités qui n'était donc auparavant pas prévue par les textes ;
- Ou en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Il existe toutefois des exceptions, ce qui limite la portée « simplificatrice » du décret :
- Le préfet peut, dans un objectif de publicité ou pour les procédures de consultation, demander des exemplaires papiers supplémentaires ;
- Certaines informations (susceptibles de porter atteinte aux intérêts mentionnés au I de l'article L. 124-4 et au II de l'article L. 124-5) doivent être occultées du dossier et transmises à part au format papier ;
- Lorsque la déclaration concerne une procédure de déclaration d'intérêt général ou d'urgence, elle est transmise en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Pour les dossiers déposés par la voie de la téléprocédure, le récépissé sera alors immédiatement délivré par voie électronique.
Il est en outre prévu que le Ministre chargé de l'environnement pourra fixer un modèle national de formulaire de déclaration à déposer lorsque le déclarant n'utilise pas la téléprocédure.
Par ailleurs, lorsque les IOTA doivent être réalisés sur le territoire de plusieurs départements, la déclaration est déposée auprès du seul département où la plus grande partie de leur emprise est située, au lieu de l'ensemble des préfets des départements impliqués. Mais les autres départements concernés doivent être mentionnés dans la déclaration.
Enfin, plusieurs modifications d'ordre essentiellement rédactionnel sont adoptées afin de clarifier les modalités de mise en œuvre de la procédure de déclaration.
Ces modifications sont entrées en vigueur le 25 juillet 2022.

Décret n° 2022-985 du 4 juillet 2022 modifiant l'article R. 122-14 du code de l'environnement, autorisant le ministre de l'Intérieur à déléguer son pouvoir de décision dans les situations d'urgence à caractère civil (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046013988#:~:text=%C2%AB%20A%20l'exception%20des%20situations,par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20ce%20ministre.%20%C2%BB
Pris en application des articles L. 122-3-4 et R. 122-14 du code de l'environnement, le ministre de l'intérieur peut caractériser une situation comme relevant d'« une situation d'urgence à caractère civil »

et permettant, au cas par cas, d'identifier des projets d'IOTA, ou parties de projets qui ont pour seul objet de répondre à cette situation d'urgence. Cette décision permet d'exempter tout ou partie de ces projets d'évaluation environnementale et de les rendre éligibles à la procédure d'autorisation environnementale adaptée (cf article L. 181-23-1 du code de l'environnement). Dans ce cadre, le ministre peut déléguer au préfet de département, dans des conditions prévues par arrêté, cette faculté de reconnaître qu'un projet répond à une situation d'urgence à caractère civil, afin que cette décision soit prise au plus près du terrain, là où les circonstances justifiant de cette urgence peuvent être mieux constatées.

URBANISME

Voir Energie verte – projet photovoltaïque : allègement des procédures

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

Décret n° 2022-305 du 1er mars 2022 relatif aux exigences de performance énergétique et environnementale des constructions de bâtiments de bureaux et d'enseignement primaire ou secondaire en France métropolitaine (JORF n°0052 du 3 mars 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045288020
Le décret fixe les niveaux d'exigence de performance énergétique et environnementale que doivent respecter en France, à compter du 1er juillet 2022 les constructions de bâtiments ou parties de bâtiments de bureaux et à compter du 1er janvier 2023, aux extensions de ces constructions et aux constructions provisoires. Les 5 exigences de résultat :
(1) l'optimisation de la conception énergétique du bâti indépendamment des systèmes énergétiques mis en œuvre ;
(2) la limitation de la consommation d'énergie primaire,
(3) la limitation de l'impact sur le changement climatique associé à ces consommations ;
(4) la limitation de l'impact des composants du bâtiment sur le changement climatique ;
(5) la limitation des situations d'inconfort dans le bâtiment en période estivale.

