

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2022

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

SIA DU PLATEAU DU THELLE DSP Assainissement

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	15
2.1	Le contrat	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1	La gestion de crise	18
2.2.2	La relation clientèle	18
2.3	L'inventaire du patrimoine	20
2.3.1	Le système d'assainissement	20
2.3.2	Les biens de retour	20
3	 Qualité du service	27
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	29
3.1.1	La pluviométrie	29
3.1.2	La problématique H2S	29
3.1.3	L'exploitation des réseaux de collecte	30
3.1.4	L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	37
3.1.5	L'exploitation des postes de relèvement	37
3.1.6	La conformité du système de collecte	42
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	44
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	44
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	46
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration	51
3.2.4	La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration	51
3.2.5	La conformité des rejets du système de traitement	52
3.3	Les autres missions du service	57
3.3.1	Les actions de communications pour votre contrat	57
3.4	Le bilan de la relation client	58
3.4.1	Le nombre de clients assainissement collectif	58
3.4.2	Les volumes assujettis à l'assainissement	59
3.4.3	La typologie des contacts clients	60
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	61
3.4.5	L'activité de gestion clients	63
3.4.6	La relation clients	65
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	65
3.4.8	Le fonds de solidarité	66
3.4.9	Les dégrèvements pour fuite	66
3.4.10	La mesure de la satisfaction client	67
3.4.11	Le prix du service de l'assainissement	70
4	 Comptes de la délégation	75
4.1	Le CARE	77
4.1.1	Le CARE	78
4.1.2	Le détail des produits	79
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	80

4.2	Les reversements.....	86
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	86
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau.....	86
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	86
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	87
4.3.1	La situation sur les installations.....	87
4.3.2	La situation sur les canalisations.....	88
4.3.3	La situation sur les branchements.....	88
4.4	Les investissements contractuels.....	89
4.4.1	Le renouvellement.....	89
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	90

5 | Votre délégataire 91

5.1	Notre organisation.....	94
5.1.1	La Région.....	94
5.1.2	Nos implantations.....	97
5.1.3	Nos moyens humains.....	99
5.1.4	Nos moyens matériels.....	100
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	100
5.1.6	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients.....	101
5.2	La relation clientèle.....	102
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle.....	102
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.....	102
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau.....	104
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	106
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients.....	109
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	110
5.2.7	Informé et alerter nos clients.....	110
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer.....	113
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	114
5.3	Notre système de management.....	115
5.4	Notre démarche développement durable.....	122
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	128
5.5	Nos actions de communication.....	129
5.5.1	Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France	129

6 | Glossaire 133

7 | Annexes 145

7.1	Synthèse réglementaire.....	147
7.2	Schéma simplifié des réseaux.....	166
7.3	Schéma de fonctionnement des installations.....	167
7.4	Liste des rues curées.....	168
7.5	Liste des inspections télévisées.....	173
7.6	Liste des enquêtes de conformité.....	174
7.7	Factures 120 m3.....	180
7.8	Attestations d'assurances SUEZ Eau France.....	190
7.9	L'attestation des Commissaires aux Comptes.....	192



Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

- ↪ Les rejets de la station d'épuration sont conformes à la réglementation sur l'ensemble de l'année malgré des surcharges hydrauliques et organiques mesurées au cours de l'année (problème récurrent lors d'événements pluvieux).
- ↪ Le système de traitement est satisfaisant. Les rendements d'élimination sur la station sont excellents.
- ↪ Tous les postes sont télésurveillés. Ils sont sensibles aux orages et aux variations de volumes associés. Le poste Puits du Val à Ercuis a été redimensionné et reconstruit en 2022 en raison de montée en charge régulières en amont le réseau du fait de son dimensionnement devenu insuffisant.
- ↪ La Communauté de Communes Thelloise a lancé en 2021 une étude diagnostique sur l'ensemble de son territoire dont le système d'assainissement de la station d'épuration du Mesnil-en-Thelle. Elle sera finalisée en 2023.
- ↪ L'intégration des plans d'extensions des aménageurs est à prévoir pour avoir un inventaire public à jour.

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 maîtrise 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 1^{ère} 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 réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.2 Les chiffres clés



4 363 clients assainissement collectif

402 830 m³ (m³) d'eau traitée



362 971 m³ d'eau assujettis

7 863,37 ml de réseau curé



157,2 ml de réseau inspecté

3,70508 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



7 désobstructions de branchement

5 désobstructions de réseau



1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnés, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	10 448	Nombre	C
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 363	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	2	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	9,59	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	42,68	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	159,21	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	3,70508	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	98,1	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	25	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m ³	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	%	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	50	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0,2292	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,92	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Certification	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 détenues
Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroître l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.

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

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

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

Annexe 15 du code de la commande publique

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

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

1.5 Les perspectives

- ↪ Une étude diagnostic du système d'assainissement a été démarrée en 2022 et va permettre de cibler par priorité les désordres hydrauliques sur le réseau de collecte et les travaux nécessaire pour agir sur la baisse des eaux claires parasites permanentes ou météoriques. Cette étude sera finalisée en 2023.
- ↪ Le système de collecte doit faire l'objet d'une analyse de risques de défaillance pour répondre à la réglementation ainsi qu'une initialisation d'un diagnostic permanent basé sur les données 2021. Ces études ont été finalisées et présentées courant 2022 aux services de la Police de l'Eau et de l'Agence de l'Eau.
- ↪ Une nouvelle campagne de 6 mesures en entrée et sortie de station d'épuration de micropolluants (RSDE) sur 1 an a été lancée début 2023. A l'issue de ces mesures, si de nouveaux paramètres significatifs sont mis en évidence, un diagnostic amont sur les réseaux devra être réalisé en 2024 pour en rechercher l'origine.
- ↪ La mise à jour du patrimoine réseau est à réaliser en collaboration avec la Collectivité pour statuer sur l'intégration ou non de certains lotissements dans le périmètre contractuel comme par exemple :
 - Rue de Beaumont, Rue Le Moustier et Rue Jean-Baptiste Ougny à Ercuis,
 - Rue de la Procession, Impasse Clos Lebègue, Rue de Paris, Rue Henri Montherlant, Les Marronniers, Impasse des Etorquis, Avenue de l'Europe.
- ↪ Les DOE des travaux de réhabilitation des réseaux exécutés ces dernières années doivent parvenir au délégataire pour la mise à jour du SIG.
- ↪ L'intégration des plans d'extensions des aménageurs est à prévoir pour avoir un inventaire de réseaux du domaine public à jour.
- ↪ Le redimensionnement et la reconstruction du Poste Puits du Val à Ercuis a été réalisée en 2022 afin de résoudre les problèmes de surcharges hydrauliques. Le talus du poste de relèvement Epinette à Ercuis a été renforcé à cette occasion.
- ↪ Quelques travaux d'amélioration sont préconisés sur la station :
 - Isolement du dessableur sur la station afin de permettre le curage et nettoyage plus facilement,
 - Couverture du canal de rejet pour éviter la prolifération d'algues lié à l'eutrophisation en période d'été,
 - Installation d'un pluviomètre automatique dédié,
 - Couverture du préleveur d'eau traitée réfrigéré pour éviter de le laisser en plein soleil.



Présentation du service



2.1 Le contrat

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise

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 ;
- être capable de communiquer en interne et en externe selon des modalités adaptées ;
- tester les liens avec les institutions publiques.

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

2.2.2 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0977 408 408

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 119

• **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

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

et

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

• **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

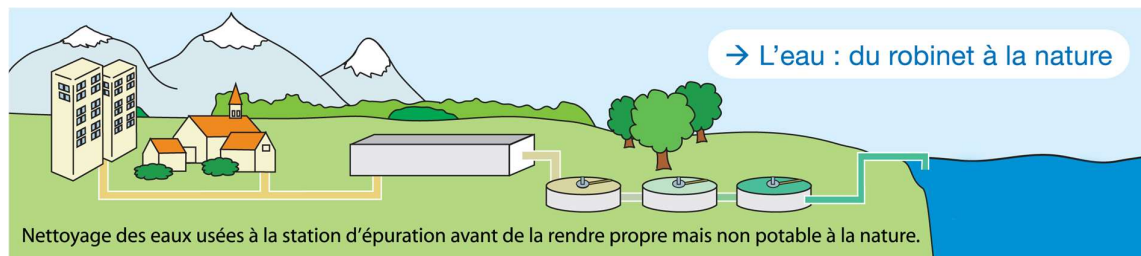
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



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

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

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

2.3.2 Les biens de retour

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

• LES RESEAUX PAR TYPE

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)				
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)	
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	32 895	33 148	0,8%	
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 641	9 588	- 0,6%	
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	9 535	9 535	0,0%	
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 854	1 854	0,0%	
Linéaire total (ml)	53 925	54 125	0,4%	

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 695,7	4 695,7	0,0%
ERCUIS		6 435,4	6 435,4	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE		5 341,5	5 341,5	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		1 910,4	1 910,4	0,0%
MORANGLES		3 018,3	3 018,3	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE		11 491,4	11 745,3	2,2%
PERSAN		1,9	1,9	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 641,4	9 588,3	- 0,6%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 766,5	2 766,5	0,0%
ERCUIS		1 409,9	1 409,9	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE		1 577,1	1 577,1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		1 117,3	1 117,3	0,0%
MORANGLES		1 810,3	1 810,3	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE		854,4	854,4	0,0%
BERNES-SUR-OISE	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	929,5	929,5	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		565,5	565,5	0,0%
PERSAN		359,5	359,5	0,0%
Linéaire total (ml)		53 925	54 125	0,4%

• LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)							
Réseau	Écoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Eaux Traitées	Refoulement	-	-	1 854	-	-	1 854
Eaux usées	Gravitaire	1 847	-	4 753	1 664	24 885	33 148
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	1 015	8 520	9 535
Unitaire	Gravitaire	189	-	123	84	9 192	9 588
Total		2 036	0	6 730	2 763	42 597	54 125

• LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	0	44 284	9 641
Linéaire de canalisation déposé	0	0	53
Situation actuelle	0	44 284	9 588

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	0	44 030	9 641
Régularisations de plans	0	254	0
Situation actuelle	0	44 284	9 588
Linéaire de canalisation déposé	0	0	53

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux par commune				
Commune	Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
CROUY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	7 462	-
ERCUIS	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	7 845	-
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	6 919	-

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux par commune				
Commune	Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de canalisation déposé	-	-	53
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	4 882	9 641
MORANGLES	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	4 829	-
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	12 346	-
PERSAN	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	2	-

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

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Branchements publics eaux usées	4 101	4 166	1,6%
Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
Regards réseau	1 238	1 146	- 7,4%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	428	431	0,7%
CROUY-EN-THELLE	Regards réseau	141	141	0,0%
ERCUIS	Branchements publics eaux usées	584	589	0,9%
ERCUIS	Regards réseau	230	173	- 24,8%
FRESNOY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	362	366	1,1%
FRESNOY-EN-THELLE	Regards réseau	170	132	- 22,4%
LE MESNIL-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 005	1 026	2,1%
LE MESNIL-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Regards réseau	314	314	0,0%
MORANGLES	Branchements publics eaux usées	155	156	0,6%
MORANGLES	Regards réseau	62	62	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 567	1 597	1,9%
NEUILLY-EN-THELLE	Regards réseau	321	324	0,9%
PERSAN	Branchements publics eaux usées	0	1	100,0%

• **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

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

• **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

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

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

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2022
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	19
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50 % de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	8
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)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (%)	1
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
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)	30
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	25



Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

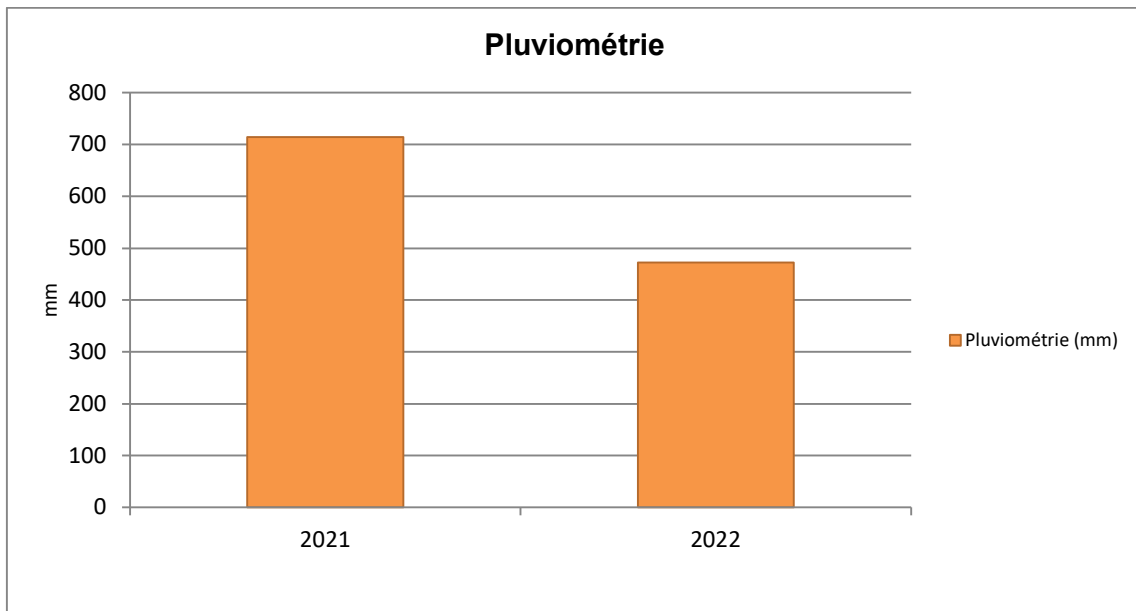
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)			
Finalité	2021	2022	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	714,64	472,42	- 33,9%



3.1.2 La problématique H2S

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

Les réseaux de collecte des eaux usées et (ou) pluviales, ainsi que les postes de relèvement peuvent renfermer de l'H₂S : substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H₂S) est un gaz dangereux, il est plus lourd que l'air, et se trouve donc en général, dans les points bas où il peut s'accumuler. Par ailleurs, ce gaz est produit principalement par fermentation anaérobie des dépôts et sera donc libéré en cas de brassage de ceux-ci.

Toute eau résiduaire urbaine contient des composés soufrés sous forme de sels inorganiques (sulfates SO₄²⁻...) ou inclus dans les molécules organiques (protéines animales et végétales, sulfonates contenus

dans les détergents). Les fermentations, les réactions biochimiques induites par l'activité de certains microorganismes transforment les matières organiques soufrées en sulfates puis en sulfures. Ces micro-organismes existent dans les biofilms formés sur les parois des canalisations et dans les matières en suspensions. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d' H_2S (milieu anaérobie) qui se transforme en acide sulfurique très corrosif en milieu aérobie ; ces réactions sont explicitées ci-dessous.