Arrêté du 13 avril 2022 modifiant l'arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire (JORF n°0096 du 24 avril 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045641335
C'est un arrêté d'application relatif aux modalités d'application de l'obligation d'actions de réduction des consommations d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire

Décret n° 2022-1295 du 5 octobre 2022 relatif à l'obligation de fermeture des ouvrants des bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire, chauffés ou refroidis (JORF n°0232 du 6 octobre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046368542#:~:text=Notice%20%3A%20les%20dispositions%20du%20d%C3%A9cret,de%20chauffage%20et%20de%20refroidissement.
Création d'une disposition réglementaire imposant, pour les locaux tertiaires chauffés ou refroidis, dans des conditions normales d'exploitation, la fermeture des ouvrants. Le décret rend obligatoire, sous peine de sanction, la fermeture des ouvrants des locaux chauffés ou refroidis donnant sur l'extérieur ou des locaux non chauffés ou refroidis. Cette disposition s'applique en période de fonctionnement des équipements de chauffage et de refroidissement. Elle prévoit une exemption lorsque l'ouverture est rendue nécessaire par les exigences sanitaires de renouvellement d'air intérieur des locaux.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Arrêté du 19 avril 2022 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2010 relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement (JORF n°0109 du 11 mai 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045779983

- ANNEXE 1 : Typologie des masses d'eau cours d'eau
- ANNEXE 2 : Typologie des masses d'eau plans d'eau
- ANNEXE 3 : Typologie des masses d'eau littorales
- ANNEXE 4 : Typologie des masses d'eau souterraine
- ANNEXE 5 : Méthode et critères pour l'identification prévisionnelle (ou pré-désignation) dans l'état des lieux des masses d'eau de surface artificielles et fortement modifiées

La directive cadre sur l'eau définit un système commun au niveau européen pour classifier, surveiller et évaluer l'état des eaux. Cet arrêté fait évoluer à la marge les méthodes et les critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et le second met à jour le programme de surveillance de l'état des eaux.
Les modifications suivantes sont à retenir du 1er arrêté :

- Évolutions principalement liées aux typologies des masses d'eau, ainsi qu'à l'analyse des incidences des activités humaines sur l'état des eaux réalisée pour l'état des lieux.
- L'inventaire des émissions, rejets et pertes de polluants demandé dans le cadre de l'analyse de l'incidence des activités humaines sur l'état des eaux doit désormais être étendu aux polluants spécifiques de l'état écologique, alors qu'il ne concernait auparavant que les substances de l'état chimique.
- La typologie des masses d'eau cours d'eau mise à jour.
- La typologie des masses d'eau plans d'eau intégralement refondue afin d'améliorer sa conformité à la Directive Cadre sur l'Eau.
- La typologie des masses d'eau littorales étendue aux bassins d'Outre-Mer.

Arrêté du 26 avril 2022 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement (JORF n°0109 du 11 mai 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045780020
L'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement transcrit dans le droit français les exigences de la Directive Cadre sur l'Eau (DCE) en matière de surveillance de l'état des masses d'eau. Sa dernière révision date de 2018. Cette nouvelle révision permet de poursuivre la mise en conformité avec les exigences de la DCE et de prendre en compte les progrès de connaissance en matière de méthodes et principes de surveillance des eaux de surface et souterraines.

Avis relatif aux méthodes d'échantillonnage, de traitement et d'analyse des échantillons à utiliser dans le domaine de la surveillance de l'état écologique et chimique des eaux de surface (JORF n°0109 du 11 mai 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045781011

Décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatif à la gestion quantitative de la ressource en dehors de la période de basses eaux (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113653#:~:text=211%2D1%2C%20peuvent%20%C3%AAtre%20d%C3%A9finis,bon%20fonctionnement%20des%20milieux%20aquatiques.
Le décret précise (nouvel art R. 211-21-3 du code de l'environnement) que des conditions peuvent être définies pour l'évaluation des volumes théoriquement disponibles en période d'hautes eaux dans un bassin ou dans un sous-bassin, compte tenu des statistiques hydrologiques permettant de déterminer les débits nécessaires au fonctionnement du cours d'eau tout au long de la période de hautes eaux.
Il précise au II de l'article R. 213-14 du code de l'environnement) la stratégie de volumes prélevables du préfet coordonnateur de bassin, la stratégie d'évaluation des volumes qui pourraient être hydrologiquement rendus disponibles aux usages anthropiques en période de hautes eaux dans le respect des équilibres naturels et du SDAGE.
Il précise enfin au II de l'article D. 181-15-1 du code de l'environnement que le pétitionnaire peut joindre à

son dossier de demande d'autorisation unique de prélèvement le programme de retour à l'équilibre, même si la concertation territoriale n'est pas finalisée.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Décret n° 2022-527 du 12 avril 2022 pris en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement et définissant la notion de protection forte et les modalités de la mise en œuvre de cette protection forte (JORF n°0087 du 13 avril 2022).
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045551000#:~:text=110%2D4%20du%20code%20de%20l'environnement%20inscrit%20dans%20la,m%C3%AAme%20territoire%20sous%20protection%20forte.
Ce décret définit les modalités de mise en œuvre de la protection forte au sens de la stratégie nationale des aires protégées en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement inscrit dans la loi le principe d'une stratégie nationale des aires protégées qui vise à couvrir 30 % du territoire national par un réseau d'aires protégées et 10 % de ce même territoire sous protection forte. La liste des zones reconnues sous protection forte sera mise à jour régulièrement afin de suivre l'atteinte des cibles de la stratégie nationale des aires protégées