En milieu aérobie

Matières organiques contenant du S + Bactéries \rightarrow matières organiques + SO_4^{2-}

En milieu anaérobie (réduction)

SO_4^{2-} + Bactéries \rightarrow S^{2-} + sous-produits

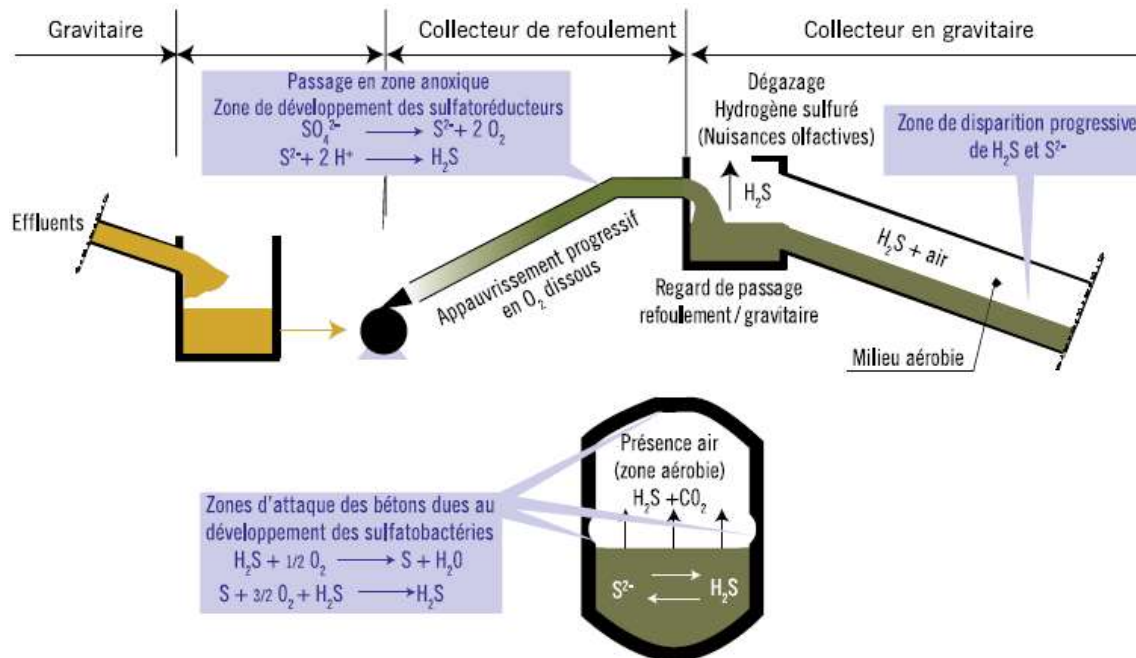
Puis : $\text{S}^{2-} + 2\text{H}^+ \rightarrow \text{HS}^- + \text{H}^+ \rightarrow \text{H}_2\text{S}$

En milieu aérobie (oxydation)

$\text{H}_2\text{S} + 2\text{O}_2 \rightarrow \text{H}_2\text{SO}_4$ (acide inodore et corrosif)

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

• LE SCHEMA D'UN RESEAU AVEC PRODUCTION D' H_2S



3.1.3 L'exploitation des réseaux de collecte

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-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 1^{er} janvier 2012 :

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

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

Le décret n° 2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1^{er} juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1^{er} janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1^{er} janvier 2019 en unité urbaine et au 1^{er} janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2021	Nombre au 31/12/2022
RDICT	87	66
RDT	74	36
RDT-RDICT conjointe	68	91
Total	229	193

• LA SURVEILLANCE DU RESEAU

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

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

Inspections réseau			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	61	65	6,2%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml)	71	46	- 34,9%
Linéaire total inspecté (ml)	132	111	- 15,9%

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2021	2022	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-
ERCUIS	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	65	100,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	61	-	- 100,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	71	46	- 35,2%
MORANGLES	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	-	-

- **LE CURAGE**

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	0	142,51	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	0	65,31	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	3 756,01	4 219,87	12,3%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préparatoire	70,75	46,07	- 34,9%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	0	1 184,81	100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		3 826,76	5 658,57	47,9%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	142,51	100,0%

Répartition par commune du curage total : préventif et curatif				
CROUY-EN-THELLE	Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	650,06	538,96	- 17,1%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		650,06	538,96	- 17,1%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

ERCUIS	Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	0	92,84	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	0	51,51	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	687,73	725,47	5,5%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		687,73	776,98	13,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	92,84	0,0%

FRESNOY-EN-THELLE	Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	489,98	662,28	35,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		489,98	662,28	35,2%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

LE MESNIL-EN-THELLE		Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)		Préventif	0	255,48	100,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)		Préparatoire	70,75	46,07	- 34,9%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)		Préventif	0	1 184,81	100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)			70,75	1 486,36	2 000,9%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)			0	0	0,0%

MORANGLES		Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)		Préventif	176,46	1 168,46	562,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)			176,46	1 168,46	562,2%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)			0	0	0,0%

NEUILLY-EN-THELLE		Types	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)		Curatif	0	49,67	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)		Préparatoire	0	13,8	100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)		Préventif	1 751,78	869,22	- 50,4%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)			1 751,78	883,02	- 49,6%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)			0	49,67	100,0%

• LES DESOBSTRUCTIONS

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

Répartition par communes des désobstructions				
CROUY-EN-THELLE		2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux		0	1	100 %
Désobstructions sur branchements		1	1	0,0%

ERCUIS		2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux		2	3	50,0%
Désobstructions sur branchements		2	2	0,0%

FRESNOY-EN-THELLE		2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux		0	0	0,0%
Désobstructions sur branchements		1	1	0,0%

LE MESNIL-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	0	-100,0%
Désobstructions sur branchements	1	0	-100,0%

MORANGLES	2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	0,0%
Désobstructions sur branchements	0	0	0,0%

NEUILLY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	4	1	-75,0%
Désobstructions sur branchements	3	3	0,0%

- **LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU**

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avoires lors des opérations de curage.

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Evolution des sous-produits extraits du réseau				
Sous-produits évacués	Unité	Destination finale	2021	2022
Matières de curage	M ³	ISDND	46,0	28,8

ISDND : Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

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

Enquête/contrôle de branchement			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	172	171	-0,6%

Répartition par communes des enquêtes/contrôles de branchement			
CROUY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	22	19	-13,6%

ERCUIS	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	25	16	- 36,0%

FRESNOY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	12	10	- 16,7%

LE MESNIL-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	45	39	- 13,3%

MORANGLES	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	8	7	- 12,5%

NEUILLY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	60	80	33,3%

- LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	1	1	0,0%
Nombre de canalisations réparées	0	0	0,0%
Nombre d'ouvrages réparés	3	2	- 33,3%

- LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2021	2022	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	5	3	- 40,0%

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

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

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

Bilan de fonctionnement des déversoirs du système de collecte					
Commune	Site	Finalité Type Volume	2021	2022	N/N-1 (%)
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Temps de débordement en heures	0	0	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Volume annuel déversé en m ³	0	0	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle/ PR Route de Morangles	Temps de débordement en heures	0	0	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle/ PR Route de Morangles	Volume annuel déversé en m ³	0	0	0,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Sans objet

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

Sans objet

3.1.5 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	m ³ pompés	m ³ déversés
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	129 289	0
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	12 456	0
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	14 003	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	37 328	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	11 550	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	2 666	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	160 657	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	958	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	136 637	0
Total		505 544	0

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

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

Consommation de réactifs		
Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	T	10,8

Ercuis / PR Epinettes	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	T	6,8

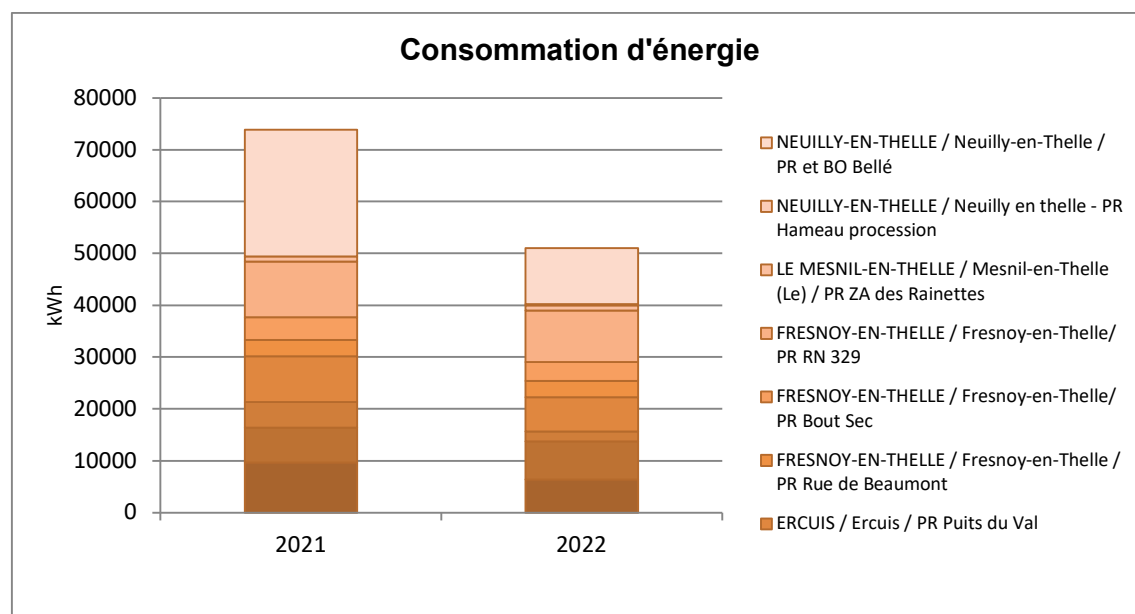
Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	T	16,8

Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Unité	Quantité
Nutriox	T	1,5

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	9 625	6 375	- 33,8%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	6 762	7 390	9,3%
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	4 994	1 903	- 61,9%
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	8 816	6 616	- 25,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	3 093	3 166	2,4%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	4 360	3 574	- 18,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	10 796	9 971	- 7,6%
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	944	962	1,9%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle - PR Hameau procession	-	254	100,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	24 466	10 828	- 55,7%
Total		73 856	51 039	- 30,9%



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

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

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

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

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	4	0
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	4	2
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	4	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	5	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	4	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	3	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	3	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	5	1
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilley en thelle - PR Hameau procession	1	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilley-en-Thelle / PR et BO Bellé	46	0
Total		79	3

Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	20/10/2022
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	04/01/2022
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	29/04/2022
	Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	29/04/2022	
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	30/11/2022
Moyen de levage des postes de relèvement		Monorail - 250Kg	29/04/2022	
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	20/10/2022
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	04/01/2022
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	29/04/2022
		Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	29/04/2022
	Ercuis / PR Puits du Val	Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	29/04/2022
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	30/11/2022
	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	30/11/2022
	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	20/10/2022
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	30/11/2022
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	29/04/2022
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	04/01/2022
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	29/04/2022

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

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	3
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	11
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	158
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	5
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
Tâche d'exploitation des postes de relèvement		Total	134	
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	155
	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	9
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	131		
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	6
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	147
	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	114
Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1	
	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3	
	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	126	
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	7
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	185
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en thelle - PR Hameau procession	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	44
	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	224		

3.1.6 La conformité du système de collecte

Obligations réglementaires depuis le 1^{er} janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO₅.

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

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

- des prescriptions d'équipements,
- des obligations de surveillance à réaliser et
- un renforcement de la transmission des informations issues de l'autosurveillance aux services de la Police de l'eau et de l'Agence de l'Eau.

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

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

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

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

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

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

Impacts

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

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

• **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

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

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

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

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

• **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

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

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

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

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

• **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

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

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2021	2022	N/N-1 (%)
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	1,9	0	- 100,0%

Points forts :

- Tous les postes sont télé-surveillés.

Points sensibles :

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

Dysfonctionnements :

- Sans objet.

Programme d'amélioration :

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

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

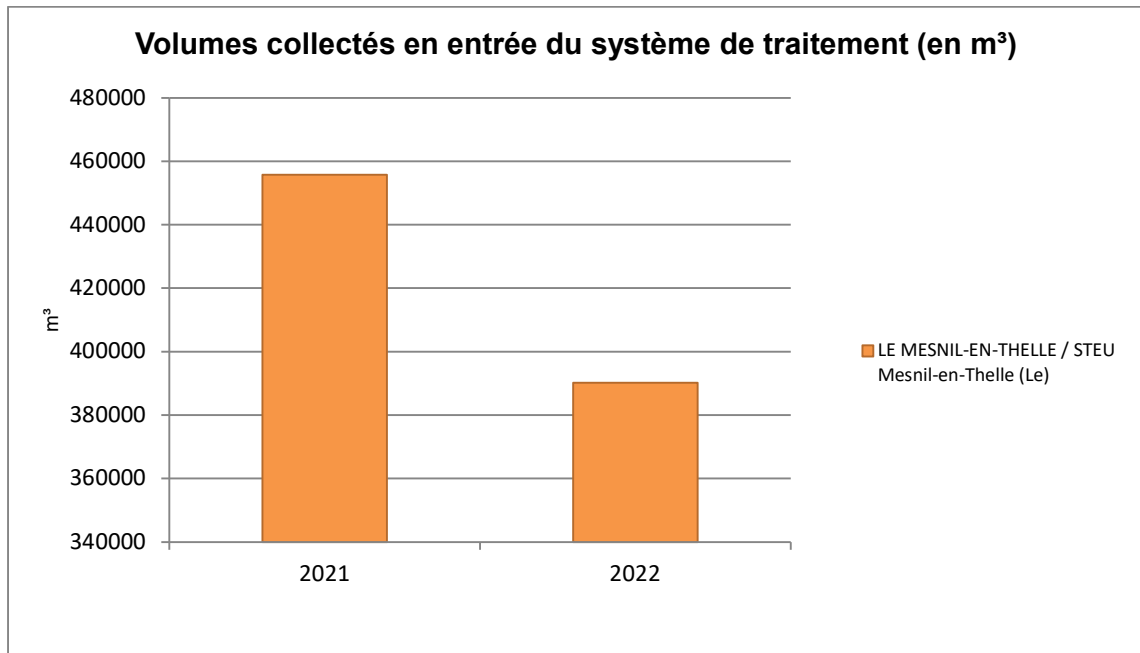
Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station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

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

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

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

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m ³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	455 798	390 155	- 14,4%
Total		455 798	390 155	- 14,4%



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

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

Volumés déversés en tête de station (en m ³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	0	0	0,0%
Total		0	0	0,0%

L'absence de déversement est justifiée par la présence du bassin de stockage-restitution d'un volume de 2 000 m³ permettant de tamponner les à-coups hydrauliques lors d'évènements pluvieux.