EAU POTABLE

Vulnérabilité des réseaux
Décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113619#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les%20territoires,et%20les%20exploitants%20y%20satisfont.
L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.
Le décret précise les territoires et aléas naturels qui peuvent y survenir, les scénarios qui doivent être étudiés par les exploitants des services et réseaux ainsi que les modalités selon lesquelles le préfet formule sa demande et les exploitants y satisfont.
Il rend également applicable les mesures et sanctions administratives prévues par le code de l'environnement en cas de méconnaissance, par les exploitants de services et réseaux concernés, des demandes qui leur sont faites par le préfet dans le cadre de ce nouveau dispositif.

Décret n° 2022-1385 du 31 octobre 2022 relatif à l'autorité administrative compétente en matière de résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0254 du 1 novembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046510568#:~:text=Ce%20texte%20permet%20au%20pr%C3%A9fet,%C3%A9v%C3%A9nements%20naturels%20de%20grande%20ampleur%20
Le décret modifie l'autorité compétente désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure (issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021dite loi Climat) qui peut demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

Dans sa décision n° 2022-299 L en date du 7 juillet 2022, le Conseil constitutionnel a déclaré que les dispositions relatives à l'autorité compétente de l'Etat mentionnée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, qui désigne « le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense », avaient un caractère réglementaire.
Le décret tire les conséquences de cette décision du Conseil constitutionnel et modifie les dispositions en vigueur de l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure afin de désigner la bonne autorité compétente de l'Etat en la matière, à savoir le préfet de département.
Il modifie également les dispositions réglementaires du code de la sécurité intérieure et du code de l'environnement créées par le décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels, qui vient mettre en œuvre les dispositions de l'article L. 732-2-1 du code pour prévoir la compétence expresse du préfet de département.

Risque sanitaire résultant de certaines molécules
Instruction n° DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant 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, à l'exclusion des eaux conditionnées, en portant un avenant au guide qui y est annexé (BO Santé 2022/13 du 15/06/2022)
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2022/2022.13.sante.pdf
Cette instruction diffuse un avenant au guide technique relatif aux pesticides et métabolites de pesticides dans les EDCH, à l'exclusion des eaux conditionnées, annexé à l'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020. Cet avenant permet de compléter les valeurs de gestion utilisables par les ARS par des valeurs sanitaires transitoires en cas de présence de métabolites de pesticides dans les eaux distribuées ne disposant pas de valeurs sanitaires maximales établies par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail. Les modalités de gestion décrites sont exercées par les ARS en lien avec les PRPDE au titre du Code de la santé publique et sur les bases de recommandations sanitaires du Haut Conseil de la santé publique. Cette instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation des collectivités humaines, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Protection des ressources affectées à l'eau potable
Décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine (JORF n°0211 du 11 septembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046274653#:~:text=Notice%20%3A%20ce%20d%C3%A9cret%20fixe%20les,publiques%20disposant%20de%20la%20comp%C3%A9tence
Ce décret fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable » ;
Il précise les aliénations qui sont soumises à ce droit de préemption.
Il explicite la procédure applicable à l'exercice de ce droit de préemption. Il détermine les règles applicables à la cession, à la location et à la mise à disposition temporaire par les personnes publiques des biens acquis par préemption.

Ensemble de textes législatifs et réglementaires assurant la transposition en droit français de la directive européenne Eau Potable
Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- Ce rapport présente les enjeux de la transposition dans la réglementation française. Il n'a pas d'autre intérêt.

Ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- Cette ordonnance assure la transposition législative de la directive dans les parties législatives des différents codes impacts : santé publique/environnement/code général des collectivités territoriales principalement.

Décret n° 2022-1720 du 29 décembre 2022 relatif à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine

- Ce décret précise et modifie les parties réglementaires du code de la santé publique, du code de l'environnement et du code général des collectivités territoriales en cohérence avec les modifications introduites par l'ordonnance dans les parties législatives de ces codes.