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

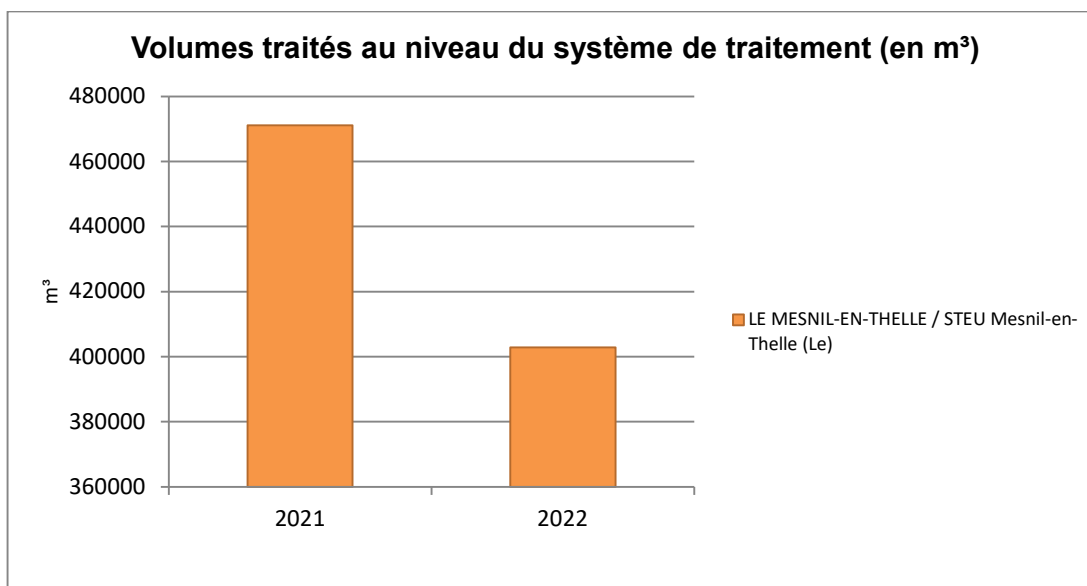
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes by-passés sur la station d'épuration.

Volumés by-passés (en m ³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	0	0	0,0%
Total		0	0	0,0%

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumés traités (en m ³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	471 161	402 830	- 14,5%
Total		471 161	402 830	- 14,5%



3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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

• LES CHARGES ENTRANTES

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

Charges entrantes (kg/j)		
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	2021	2022
DBO5	394	327,3
DCO	1 076,6	993,6
MeS	514,2	386
NG	140,7	120
NTK	140,7	119,9
Pt	13,4	12,2

• LES RENDEMENTS EPURATOIRES

Les rendements épuratoires sont détaillés dans le tableau suivant.

Mois	Rendements de la station d'épuration (%) (3)					
	MES	DCO	DBO5	NK	NG	PT
Janvier	99,2%	97,5%	99,1%	98,6%	96,9%	97,7%
Février	99,1%	97,4%	99,4%	93,7%	93,3%	94,9%
Mars	99,1%	96,9%	98,7%	97,2%	95,6%	96,2%
Avril	99,5%	97,7%	99,3%	98,8%	97,5%	98,1%
Mai	98,3%	97,4%	98,0%	96,8%	95,7%	86,8%
Juin	99,3%	98,3%	98,8%	99,3%	98,1%	99,5%
Juillet	99,4%	98,2%	99,3%	99,0%	97,3%	97,3%
Août	99,3%	97,7%	98,7%	98,6%	97,2%	85,3%
Septembre	98,7%	97,8%	98,6%	97,3%	95,8%	97,0%
Octobre	99,1%	98,5%	98,1%	96,2%	93,0%	93,5%
Novembre	98,9%	97,2%	99,0%	98,8%	96,7%	95,8%
Décembre	98,1%	98,0%	99,2%	99,1%	96,6%	98,5%
Moyenne (1)	99,0%	97,7%	99,0%	97,7%	96,2%	95,9%
Mini	98,1%	96,9%	98,0%	93,7%	93,0%	85,3%
Maxi	99,5%	98,5%	99,4%	99,3%	98,1%	99,5%

- **LES APPORTS EXTERIEURS**

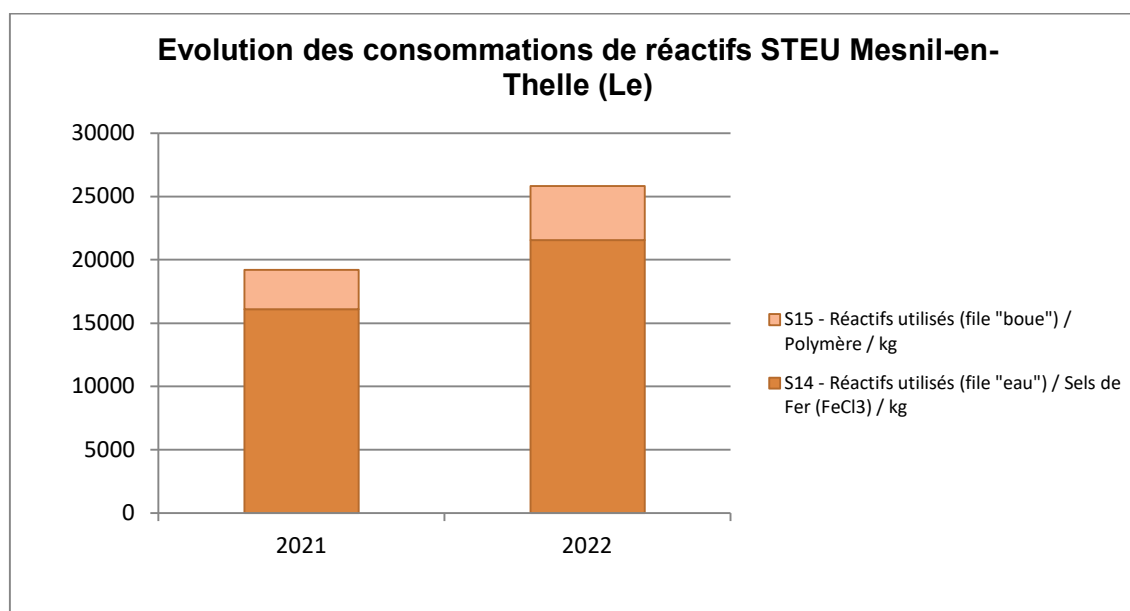
Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

Apports extérieurs			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	2021	2022
S12 - Apport extérieur en matière de vidange	Volume (m³)	0	0

- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

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

Consommation de réactifs					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Unité	2021	2022	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	16 100	21 560	33,9%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	3 110	4 260	37,0%

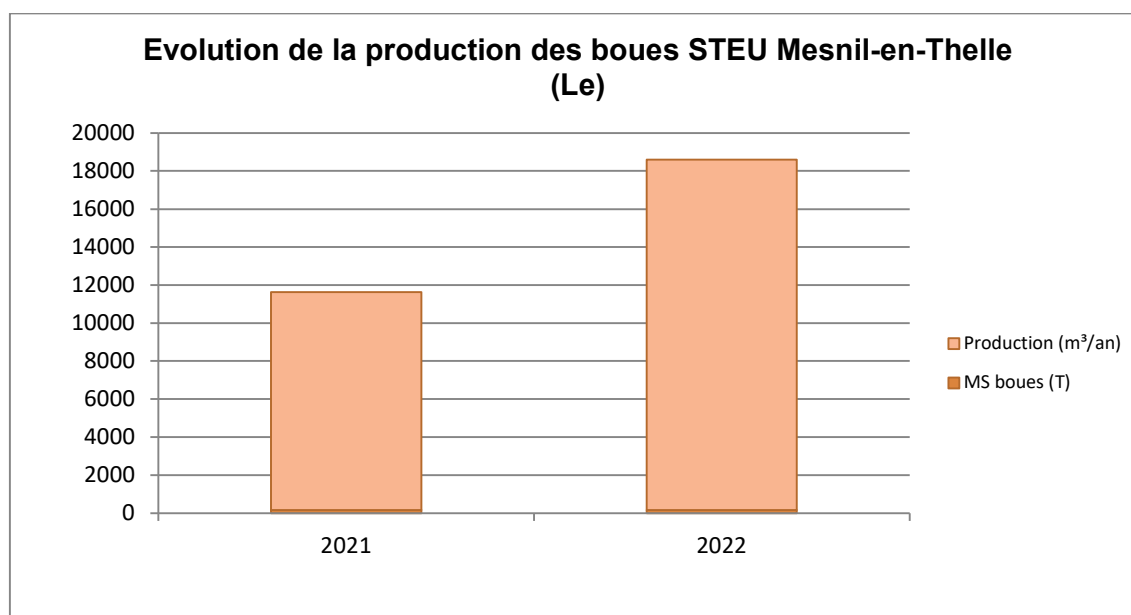


- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

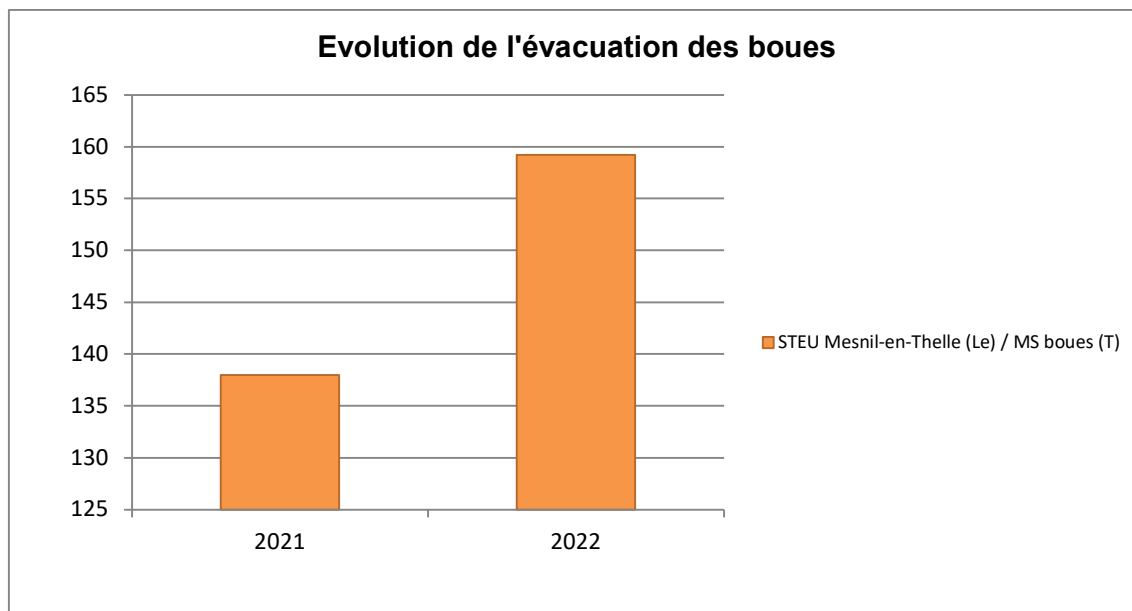
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues			
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	2021	2022	N/N-1 (%)
MS boues (T)	159,8	158,3	- 0,9%
Production (m³/an)	11 461,5	18 444	60,9%


L'évacuation de boues

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

Evacuation des boues					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Filière	2021	2022	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage	879 660	768 000	- 12,7%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage	194 163	159 213,79	- 18,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	Siccité (%)	Compostage	22,1	20,7	- 6,3%



L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées en compostage font l'objet d'analyses réglementaires.

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

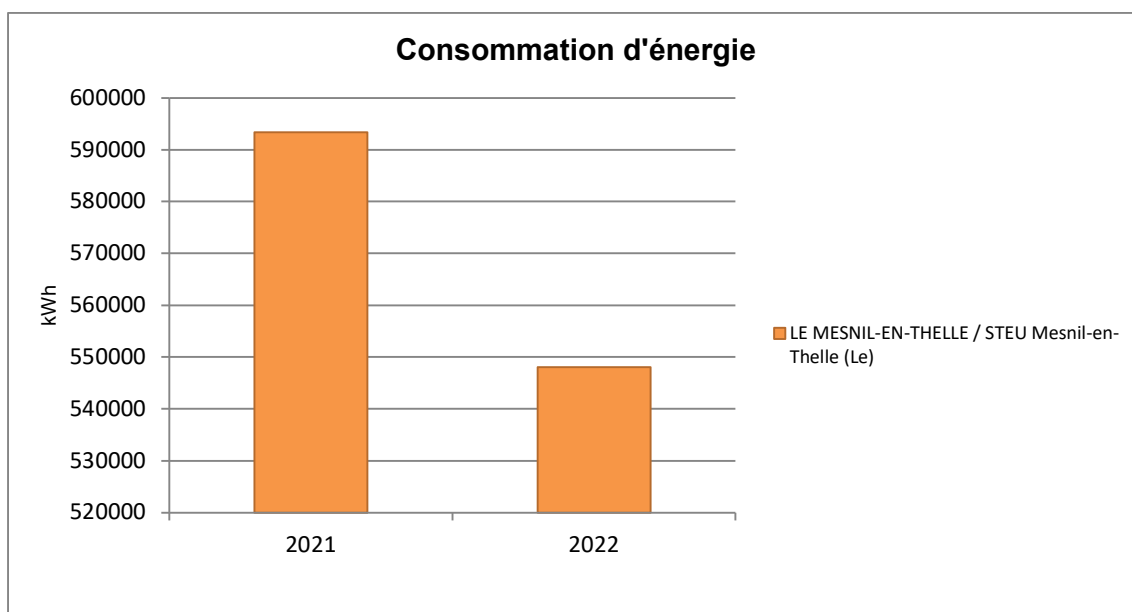
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Nature	Filière	2021	2022	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	0	9	100,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	15 490	22,4	- 99,9%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	0	0	0,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	593 345	548 100	- 7,6%
Total		593 345	548 100	- 7,6%



3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

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

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

Le fonctionnement des stations d'épuration - Nombre de tâches				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache de maintenance sur usine	Corrective	15
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache de maintenance sur usine	Préventive	49
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Tache d'exploitation sur usine	Total	1 711

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

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

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	20/09/2022

3.2.4 La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration

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

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

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



Il n'y pas eu d'incident à signaler en 2022.

Points forts :

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

Points sensibles :

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

Dysfonctionnements récents :

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

Programme d'amélioration :

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

Une demande de subvention pour la mise en place du diagnostic permanent a été réalisée auprès de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie qui a donné son accord financier fin 2022. Le lancement de la démarche du diagnostic permanent sera mis en œuvre début 2023 avec une initialisation basée sur les données d'exploitation 2021 et 2022.

3.2.5 La conformité des rejets du système de traitement

Obligations réglementaires depuis le 1^{er} janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO₅.

Paramètres généraux

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

Paramètres Carbone

Pour les paramètres DBO₅, DCO et MES, en dehors des situations inhabituelles, les échantillons moyens journaliers prélevés sur la station de traitement des eaux usées respectent les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 6 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet. Les performances de traitement sont jugées conformes si le nombre annuel d'échantillons moyens journaliers non conformes à la fois aux valeurs fixées en concentration et en rendement ne dépasse pas le nombre prescrit au tableau 8 de l'annexe 3 de l'arrêté du 21 juillet 2015. Ces paramètres doivent toutefois en dehors des situations inhabituelles respecter les concentrations rédhibitoires figurant au tableau 6 de l'annexe 3.

Paramètres azote et phosphore

Les rejets des stations de traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement de taille supérieure à 600 kg/j de DBO₅ localisées dans des zones sensibles à l'eutrophisation respectent en moyenne annuelle, pour le paramètre concerné (Ptot ou NGI), les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 7 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet.