Décret n° 2022-1721 du 29 décembre 2022 relatif à l'amélioration des conditions d'accès de tous à l'eau destinée à la consommation humaine

- Ce décret déploie les obligations à la charge des collectivités visant l'accès à tous en matière d'eau potable.

Arrêté du 30 décembre 2022 relatif à l'évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau destinée à la consommation humaine

- Cet arrêté complète de nouvelles dispositions visant le propriétaire du réseau intérieur. Son commentaire est dans la fiche « volet réseau intérieur ».

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 mentionnées aux articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-7 et R. 1321-38 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, ARS et laboratoires agréés.
- Objet : fixation les limites et les références de qualité qui s'appliquent aux eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et aux eaux destinées à la consommation humaine. Intègre la notion de valeur de vigilances et valeurs indicatives. Intérêt des annexes.
- Modifie l'arrêté du 11 janvier 2007
- Entre en vigueur : 1er janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 25 novembre 2003 relatif aux modalités de demande de dérogation aux limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles pris en application des articles R. 1321-31 à R. 1321-36 du code de la santé publique

- Cet arrêté est commenté dans le « volet dérogation ».
- Entre en vigueur : 1er janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS, laboratoires
- Objet : programme du contrôle sanitaire assuré par les agences régionales de santé pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine. Mise à jour du programme de contrôle sanitaire assuré par les ARS pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine en application de la directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire

- Cibles concernées : ARS, laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux, propriétaires d'ERP, d'établissements pénitentiaires et de bâtiments d'habitation collectifs.
- Objet : actualisation de l'arrêté du 1er février 2010 pour préciser les modalités de surveillance des légionelles dans les installations privées de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS.
- Objet : mise à jour en application de la directive de la prise en compte des résultats de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine réalisée par la PRPDE dans le cadre du contrôle sanitaire assuré par l'ARS.
- Modifie l'arrêté du 21 novembre 2007
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 30 décembre 2022 relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau et aux conditions auxquelles doivent satisfaire les laboratoires réalisant ce programme, en application des articles R. 1321-23 et R. 1321-24 du code de la santé publique

- Cet arrêté vise à renforcer l'efficacité et la pertinence de la surveillance assurée par la PRPDE.

- Entre en vigueur : 1er janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyses utilisées dans le cadre de la réalisation du contrôle sanitaire des eaux

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

- Les deux arrêtés visent les ARS et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.
- Ils transposent l'article 13 de la directive et les annexes I, II et III. S'agissant des modalités de demande et de délivrance d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux et des méthodes utilisées pour réaliser le contrôle sanitaire des eaux.
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 3 janvier 2023 relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution

 Cibles concernées : PRPDE, communes et groupements compétents, ARS.

- Objet : nouvelle obligation d'élaboration, mise en œuvre et mise à jour du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) à la charge de la PRPDE réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution.

 Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 12-01-2023.

Pour assurer la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine avant le 12 janvier 2023, beaucoup de textes ont été publiés fin d'année qui reprennent les objectifs de la directive et fixent également des obligations ambitieuses en droit français :

- La réaffirmation de l'accès à l'eau potable pour tous dans tous les territoires, y compris ultra-marins, avec des rendus réguliers à la Commission européenne sur cette mise en œuvre effective ;
- La définition des usages domestiques pour lesquels une eau de qualité potable est nécessaire pour garantir de bonnes conditions de santé et d'hygiène. À ce titre, le droit à l'accès à l'eau potable pour tous est réaffirmé ;
- L'introduction de nouvelles responsabilités pour les communes et leurs établissements publics de coopération en matière d'accès à l'eau des personnes raccordées et non raccordées au réseau public de distribution, telles que l'identification et l'information des personnes ayant un accès insuffisant à l'eau ;
- La révision des paramètres à surveiller dans l'eau, avec l'intégration de nouveaux paramètres, tels que les composés perfluorés ;
- La révision des exigences de qualité associées à ces paramètres ;
- Le déploiement d'une démarche préventive pour garantir la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur avec l'obligation de réaliser des plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux, du captage jusqu'au robinet du consommateur, et une évaluation des risques pour les personnes responsables de la distribution d'eau dans des locaux ou des établissements recevant du public (ERP) ;
- Des actions à mettre en œuvre pour préserver la ressource en eau des captages sensibles aux pollutions par les pesticides ou les nitrates. Les périmètres de protection de captage sont rationalisés et simplifiés. En outre, les collectivités locales pourront, en liaison avec le préfet, établir un programme d'actions encadrant les pratiques qui dégradent la qualité des captages sensibles ;
- Une meilleure information sur la qualité de l'eau potable, sur la production d'eau, l'organisation du service public de distribution de l'eau, la qualité de l'eau pour tous les usagers.

Cet ensemble de textes définit des obligations fortes pour les collectivités compétentes en matière d'eau potable et pour les PPRPDE selon des échéances variant en fonction de la thématique. Beaucoup de codes sont modifiés en particulier le code de la santé publique, le code général des collectivités territoriales, le code de l'environnement, le code la construction et de l'habitation, le code de l'urbanisme ainsi que les lois modifiées n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.

Il est à noter que la définition du service public de l'eau potable est modifiée comme suit : « Tout service assurant tout ou partie de la production, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable.

La production d'eau destinée à la consommation humaine comprend tout ou partie du prélèvement, de la protection du point de prélèvement ainsi que du traitement de l'eau brute. »

Ces textes portent également de nouvelles obligations pour les réseaux intérieurs et visent aussi à renforcer la protection des ressources sensibles et nécessaires à l'alimentation en eau potable. Des présentations de cette réforme sont assurées par la DGS à destination des acteurs concernés. Des textes sont encore en attente de publication.

DECHETS

Arrêté du 26 juillet 2022 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (JORF n°0179 du 4 août 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138697
Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement en traitant du cas particulier des déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (cf pompes à chaleurs utilisées). Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets de fluides frigorigènes prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur.

DROIT FISCAL

Loi de finances pour 2023 n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 (JORF n°0303 du 31 décembre 2022)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046845631#:~:text=%2D%20Sous%20r%C3%A9serve%20de%20dispositions%20contraires,pour%20les%20autres%20dispositions%20fiscales.
La loi de finances pour 2023, publiée le 31 décembre 2022, introduit un certain nombre de mesures fiscales concernant les entreprises dont :

- Dans un but de soutien à l'activité économique et de reconquête industrielle, l'article 55 de la loi de finances pour 2023 réduit de moitié la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) due au titre de 2023 avant une suppression totale de cette cotisation à compter de 2024. En parallèle, le plafonnement de la cotisation foncière des entreprises est abaissé en deux temps ;
- L'article 65 de la loi de finances pour 2023 étend le bénéfice du régime d'étalement de l'article 42 septies du CGI aux subventions d'équipement accordées par les organismes créés par les institutions de l'UE ainsi qu'aux sommes perçues dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie ;
- L'article 54 instaure un dispositif de plafonnement des recettes issues du marché obtenues par les producteurs d'électricité à un maximum de 180 €/MWh (revenus dits « infra-marginaux ») sur l'ensemble du territoire européen ;
- L'article 75 institue une taxe annuelle sur les bureaux en Provence-Côte d'Azur à compter de 2023.

Par ailleurs, la mise à jour du BOI-TVA-BASE-10-10-50 apportant des précisions sur le caractère taxable des indemnités a été publiée le 28/12/2022. La version en vigueur intègre au §260, à la suite de la consultation publique achevée en juillet 2022, les indemnités d'imprévision visées à l'article L6 du code de la commande publique.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Guide de la CNIL du 2 juin 2022 relatif à la responsabilité des acteurs dans le cadre de la commande publique

https://www.cnil.fr/fr/commande-publique-quel-acteur-est-responsable-au-regard-du-rgpd

Ce guide vise à accompagner les organismes dans l'identification de leurs obligations au titre du RGPD. La qualification de l'organisme en tant responsable de traitement ou de sous-traitant au sens du RGPD, résulte notamment d'une analyse des circonstances juridiques et factuelles dans lesquelles l'organisme intervient.

Bien que certaines dispositions spécifiques au secteur de l'eau et de l'assainissement dans le cadre de la commande publique soient prescriptives (art R.2224-18 du CGCT rend le concessionnaire responsable de la tenue, dans les conditions qu'il définit, du « *fichier des abonnés mis en œuvre pour la facturation* »), le code de la commande publique est silencieux sur la question des responsabilités RGPD des parties au contrat. En conséquence, une analyse contextuelle pour chaque traitement ayant vocation à intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat s'impose (nature du service sollicité dans le marché ou dans la concession et degré d'encadrement des principales composantes d'un ou des traitements de données). Un organisme est considéré comme un responsable de traitement dès lors qu'il a décidé de la finalité du traitement et des moyens essentiels du traitement : quelles personnes et données concernées, quelle durée de conservation, quels destinataires etc? Ce faisceau d'indices permettra de déterminer le responsable de traitement au sens du RGPD..