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

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

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

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'autosurveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

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

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

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

Conformité du planning d'analyses					
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
	DBO5	24	25	25	Oui
	DCO	52	53	53	Oui
	MeS	52	53	53	Oui
	NG	12	13	13	Oui
	NTK	12	13	13	Oui
	pH in situ	52	53	53	Oui
	Pt	12	13	13	Oui
	Température eau	52	53	53	Oui

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre										
STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité analytique	Conformité générale
	DBO5	327,25	3,42	3,19	99	0	3	0	Oui	Oui
	DCO	993,61	21,94	20,75	98	0	5	0	Oui	Oui
	MeS	385,99	3,36	3,17	99	0	5	0	Oui	Oui
	NG	119,97	3,8	3,25	97	0	2	0	Oui	Oui
	NTK	119,94	1,94	1,66	98	0	2	0	Oui	Oui
	pH in situ	-	7,56	-	-	0	5	0	Oui	Oui
	Pt	12,24	0,51	0,45	96	0	2	0	Oui	Oui
	Température eau	-	16,85	-	-	0	5	0	Oui	Oui

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

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

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

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

Conformité annuelle globale			
Commune	Site	2021	2022
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU Mesnil-en-Thelle (Le)	Oui	Oui

3.3 Les autres missions du service

3.3.1 Les actions de communications pour votre contrat

Participation et installation de 2 rampes à eau lors du Trail de Neuilly-en-Thelle le dimanche 14 mai 2022.

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 assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	4 146	4 211	1,6%
Collectivités	11	13	18,2%
Professionnels	136	139	2,2%
Total	4 293	4 363	1,6%

Le nombre de clients assainissement collectif			
CROUY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	404	410	1,5%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	11	9	- 18,2%
Total	416	420	1,0%

ERCUIS	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	611	618	1,1%
Collectivités	4	4	0,0%
Professionnels	0	0	0,0%
Total	642	647	0,8%

FRESNOY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	345	347	0,6%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	6	9	50,0%
Total	352	357	1,4%

LE MESNIL-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	987	1 030	4,4%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	28	31	10,7%
Total	1 016	1 062	4,5%

MORANGLES	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	169	174	3,0%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	2	2	0,0%
Total	172	177	2,9%

NEUILLY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	1 630	1 632	0,1%
Collectivités	3	5	66,7%
Professionnels	62	63	1,6%
Total	1 695	1 700	0,3%

3.4.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	372 836	362 971	- 2,6%

Volumes assujettis à l'assainissement				
Commune	Type volume	2021	2022	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	41 287	39 001	- 5,5%
ERCUIS	Volumes assujettis (m³)	57 449	57 194	- 0,4%
FRESNOY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	34 873	30 640	- 12,1%
LE MESNIL-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	81 305	78 264	- 3,7%
MORANGLES	Volumes assujettis (m³)	14 423	14 372	- 0,4%
NEUILLY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	143 499	143 500	0,0%

3.4.3 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	2 360
Courrier	122
Internet	54
Visite en agence	14
Total	2 550

Typologie des contacts	
CROUY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	202
Courrier	16
Internet	5
Visite en agence	3
Total	226

ERCUIS	Nombre de contacts
Téléphone	306
Courrier	14
Internet	6
Visite en agence	1
Total	327

FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	158
Courrier	12
Internet	2
Visite en agence	0
Total	172

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	584
Courrier	30
Internet	9
Visite en agence	5
Total	628

MORANGLES	Nombre de contacts
Téléphone	111
Courrier	3
Internet	5
Visite en agence	2
Total	121

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	999
Courrier	47
Internet	27
Visite en agence	3
Total	1 076

3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	544	1
Facturation	148	141
Règlement/Encaissement	353	16
Prestation et travaux	104	0
Information	1 928	0
Technique assainissement	13	13
Total	3 090	171

Principaux motifs de dossiers clients		
CROUY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	55	1
Facturation	12	12
Règlement/Encaissement	22	1
Prestation et travaux	14	0
Information	166	0
Technique assainissement	1	1
Total	270	15

ERCUIS	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	64	0
Facturation	12	12
Règlement/Encaissement	50	0
Prestation et travaux	8	0
Information	270	0
Technique assainissement	5	5
Total	409	17

FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	30	0
Facturation	13	13
Règlement/Encaissement	17	1
Prestation et travaux	11	0
Information	136	0
Technique assainissement	1	1
Total	208	15

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	144	0
Facturation	40	40
Règlement/Encaissement	93	2
Prestation et travaux	20	0
Information	446	0
Technique assainissement	2	2
Total	745	44

MORANGLES	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	22	0
Facturation	6	6
Règlement/Encaissement	31	1
Prestation et travaux	4	0
Information	84	0
Technique assainissement	1	1
Total	148	8

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	229	0
Facturation	65	58
Règlement/Encaissement	140	11
Prestation et travaux	47	0
Information	826	0
Technique assainissement	3	3
Total	1 310	72

3.4.5 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			
CROUY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	290	293	1,0%
Nombre d'abonnés prélevés	34	35	2,9%
Nombre d'échéanciers	3	2	-33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	887	879	-0,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	21	33	57,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	910	914	0,4%

ERCUIS	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	447	456	2,0%
Nombre d'abonnés prélevés	55	54	-1,8%
Nombre d'échéanciers	6	4	-33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 326	1 296	-2,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	56	55	-1,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	8	8	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	1 390	1 359	-2,2%

FRESNOY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	240	243	1,3%
Nombre d'abonnés prélevés	35	33	-5,7%
Nombre d'échéanciers	3	4	33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	746	732	-1,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	12	16	33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	9	2	-77,8%
Nombre total de factures comptabilisés	767	750	-2,2%

LE MESNIL-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	681	728	6,9%
Nombre d'abonnés prélevés	85	89	4,7%
Nombre d'échéanciers	9	15	66,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 195	2 205	0,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	75	84	12,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	4	100,0%
Nombre total de factures comptabilisés	2 272	2 293	0,9%

MORANGLES	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	111	120	8,1%
Nombre d'abonnés prélevés	20	20	0,0%
Nombre d'échéanciers	-	4	-
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	364	373	2,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	4	4	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisés	370	379	2,4%

NEUILLY-EN-THELLE	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	1 194	1 208	1,2%
Nombre d'abonnés prélevés	150	150	0,0%
Nombre d'échéanciers	14	21	50,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 685	3 570	-3,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	166	156	-6,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	6	10	66,7%
Nombre total de factures comptabilisés	3 857	3 736	-3,1%

3.4.6 La relation clients

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

Relation client			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	76,88	83,24	8,3 %
Satisfaction Post Contact	7,8	8,26	5,9 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,0	7,8	11,4 %
Pourcentage de clients satisfaits	71	78	9,9 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	0	1	100,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	0,23	100,0%

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	65 635,64	83 984,36	28,0%
Créances irrécouvrables (€)	26 029	13 735,3	- 47,2%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	31 876,36	30 000,08	- 5,9%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	1 445 400,78	1 563 201,64	8,2%
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,67	0,87	- 47,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,21	1,92	- 13,1%

3.4.8 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Montant Total HT "solidarité"	-	-	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	-	-	-

3.4.9 Les dégrèvements pour fuite

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

Les dégrèvements			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	16	13	- 18,8%
Nombres de demandes de dégrèvement	16	13	- 18,8%
Volumes dégrévés (m ³)	7 417	5 670	- 23,6%

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

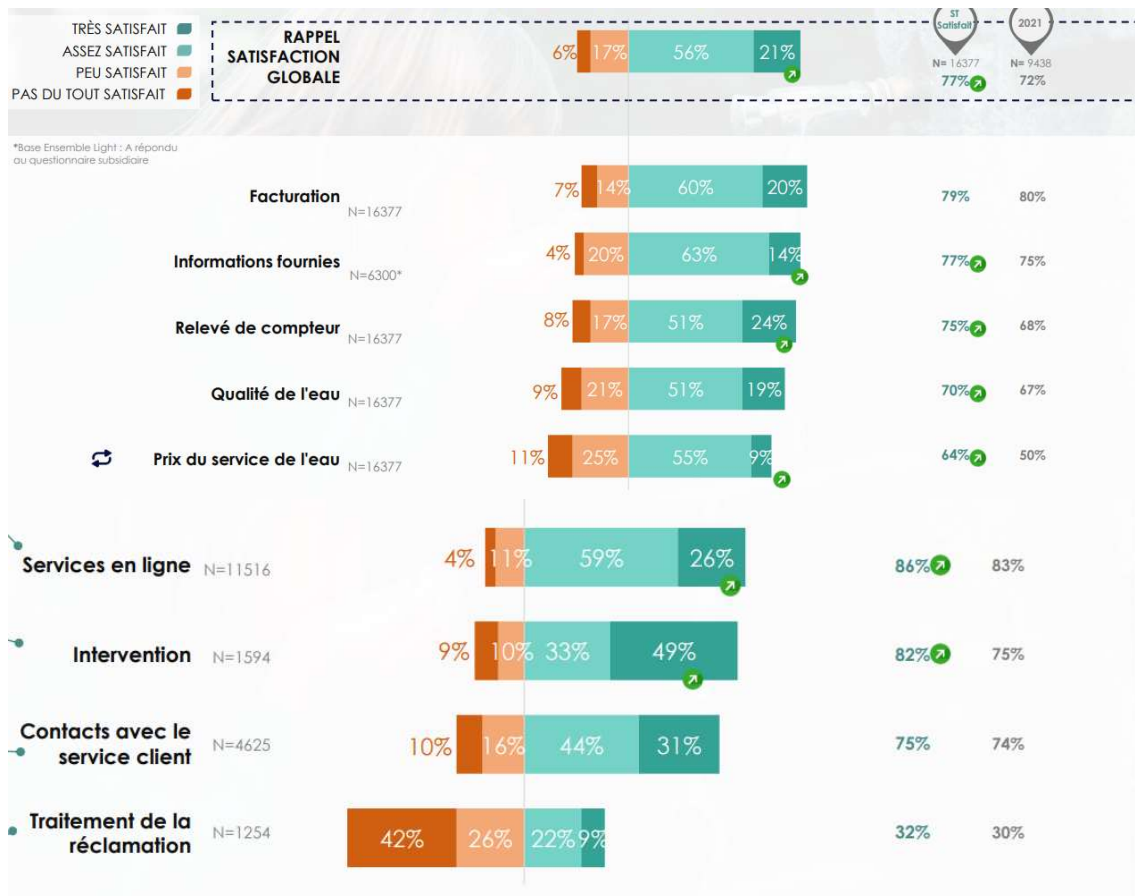
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

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 :

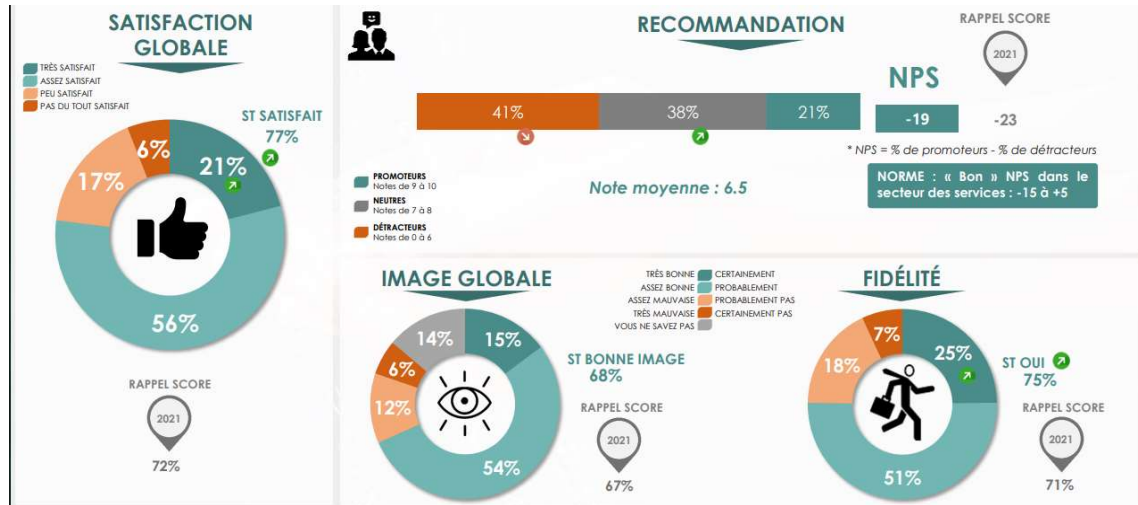
- les services en ligne : satisfaction excellente : 86 % (versus 83 % en 2021). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



> Une image solide du fournisseur d'eau

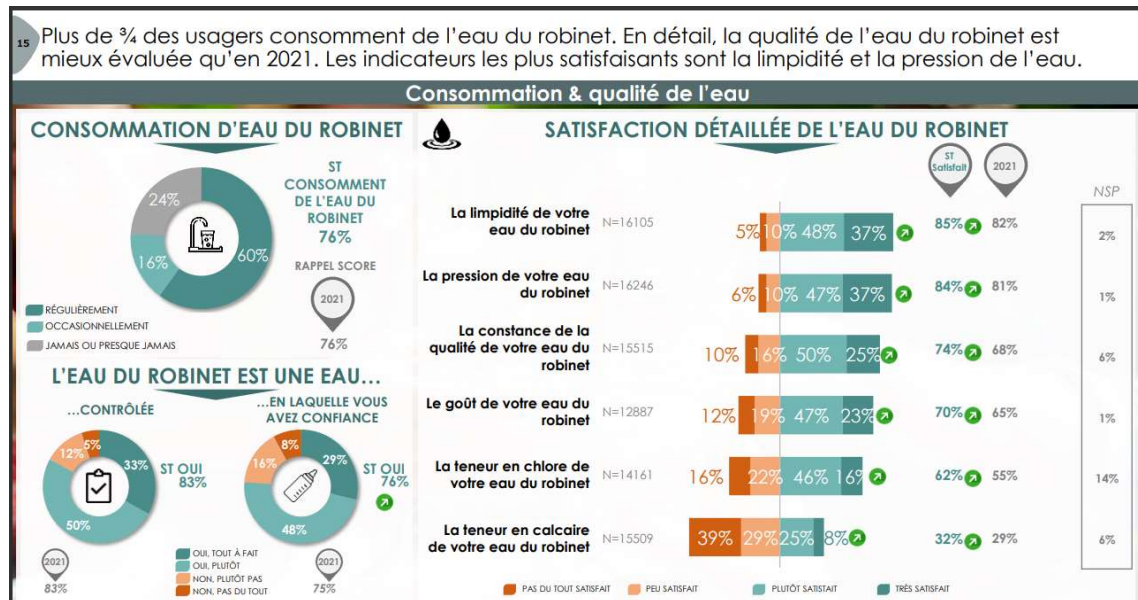
68 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.

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 %).

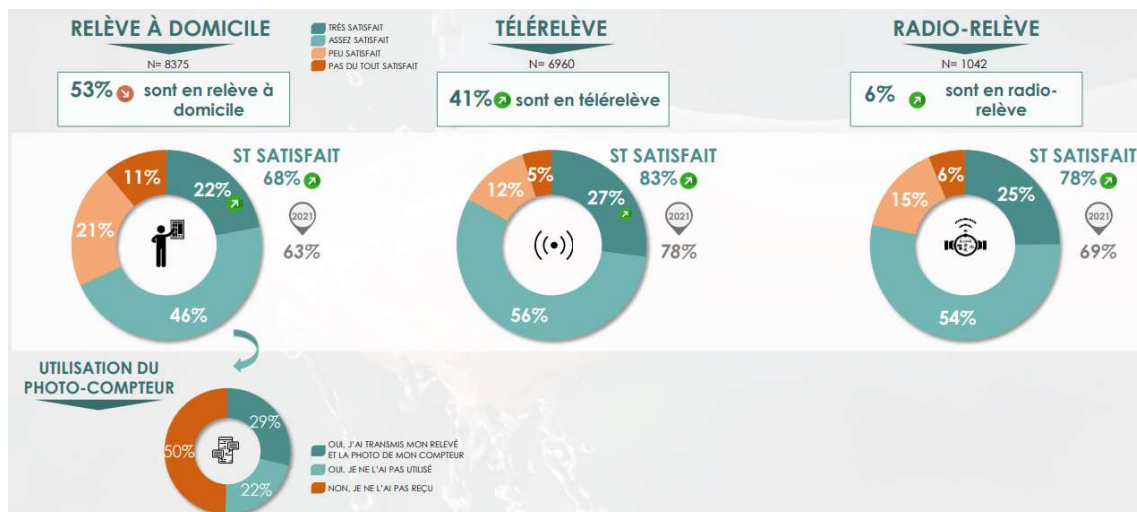


>La relève

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 !