En Bref et à l'appui de l'analyse de ces critères habituellement présents dans les DSP, le délégataire est Responsable de Traitement dès lors que l'administration ne s'est pas spécifiquement intéressée au traitement de données en cause et n'en a pas spécifiquement et absolument besoin au quotidien : Si le traitement n'est pas régi par le contrat, l'opérateur économique a pu définir, de manière libre et indépendante, ses objectifs et les conditions de mise en œuvre. Ainsi, les traitements de données personnelles associés aux contrats ayant pour objet l'exécution de missions de service public, « tout particulièrement lorsque ces traitements opèrent un véritable transfert de gestion à la charge de l'opérateur économique », sont sous la seule responsabilité du délégataire.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2022-395 du 18 mars 2022 relatif au document unique d'évaluation des risques professionnels et aux modalités de prise en charge des formations en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail par les opérateurs de compétences.

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045381978/

Le texte précise les règles d'élaboration, de mise à jour, de conservation et de mise à disposition du document unique d'évaluation des risques professionnels. Il impose la révision du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ou de la liste des actions de prévention et de protection à chaque mise à jour du document unique. Il élargit la mise à disposition du document unique aux anciens travailleurs et aux services de prévention et de santé au travail. Il modifie enfin les modalités relatives à l'évaluation des risques chimiques pour prendre en compte les situations de poly-expositions à plusieurs agents chimiques. En outre, il précise les modalités de prise en charge de la formation nécessaire à l'exercice des missions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail des membres de la délégation du personnel du comité social et économique et du référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes pour les entreprises de moins de cinquante salariés par l'opérateur de compétences.

Décret n° 2022-372 du 16 mars 2022 relatif à la surveillance post-exposition, aux visites de pré-reprise et de reprise des travailleurs ainsi qu'à la convention de rééducation professionnelle en entreprise

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045365883

Il précise les modalités de mise en œuvre de la convention de rééducation professionnelle en entreprise, il clarifie les conditions et règles applicables dans le cadre de la surveillance post-exposition ou post-professionnelle, il modifie enfin les modalités relatives à la visite de pré-reprise.

Décret n° 2022-696 du 26 avril 2022 relatif à la surveillance médicale post-professionnelle des salariés ayant été exposés à certains facteurs de risques professionnels

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045668659

Ce décret étend le champ d'application de la surveillance post-professionnelle aux agents chimiques mutagènes et reprotoxiques, en plus des agents cancérogènes et des rayonnements ionisants. Le suivi se fait à la demande de l'ancien salarié. Le médecin du travail détient le dossier et les antécédents d'expositions du salarié (état des lieux des expositions).

Décret n° 2022-1712 du 29 décembre 2022 relatif à l'approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail du conseil d'orientation des conditions de travail fixant les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à la disposition de l'employeur

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046837251

Le texte porte approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail qui détermine les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à disposition de l'employeur, notamment le rôle des différentes parties, les catégories d'informations contenues dans le passeport de prévention, le calendrier de sa mise en œuvre et les modalités d'association du comité national de prévention et de santé au travail. Le Passeport prévention servira à recenser les attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail dispensées à l'initiative de l'employeur. Un arrêté fixera les modalités et conditions d'accès au passeport et les informations recensées dans le passeport de prévention. Le salarié pourra donner son accord total ou partiel pour un accès au passeport par son employeur, ou lui refuser cet accès. Le dispositif sera appliqué progressivement au fur à mesure des développements techniques nécessaires et des mesures réglementaires attendues (arrêtés à paraître). L'ouverture du site dédié sera effective en avril 2023.

7.2 Schéma simplifié du réseau

7.3 Inventaire des branchements par rue

7.4 Liste des branchements renouvelés en 2022

7.5 Fuites réparées sur canalisations et branchements en 2022

7.6 Comptes-rendus de nettoyage des réservoirs

7.7 Construire sans détruire

7.8 Coefficient d’actualisation

7.9 Facture 120 m3

7.10 Attestations d’assurance

7.11 Attestation des Commissaires aux Comptes

© SUEZ / Franck Dunouau