3.4.11 Le prix du service de l'assainissement

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

- **LE TARIF**

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

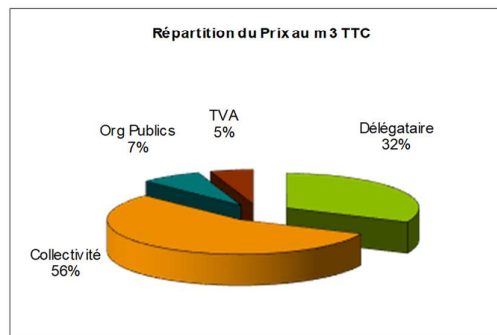
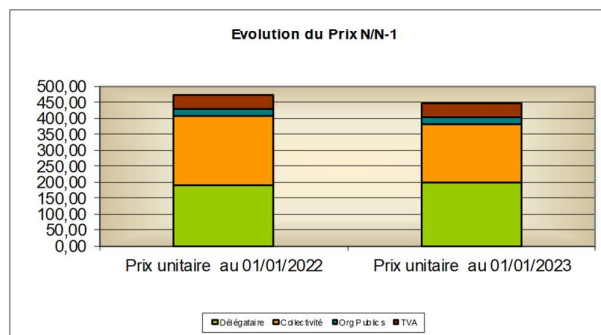
Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	73,88	75,27	1,9%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	2,768	2,556	- 7,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	18,2%	19,7%	8,3%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	3,92558	3,70508	- 5,6%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	3,56867	3,36825	- 5,6%

SIA PLATEAU DU THELLE

TARIFS ASSAINISSEMENT
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

ASSAINISSEMENT	M3	Prix unitaire au 01/01/2022	Prix unitaire au 01/01/2023	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution N/N-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		43,88	45,27	43,88	45,27	3,2%
Consommation 120	120	1,218	1,256	146,16	150,76	3,1%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		30,00	30,00	30,00	30,00	0,0%
Consommation 120	120	1,5500	1,3000	186,00	156,00	-16,1%
Organismes publics						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,1850	0,1850	22,20	22,20	0,0%
Sous total "assainissement" hors TVA en euros				428,24	404,23	
TVA à 5,5 %				0,00	0,00	
TVA à 7 %				0,00	0,00	
TVA à 10 %				42,82	40,42	
Total 120 m3 TTC en euros				471,06	444,65	
Soit le m3 TTC en euros				3,926	3,705	
Prix au litre €/l				0,004	0,004	
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				45,27	150,76	
Part de la Collectivité				30,00	156,00	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				75,27	306,76	
% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)						19,7%



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

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

Evolution des révisions de la tarification				
Réseau	Désignation	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Eau usée	Actualisation K eaux usées	1,09692	1,1318	3,2%

Dunkerque le, 02/03/2022

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

HISTORIQUE:

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

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

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

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

Par arrêté en date du 19 juin 2017, la compétence assainissement a été transférée à la Communauté de Communes Thelloise

Avenant 3 : 28/07/2021 Avenant COVID

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

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

RACCORDEMENTS :

ICHT-E	Indice national du coût horaire du travail, production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution (base 100 en décembre 2008) publié par le bulletin officiel de la statistique ou par le moniteur des travaux. Valeur de base au 07/10/2016 = 112,4 <i>Afin de respecter la représentativité de la formule de prix , nous avons substitué au coefficient ICHT hors effet CICE , le coefficient ICHT multiplié par le ratio (1,034) entre ces indices calculé par l'INSEE. Cette mise en œuvre fait suite à notre courrier auquel vous n'avez pas émis d'objection,</i>
35111403	Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat de capacité > 36kVA, publié par le Bulletin mensuel de la statistique ou par le Moniteur des travaux publics et du bâtiment Valeur de base au 07/10/2016 = 102,8 MTPB n°5890
=> 010534766	L'indice 35111403 est remplacé le 01/03/2018 par le 010534766 avec le coefficient de raccordement 1,13
FSD2 = DGC2	Indice frais et services divers (base 100 en juillet 2004) se décomposant par : 72 % de l'indice EBIQ (ensemble énergie, biens intermédiaires, biens d'équipement), 20 % de l'indice TCH (transport, communication et hôtellerie) et 8 % de l'indice ICC (coût de la construction). Valeur de base au 07/10/2016 = 121,8 MTPB n°5890
TP10A	Index national des travaux publics - Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyau, publié par le bulletin officiel du ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer ou le Moniteur des travaux publics et du bâtiment, Valeur de base au 21/10/2016 = 105,2 MTPB n°5892

INDICE	Base 2020 * raccord	Indice 2021 06	Num 2021 06	Date 2021 06
ICHT-E	112,4000 1,0340	123,60	INSEE 6134	16/4/21
10534766	102,8000 1,1300	143,30	MTPB 6137	7/5/21
FSD 2 (code ICIS = DGC 2)	121,8000	133,90	MTPB 6137	7/5/21
TP 10 A	105,2000	111,80	MTPB 6140	28/5/21

K =	0,15	+	0,4629	-----	+	0,0745	-----	+	0,1614	-----	+	0,1512	-----
				127,80			161,93			133,90			111,80
				112,40			102,80			121,80			105,20
				K = 1,13180									
				K P-1 = 1,09692									
				Evolution 3,18%									

Dunkerque le,

02/03/2022

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

HISTORIQUE:

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

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

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

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

Avenant 3 : 28/07/2021 Avenant COVID

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

Fiche Prix

DÉSIGNATION	TARIF DU DELEGATAIRE		OBSERVATIONS ET DIVERS
	ORIGINE	Indice 2021 06	
Partie fixe annuelle	40,00	45,27	22,64 € HT / Semestre
Partie proportionnelle unitaire	1,11	1,256	Tranche unique

Date d'effet	02/03/2022
K =	1,13180

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Les factures 120 m³ sont présentées en annexe.



Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022			
<small>(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)</small>			
en Euros	2021	2022	Ecart en %
PRODUITS	1 389 086	1 454 379	4,7%
Exploitation du service	648 920	655 171	
Collectivités et autres organismes publics	715 116	746 665	
Travaux attribués à titre exclusif	0	24 649	
Produits accessoires	25 050	27 895	
CHARGES	1 373 644	1 424 969	3,7%
Personnel	186 482	190 676	
Energie électrique	51 833	69 975	
Produits de traitement	28 994	26 453	
Analyses	8 500	5 623	
Sous-traitance, matières et fournitures	180 718	187 861	
Impôts locaux et taxes	4 851	5 325	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	76 351	72 353	
• télécommunication, postes et télégestion	6 352	4 714	
• engins et véhicules	14 201	13 986	
• informatique	24 792	24 792	
• assurance	2 417	2 975	
• locaux	23 651	24 118	
Contribution des services centraux et recherche	22 241	23 355	
Collectivités et autres organismes publics	715 116	746 665	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	60 769	62 702	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	24 839	25 335	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 045	3 138	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	8 905	5 510	
Résultat avant impôt	15 442	29 410	90,5%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	4 246	7 352	
RESULTAT	11 195	22 057	97,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2022	
Détail des produits			
en Euros	2021	2022	Ecart en %
TOTAL	1 389 086	1 454 379	4,7%
Exploitation du service	648 920	655 171	1,0%
• Partie fixe facturée	189 404	196 344	
• Partie proportionnelle facturée	447 510	448 406	
• Variation de la part estimée sur consommations	12 006	10 421	
Collectivités et autres organismes publics	715 116	746 665	4,4%
• Part Collectivité	647 420	679 577	
• Redevance pour modernisation des réseaux de	67 696	67 088	
Travaux attribués à titre exclusif	0	24 649	-
• Branchements	0	24 649	
Produits accessoires	25 050	27 895	11,4%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 334	1 029	
• Autres produits accessoires	23 717	26 865	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

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

Sommaire

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

• **ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

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

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

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

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

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

Eléments directement imputés par contrats

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

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

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

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

Eléments affectés sur une base technique

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

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

- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

- Les clés reposant sur des critères financiers :

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

Charges indirectes

a) Les frais généraux locaux

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

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

b) La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

• LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par 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.

Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,09 %. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non comptabilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

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

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

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 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).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

- **IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS**

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 (€)
SOLDE [01/01 au 30/06/N]	14/10/2022	337 583,84
SOLDE [01/07 au 31/12/N-1]	14/04/2022	341 992,96
Total		679 576,80

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

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

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice		
	Montant (€)	Volumes déclarés (m³)
Lutte contre la pollution	83 526,11	379 664
Modernisation des réseaux	68 114,66	368 186
Total annuel	151 640,77	747 850

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

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

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléguataire 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 Déléguataire, 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 Déléguataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES ETUDES REALISEES**

Sans objet.

- **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 (€)
CROUY EN THELLE- PR Morangles-RVT-Pompe doseuse	142,43
CROUY EN THELLE- PR Route Boran-RVT-Armoire électrique CSD Data	- 57,78
CROUY EN THELLE- PR Morangles-RVT-Disconnecteur	3 084,04
FRESNOY EN THELLE- PR RN 329-RVT-Disconnecteur	3 084,04
ERCUIS- PR Epinettes-RVT-Disconnecteur	3 084,04
NEUILLY EN THELLE- PR et BO Bellé-RVT-Barrière BO	7 181,16
LE MESNIL EN THELLE- PR ZA des Rainettes-RVT-Pompe 1	1 968,37
LE MESNIL EN THELLE- PR ZA des Rainettes-RVT-Disconnecteur	2 600,97
NEUILLY EN THELLE- PR et BO Bellé-RVT-Sonde de niveau	1 170,46
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-PC technique	997,03
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Dégrilleur fin (partiel)	- 244,40
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Moteur ventilateur désodorisation	- 166,92
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Pompe 2 eau traitée	3 430,45
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Pompe relèvement eau brute n°1	4 055,31
LE MESNIL EN THELLE- STEU Mesnil-en-Thelle (Le)-RVT-Préleveur eau brute	3 807,42
Total	34 136,62

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

Sans objet.

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Sans objet.

4.3.2 La situation sur les canalisations

Sans objet.

4.3.3 La situation sur les branchements

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

Les branchements neufs	
2021	2022
0	5

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	34 136,62
Réseaux	0
Total	34 136,62

• LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	-
Programme contractuel de renouvellement	-
Fonds contractuel de renouvellement	34 136,62
Total	34 136,62

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 2 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2021	2022
Renouvellement	46 544,4	34 136,62

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

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

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	-
Réseaux	-
Total	-

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

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	-
Fonds contractuel de travaux	-
Investissement incorporel	-
Total	-

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des 2 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2021	2022
Travaux neufs	-	-



| 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 CO₂ 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 promovons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

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

Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

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

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

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Hauts-de-France

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

Les chiffres de la Région Hauts-de-France

Près de **1000** collaborateurs

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

609 000 contacts usagers en 2020

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

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

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

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

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



NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE :

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



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

Le Hub by SUEZ, réseaux et réservoir d'idées

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



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

L'expertise des directions supports au service des collectivités

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

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



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

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



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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

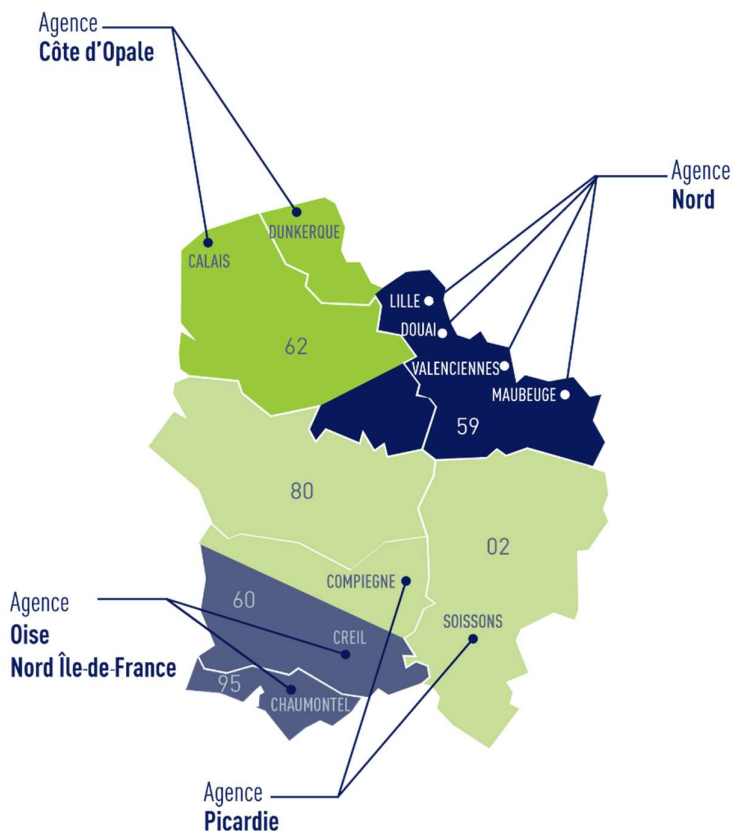
- Garantir la meilleure qualité de réponse.
- Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement.
- Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client.
- Réagir à l'activité locale en temps réel.
- Fluidifier les échanges avec les autres services d'une même région.

5.1.2 Nos implantations



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

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



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

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

Être partenaire des villes et des territoires
Nos références



Dunkerque

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



Valenciennes

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



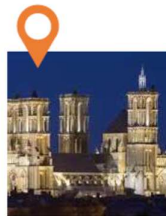
Douai

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

Innover et expérimenter

Ecouter les consommateurs et répondre à leurs attentes

Innover pour une meilleure gestion de l' eau pluviale



Laon

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



Compiègne

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



Aéroport de Paris

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



Roissy Pays de France

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

Adapter les modes de pilotage des contrats

Faire évoluer les modes de consommation de l' eau

Se coordonner en temps réel avec le client

Imaginer les solutions de demain en associant les citoyens

5.1.3 Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE - NORD ILE DE FRANCE
VOS INTERLOCUTEURS

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

	<p>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</p>	SECRETARIAT		<p>Clara REDZIMSKI Assistante Tél. 03.44.29.36.91 Fax 03.44.29.36.45 clara.redzimski@suez.com</p>	
	<p>Maud RIBEIN Adjointe au directeur - pôle Eau Potable Chargée de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau et des ouvrages de production Tél. 03.44.29.35.15 Mob. 06.81.95.30.93 maud.ribein@suez.com</p>		<p>Sébastien NOUGER Adjoint au directeur - pôle Assainissement Chargé de l'exploitation des réseaux d'assainissement, postes et stations d'épuration Tél. 03.44.29.36.98 Mob. 06.79.70.70.03 sebastien.nouger@suez.com</p>		
	<p>Sébastien GOUSSET Responsable performance réseaux – recherche de fuites Tél. 03.44.29.36.81 Mob. 06.75.68.75.63 sebastien.gousset@suez.com</p>		<p>Yannick HOUSSART Responsable réseaux assainissement Mob. 06.84.27.66.27 yannick.houssart@suez.com</p>		
	<p>Jean-Charles GAUTIER Responsable Pôle Industriels et Réseaux eau potable Mob. 06.30.52.13.27 jean-charles.gautier@suez.com</p>		<p>Claire LAMUR Responsable stations d'épuration Mob. 07.89.48.30.07 claire.lamur@suez.com</p>		
	<p>Sébastien MORIN Responsable interventions et travaux d'exploitation réseaux d'eau Mob. 06.07.12.65.72 sebastien.morin@suez.com</p>		<p>Nicolas ZAHIROVIC Responsable activité industrielle plateforme Roissy Charles de Gaulle Mob. 06.88.63.97.96 nicolas.zahirovic@suez.com</p>		
	<p>Renaud PICARD Responsable production et maintenance Tél. 03.44.29.35.19 Mob. 06.72.91.36.03 renaud.picard@suez.com</p>		<p>Hervé DHOURY Responsable Maintenance Mob. 06.83.61.88.28 herve.dhoury@suez.com</p>		
	<p>Laurent KASZLUK Commercial Mob. 06.75.65.03.36 laurent.kaszluk@suez.com Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats</p>		<p>Pierre LANGLOIS Contract Manager Animateur enjeux internes Mob. 06.75.35.14.09 pierre.langlois@suez.com</p>		<p>Secrétariat technique Carole LEGRIS Tél. 03.44.29.32.22 carole.legris@suez.com Séverine SCHWIZGEBEL Tél. 06.30.81.96.72 Severine.schwizgebel@suez.com</p>

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

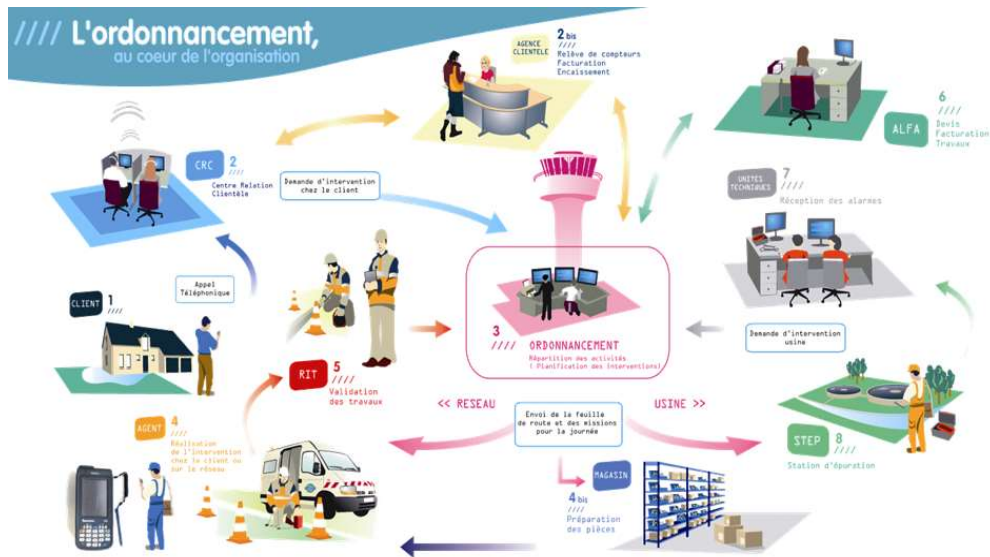
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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**
 - o SUEZ accompagne depuis le 1^{er} 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**
 - o 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**
 - o 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 Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...). Il permet :

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

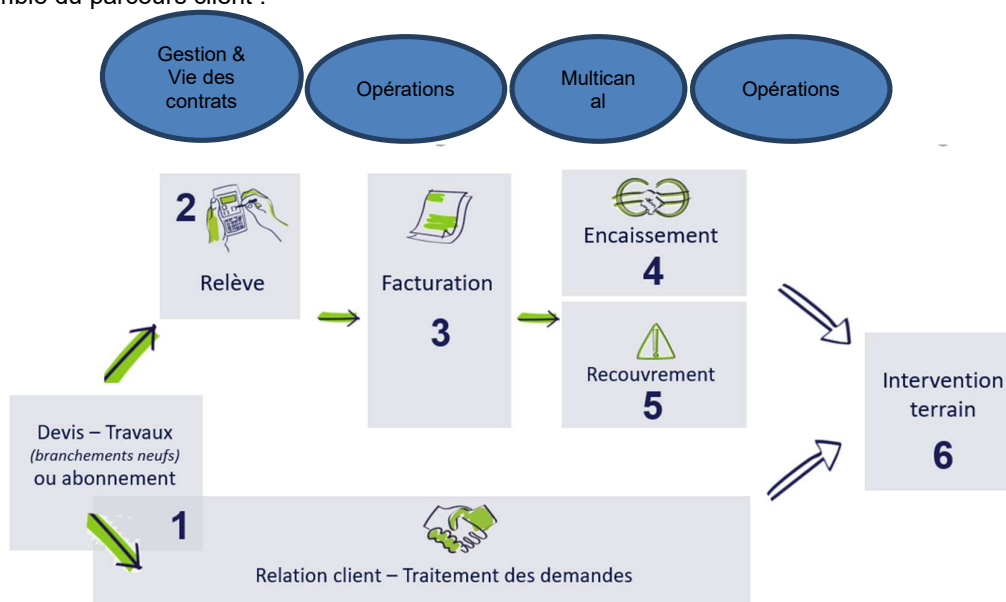
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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 :
 - o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région,
 - o anime la performance des processus de la Relation Client,
 - o accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région.

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

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

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- l'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (localisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- une réponse adaptée aux questions des clients.
 - Planification de la relève : la fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
 - Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève :

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

Relevé de votre compteur d'eau


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


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

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

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

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





Compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur
[] [] [] [] [] [] [] [] [] []


Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur
Index ancien compteur [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
Index nouveau compteur [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Autre :



Nous n'avons pas constaté d'anomalie


Nous avons constaté une anomalie :

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

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous.**

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



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

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

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

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

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet au client :

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

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

Sur le site internet toutsurmoneau.fr 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

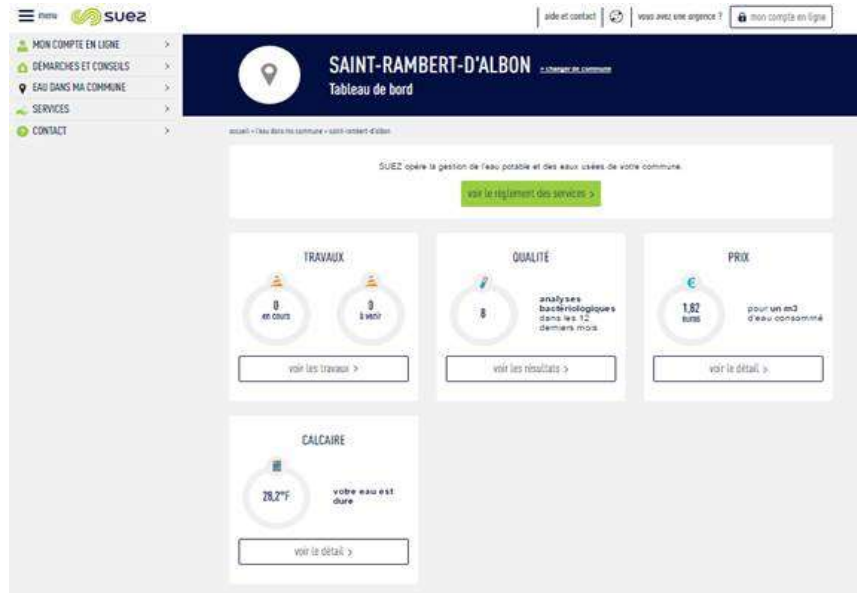
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet toutsurmoneau.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)

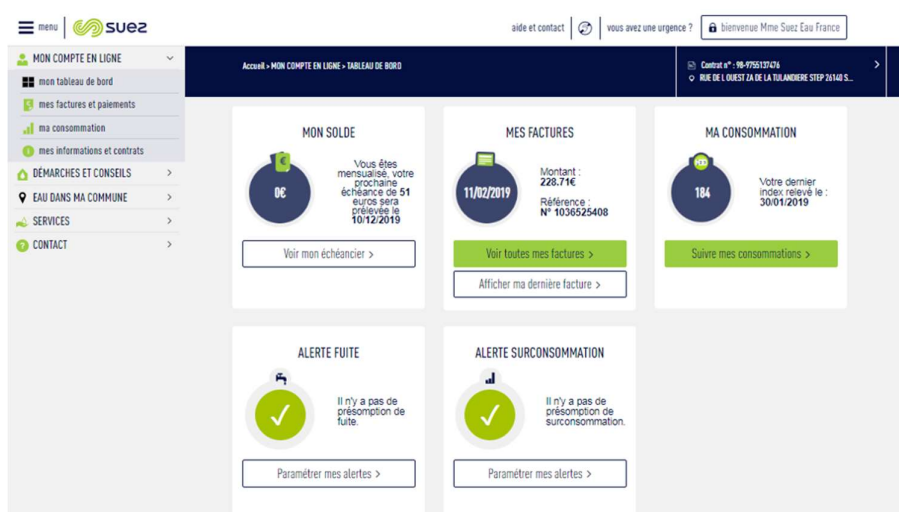
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



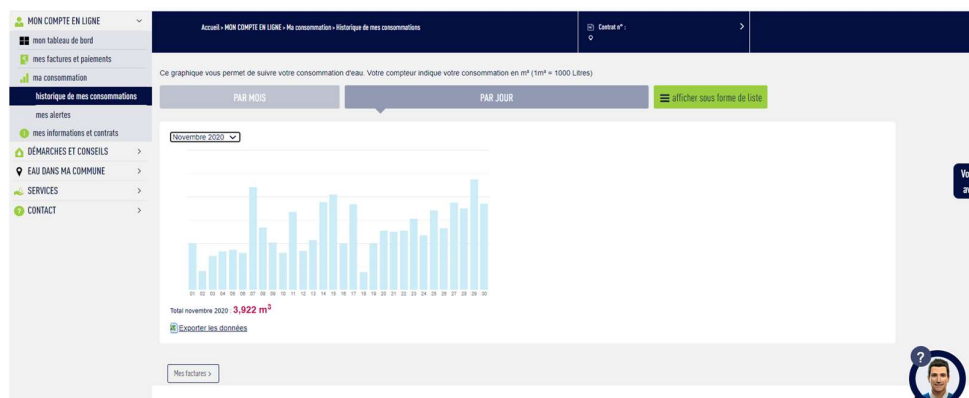
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Évaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **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,
 - dépôt 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
<p>46 % du prix</p> <p>Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.</p> <ul style="list-style-type: none"> Captage et pompage à la source Traitement et contrôle de la qualité de l'eau Distribution jusqu'à vos robinets 	<p>34 % du prix</p> <p>Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Collecte des eaux usées Traitement en stations d'épuration Retour en milieu naturel 	<p>20 % du prix</p> <p>Elles sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie correspond également la TVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Taxe de solidarité Taxe de modernisation Création de nouvelles installations

Source : Orléans 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 (entretiens, travaux de modernisation, création de nouvelles installations, etc.)
- De la densité de la population

Rendez-vous sur www.toutsurmoneau.fr



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.

<p>Je suis ma consommation</p> <p>Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique «marchés et conseils»</p> <p>Grâce à «Alerte fuite par email et/ou par sms» :</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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. 	<p>J'échelonne mes dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> → 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»
<p>Je surveille mes installations et mon compteur</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dans la rubrique «marchés et conseils» → Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.) 	<p>Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> → Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance. → Je m'informe dans la rubrique «services»

<p>Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsurmoneau.fr</p> <ul style="list-style-type: none"> → Je trouve des réponses et des solutions : <ul style="list-style-type: none"> - 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, - des guides simples et utiles, - dépannage, assistance et assurance. → Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier. → Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne**. 	<p>Je profite de services accessibles à tous</p> <p>ACCÉO Clients sourds ou malentendants : service client gratuit. ACCÉO propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (jeux d'infos sur tousurmoneau.fr).</p> <p>HandiCapZero Clients aveugles et malvoyants : service gratuit. HandiCapZero 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).</p> <p><small>* Si les communes n'ont pas le règlement de consommation mensuel. ** Service indisponible en cas de contrat en option pour le règlement de consommation mensuel. © SUEZ. Tous les services proposés par SUEZ respectent la confidentialité.</small></p>
---	---





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**

1fois/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 :

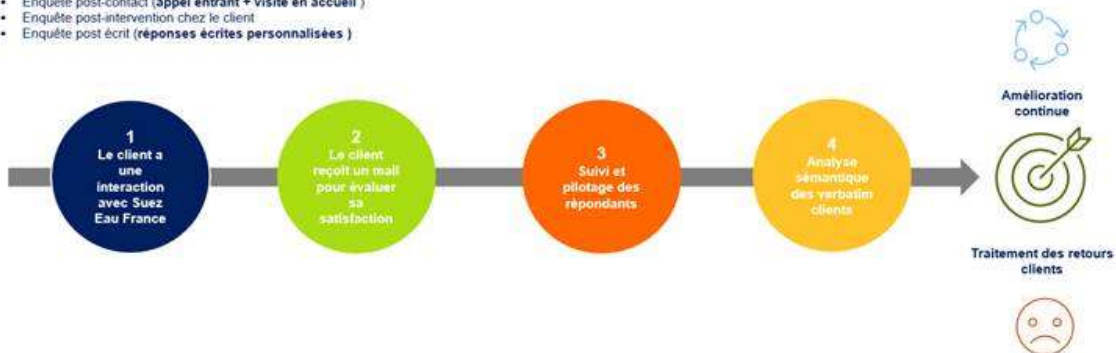
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **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.,

- Enquête post-contact (**appel entrant + visite en accueil**)
- Enquête post-intervention chez le client
- Enquête post écrit (**réponses écrites personnalisées**)



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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

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

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

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

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

5	NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6	NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

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

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 événements climatiques extrêmes.

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

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

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

NOTRE RAISON D'ETRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

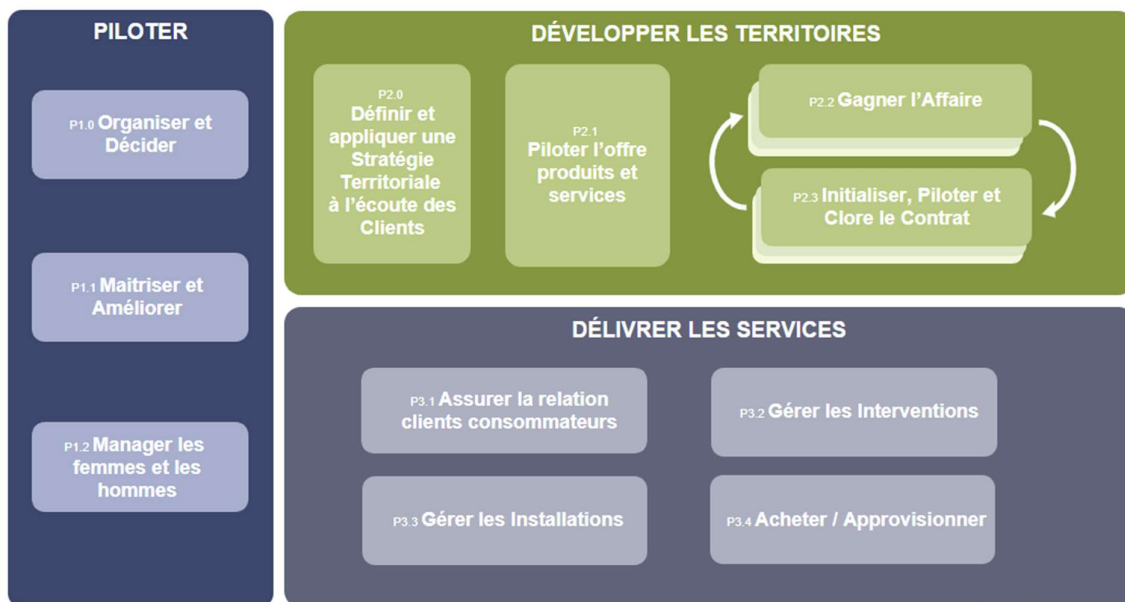
Nos engagements :

- **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 maîtriser les risques associés à nos activités
- Mettre en œuvre les engagements de notre feuille de route Développement Durable en matière de climat, de capital naturel (biodiversité), et de capital humain
- Respecter la réglementation en vigueur et nos engagements contractuels
- Déployer une gouvernance de l'eau transparente, dans un esprit de partenariat et de confiance,
- Renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- Préserver la sécurité, la santé et le bien-être de chaque collaborateur
- Agir dans le respect des valeurs éthiques du groupe, en toute circonstances
- Agir en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle, et contre les discriminations

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

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'Être 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'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 promovons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

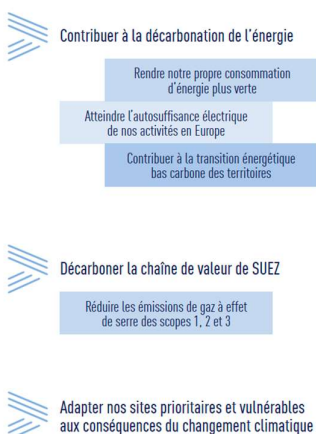
Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun.

Une feuille de route développement durable ambitieuse

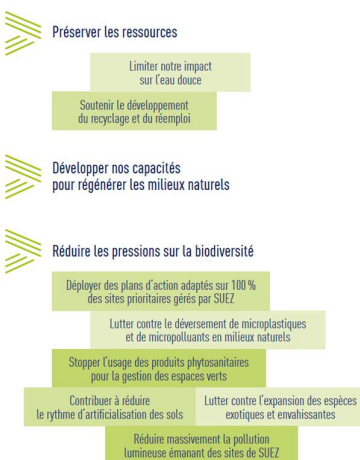
Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. Notre feuille de route développement durable vise à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune forte partout où nous opérons.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

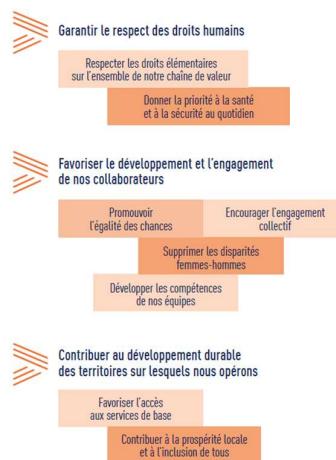
Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



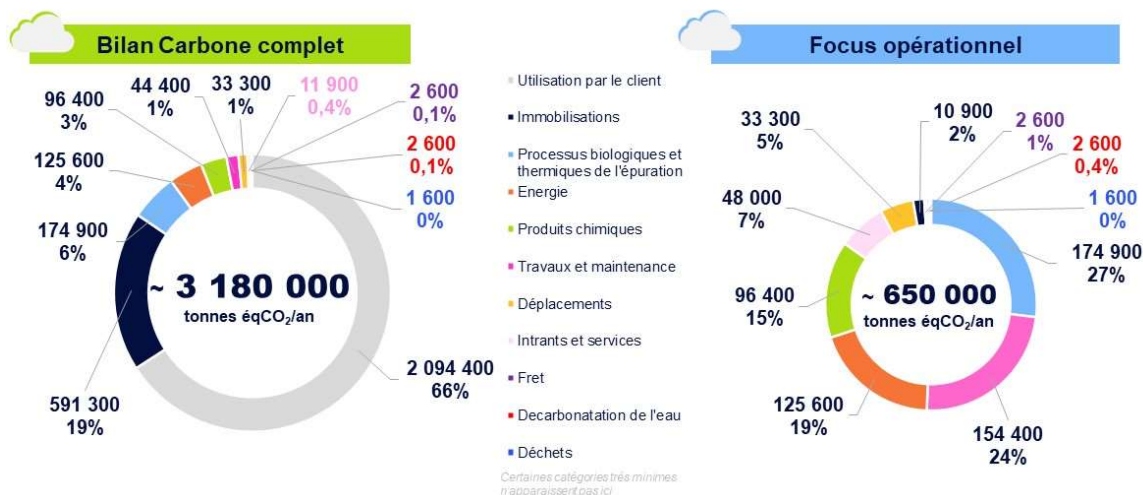
Notre approche "Social" en 3 leviers



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.

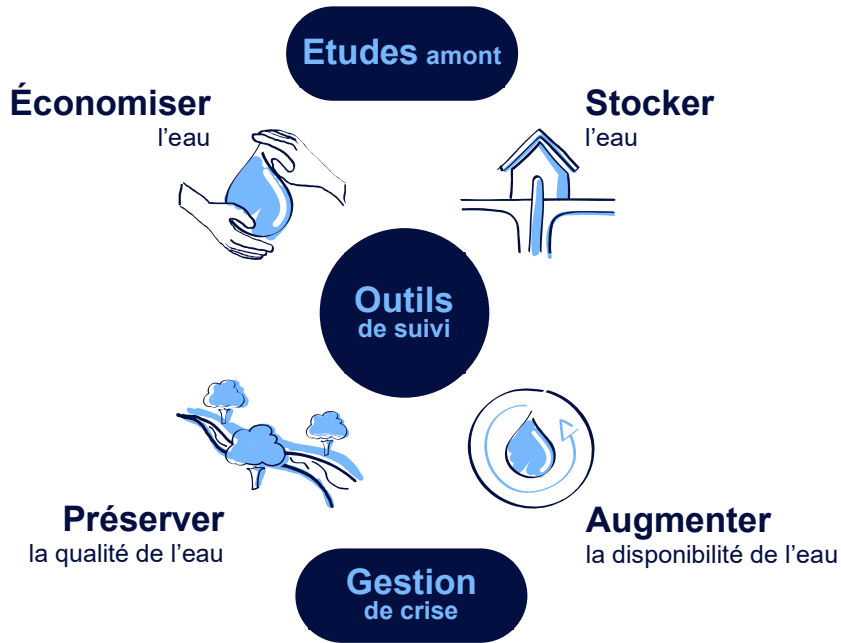
Actions dédiées à la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

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.



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 **mesures de préservation pour services environnementaux** en Ile-de-France.

Actions dédiées à la biodiversité

En tant qu'entreprise de service à l'environnement, SUEZ Eau France est fortement dépendante des trois types de services écosystémiques : services d'approvisionnement, de régulation et culturels. A titre d'exemple, l'activité d'assainissement permet 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.

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



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



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

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.

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 connaître 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'Économie 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



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



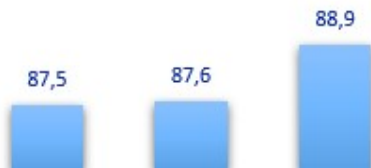
En interne, SUEZ porte une attention particulière à la diversité des talents dans ses organisations et au respect des singularités visibles invisibles. La diversité des équipes comme une véritable source de richesse, créatrice de valeur, d'innovation et de performance,

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.



5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ

et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



Les entreprises pour la biodiversité

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



MUSÉUM
NATIONAL D'HISTOIRE NATURELLE

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

5.5 Nos actions de communication

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

COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Visites virtuelles des usines**

Afin de permettre au plus grand nombre de visiter des installations d'eau potable, d'assainissement, SUEZ propose depuis cette année des visites virtuelles. Depuis son canapé, les internautes peuvent découvrir comment SUEZ produit de l'eau potable ou assainit les eaux usées.

Deux visites virtuelles ont été développées en 2022 :

- **La station d'épuration des Bouillides, située à Sophia Antipolis**, est la première installation en France à éliminer les micropolluants des eaux usées par ozonation. Une visite pour découvrir ce traitement ultraperformant qui permet de rendre à la nature une eau propre et respectueuse de l'écosystème aquatique.
- **L'usine du Val située d'Orléans**, alimente en eau potable 155 000 foyers chaque jour. SUEZ propose une version gamifiée de cette visite pour permettre aux petits et aux grands de découvrir les étapes de production tout en s'amusant.

- **Vidéos pédagogiques pour expliquer le cycle de l'eau**

D'où vient l'eau du robinet et où va-t-elle ? Afin de répondre à ces questions SUEZ a développé **des vidéos pédagogiques pour expliquer le cycle de l'eau** depuis la source jusqu'au robinet elle son parcours avant son retour à la nature. Durant l'année elles ont été diffusées sur les réseaux sociaux du groupe, sur les sites web toutsurmoneau.fr et suez.fr mais aussi à l'occasion d'événements grand public.

- **Emploi et recrutement**

En décrochant pour la dixième fois la **certification Top Employer 2022**, SUEZ démontre une amélioration continue de la qualité de son offre de services Ressources Humaines (RH), qui place l'épanouissement professionnel et personnel au cœur de ses projets.

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

- **Sécheresse et canicule**

Durant tout l'été SUEZ a relayé sur ses réseaux sociaux et sur son site Toutsurmoneau.fr des conseils pour économiser et préserver l'eau. De plus, des informations sur les restrictions d'usages de l'eau définis par les préfets ont également été relayées auprès des habitants, notamment dans les régions touchées par les incendies.

- **Sobriété énergétique**

Acteur de la transition énergétique des territoires, SUEZ s'est engagé naturellement à participer au plan de sobriété énergétique du gouvernement français.

Plusieurs mesures sont ainsi déployées que ce soit dans nos activités opérationnelles sur le terrain ou sur nos sièges et nos sites tertiaires. En tant que signataire de la charte EcoWatt, SUEZ s'est engagé à maîtriser sa consommation et à sensibiliser ses collaborateurs et ses clients sur leur consommation d'électricité.

SUEZ a mis en place une campagne de communication à travers la diffusion d'écogestes visant à plus de sobriété énergétique lors de la consommation d'eau, notamment d'eau chaude sanitaire. Cette campagne est relayée sur le site Toutsurmoneau.fr, et sur les réseaux sociaux du Groupe sur le territoire français, pendant tout l'hiver 2022/2023.

- **Développement durable**

SUEZ accompagne ses clients dans leur transition écologique et solidaire autour des enjeux majeurs auxquels l'entreprise peut contribuer :

- La protection de l'environnement, la préservation de la biodiversité et des ressources
- La réduction des effets du changement climatique et l'adaptation
- Les défis sociétaux : accès à l'eau, santé, solidarité, inclusion, diversité

Quelques exemples de réalisations 2022 :

- bilan carbone annuel réalisé et mise en place d'un plan d'actions pour réduire ces émissions en agissant sur les modes opératoires et en ayant recours à la R&D (cf aussi plan de sobriété) ;
- biodiversité : 72 % des sites prioritaires que SUEZ opère sont couverts, SUEZ a pris des engagements dans la démarche nationale Entreprises Engagées pour la Nature,
- partenariats avec des structures d'insertion, implication dans les PIMMS...

EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

Salon des Maires et des Collectivités Locales 22 au 24 novembre 2022

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

- Préserver les ressources en eau
- Valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie
- Réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre grâce à des solutions digitales
- Accroître la sobriété énergétique

Carrefour des gestions locales de l'eau 29 au 30 juin 2022

Cette année SUEZ a participé à cette édition hybride (présentielle et distancielle) à travers des conférences portant sur

- La maîtrise avancée de la gestion du patrimoine avec Asset Advanced
- Les boues : évolutions sur le retour au sol, comment valoriser les boues demain ?
- La mise en œuvre territoriale de la transition climatique

Congrès ASTEE 14 au 16 juin 2022

Cette année, nos experts ont contribué à ce congrès à travers 31 conférences sur la préservation de la ressource en eau et 13 focus sur la gestion patrimoniale des réseaux.

Sur le stand dédié, SUEZ a mis en avant ses expertises avec :

- La solution ASSET ADVANCED pour la gestion patrimoniale des réseaux
- La réalimentation des nappes et la REUT pour la préservation de la ressource en eau
- L'Application « Mon Eau ».

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

ACTUALITES COMMERCIALES

Le Syndicat du Bas Languedoc renouvelle sa confiance à SUEZ pour 13 ans et créé la 1ère Société d'Economie Mixte à Opération unique à mission dans le domaine de l'eau potable

Le Syndicat a confié la délégation du service public de l'eau potable des 27 communes qui le composent à la Société d'Economie Mixte à Opération unique (SemOp) « Eau du Bas Languedoc », détenue à 40% par la collectivité et à 60% par SUEZ. Afin de mesurer son impact sur la planète et sur la société, la SemOp « Eau du Bas Languedoc » devient la 1ère entreprise à mission, au sens de la loi Pacte de 2019, dans le domaine de l'eau potable.

Des boues au méthane, l'usine de dépollution des eaux usées de Lescar devient une véritable station à énergie positive : 10 énergies et ressources locales 2 premières technologiques mondiales. La construction des unités de méthanisation et de méthanation fera de l'usine de dépollution des eaux usées de Lescar exploitée depuis le 1er janvier 2022 par SUEZ une véritable station à énergie positive produisant 10 ressources et énergies d'ici 2 ans.

La Ville de Pierrelatte renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion du service public de l'eau potable, de l'assainissement et des eaux pluviales. À travers ce contrat multiservices, SUEZ s'engage à déployer des innovations techniques afin de garantir la qualité de l'eau potable et la fiabilité du réseau d'assainissement. Les deux principaux enjeux de ce contrat sont la réduction des fuites sur le réseau potable et le renforcement des diagnostics assainissement pour préserver le milieu naturel.

Chantier du méthaniseur territorial de Roanne : SUEZ et son partenaire LIPP GMBH lancent la construction des cuves de digestion et de stockage des digestats du méthaniseur territorial. Roannais Agglomération ambitionne de faire de son territoire un pionnier en matière de réduction des consommations énergétiques. Engagée depuis 2014 dans une démarche « Territoire à Energie Positive » (TEPOS), son objectif est de subvenir à la moitié de ses besoins énergétiques grâce aux énergies renouvelables produites sur son territoire à l'horizon 2050.

Saint-Etienne Métropole et SUEZ signent le contrat de prestation de service pour la régie d'assainissement sur le périmètre du Furan. Saint-Etienne Métropole a retenu la régie comme mode de gestion de son service d'assainissement collectif et non collectif ainsi que pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

Le Syndicat Mixte des Eaux du Nord de Mâcon renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion du service public de l'eau potable. 430 000 m³ d'eau potable sont distribués par an aux 3 130 abonnés répartis sur 8 communes. SUEZ déploiera un plan d'actions sur toute la durée du contrat afin de préserver la ressource en eau et d'améliorer le rendement du réseau, mais aussi de renforcer le contrôle sur la qualité de l'eau tout en améliorant le pilotage et la sécurité des sites.

SUEZ est diplômé pour la première fois de la démarche EFQM pour un contrat d'eau potable sur le périmètre du Syndicat Sénéo en Ile-de-France, avec 610 000 habitants. La démarche d'Excellence EFQM est un outil qui permet aux entreprises d'améliorer leur performance et d'évaluer leur niveau ainsi que leurs progrès. SUEZ a été récompensé pour sa contribution à un avenir durable qui se traduit par sa capacité à sensibiliser les clients usagers au sujet de l'eau ; suivre en temps réel la qualité de l'eau ; réaliser des travaux sans tranchée ; gérer le patrimoine de manière optimale ; effectuer des achats responsables ... L'audit a également mis en avant l'aptitude de SUEZ à innover, manager, valoriser ses collaborateurs et ses résultats remarquables.

Inauguration d'une unité d'adoucissement par filtration membranaire OIBP (Osmose Inverse Basse Pression) sur le Valenciennois. Grâce à cette innovation technologique les habitants bénéficient d'une plus pure et sans calcaire. D'autre part, la teneur en perchlorates a été réduite bien en deçà du seuil réglementaire. Le niveau de confiance des habitants dans l'eau du robinet a progressé de 10 points entre 2017 et 2021.

SUEZ remporte l'or aux Trophées de la Sécurité pour l'un de ses projets, dans la catégorie coproduction – grands groupes, aux côtés de son partenaire Ardanti Défense. Cette reconnaissance récompense les travaux communs des deux sociétés et les prestations numériques qui visent à utiliser la modélisation 3D et la simulation pour intégrer la sûreté globale dans le cadre des réponses à appels d'offres.

La Communauté Urbaine de Dunkerque renouvelle sa collaboration avec SUEZ pour l'exploitation des 10 stations d'épuration pour 12 années et gagne la construction d'une unité de méthanisation pour la valorisation des boues. Ce nouveau contrat incarnera quatre objectifs définis par la Collectivité : la valorisation énergétique des boues par la construction d'un méthaniseur, l'amélioration de la sobriété énergétique des sites, la consolidation des synergies et l'innovation et enfin la sensibilisation des citoyens aux enjeux du changement climatique.



| Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).
- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**
L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.
- **Assainissement collectif**
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.
- **Avaloir**
Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**
Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Collecteur**
Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Curage**
Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**
Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.
- **DCO**
Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.
- **Désobstruction**
Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**
Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).
- **Eaux résiduaires ou eaux usées**
Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.
- **Eaux usées domestiques**
Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).
- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Enquête de conformité**

Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

H

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Inspection télévisée**

L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.

L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

- **ISDND**

Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**

Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

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

N

- **NK**

Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

$NGL = NK + NO2 + NO3$

- **Nombre d'abonnements**
Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).
- **Nombre d'habitants**
Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

O

- **Ouvrage assainissement**
Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.
- **Ouvrages de prétraitement**
Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.
Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.
Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**
potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).
- **Prélèvement**
Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).
- **Prétraitement**
Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).
- **P total**
Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains
- **PO₄**
Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**
Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est

explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.
- **Réseau de collecte des eaux usées**
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.
- **Réseau séparatif**
Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).
- **Réseau unitaire**
Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.
- **Réseau de rejet industriel**
Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.
- **Réseau de trop-plein**
C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop-plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

- **Service**
Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.
- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**
Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STÉP).
- **Système d'assainissement**
Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.
- **Système de collecte**
Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

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

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordés et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
 - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
 - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
 - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
 - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
 - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
 - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
 - **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code P206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P207.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code P251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code P252.2)**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code P253.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code P254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code P255.3)**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, ...).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs

mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

- **10 points** : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

• **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P257.0)**

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



| Annexes



7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n° 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 1^{er} janvier 2026.

Jusqu'à-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 1^{er} 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 1^{er} janvier 2026.

Malgré la possibilité de report au 1^{er} janvier 2026 de l'échéance du transfert de compétences obligatoire aux communautés de communes, si les conditions requises pour adopter ce report (cf. Art. 1^{er} de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018) n'étaient pas remplies, le transfert devait avoir lieu au 1^{er} 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 1^{er} 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

- Élargissement de l'obligation d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables

A partir du 1^{er} 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

- o Publication sur le portail national des données ouvertes pour les marchés et les concessions, et non plus sur le profil de l'acheteur.
- o 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).
- o 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.
- o Entrée en vigueur à une date fixée par un arrêté du ministre de l'Économie, au plus tard le 1^{er} 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 (OECF)

- o L'OECF n'a plus besoin que lui soient envoyées les données et utilisera le portail national.
- o Les numéros d'identifiants liés à la base de données que se constituait l'OECF 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 :

- o 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 1^{er} 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 1^{er} 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 événements 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%20a%20pr%C3%A9fets,%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 2021 dite 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 1er 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))

<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 1^{er} septembre 2022, ainsi qu'aux extensions ou modifications d'installations lorsqu'elles nécessitent le dépôt d'une nouvelle autorisation à compter du 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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)) :

<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/JORFTEXT000045299747))

<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 1^{er} 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 assouplit 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%20'exceptio n%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 Énergie verte – projet photovoltaïque : allègement des procédures

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

Décret n° 2022-305 du 1^{er} 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 1^{er} juillet 2022 les constructions de bâtiments ou parties de bâtiments de bureaux et à compter du 1^{er} 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 classer, 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 1^{er} 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%20C3%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 2021](#) dite 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,publicques%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 des limites et des 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 vigilance et valeurs indicatives. Intérêt des annexes.
- Modifie l'arrêté du 11 janvier 2007
- Entre en vigueur : 1^{er} 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 : 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 : 1^{er} 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 1^{er} 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 PRPDE 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.

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 cancérigènes 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).

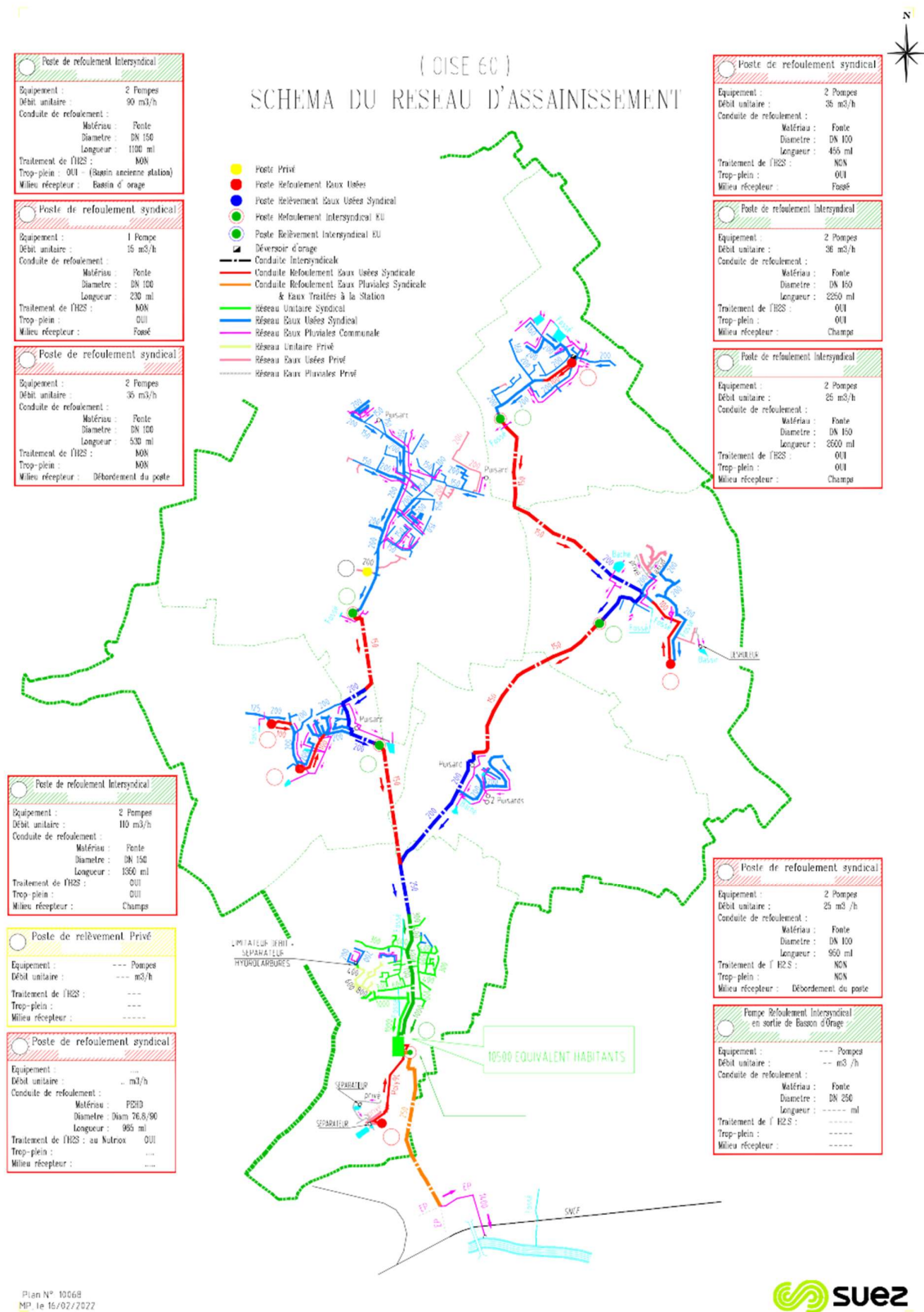
Décret n° 2022-1712 du 29 décembre 2022 relatif à l'approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail du conseil d'orientation des conditions de travail fixant les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à la disposition de l'employeur

<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

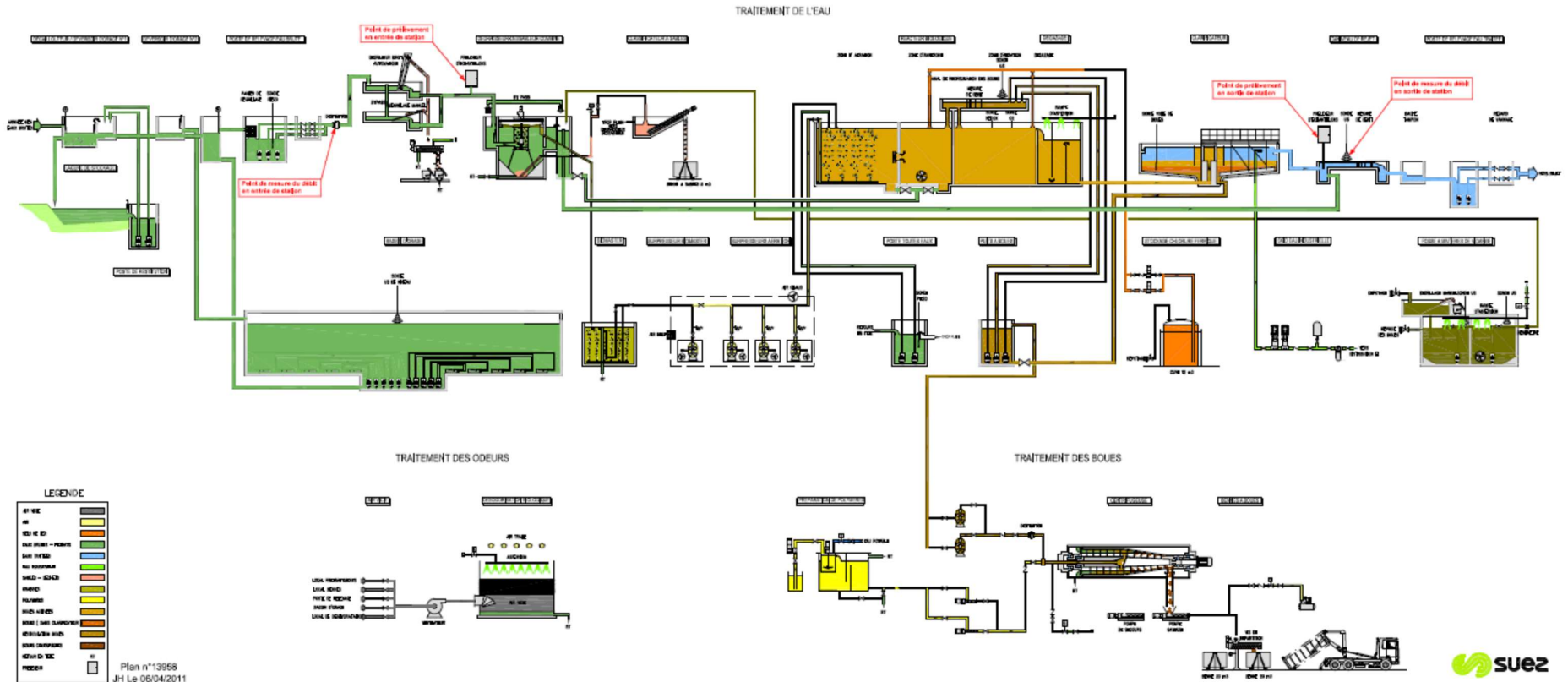
national de prévention et de santé au travail. Le Passeport prévention servira à recenser les attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail dispensées à l'initiative de l'employeur. Un arrêté fixera les modalités 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 des réseaux



7.3 Schéma de fonctionnement des installations

SIA DU PLATEAU DU THELLE
 Station d'épuration du Mesnil en Thelle (60)
 15000 Equivalents habitants



7.4 Liste des rues curées

Détail des rues curées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	63,46	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	73,35	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	68,06	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	59,82	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	47,41	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	41,19	23/12/2022
RUE DE PRECY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE PRECY	24,01	23/12/2022
RUE DE BORAN AU PETIT CROUY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE BORAN AU PETIT CROUY	60,48	23/12/2022
RUE DE BORAN AU PETIT CROUY	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE BORAN AU PETIT CROUY	74,43	23/12/2022
RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	RUE DE LA PRAIRIE	26,75	23/12/2022
		TOTAL :	538,96	
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	47,08	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	49,7	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	50,2	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	30,71	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	19,83	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	35,16	23/12/2022
IMPASSE DES MYOSOTIS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	13,37	23/12/2022
IMPASSE DES MYOSOTIS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	16,81	23/12/2022
IMPASSE DES MYOSOTIS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	14,09	23/12/2022
RUE DES ANEMONES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	38,66	23/12/2022
RUE DES ANEMONES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	12,26	23/12/2022
RUE DES ANEMONES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	36,19	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	7,81	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	30,99	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	48,32	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	30,78	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	54,63	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	49,26	23/12/2022
RUE DE BEAUMONT	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	51,51	15/02/2022
RUE DES ANEMONES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	37,71	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	9,88	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	30,95	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	13,18	23/12/2022
RUE DU VEXIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	47,9	23/12/2022
RUE DU PUIITS DU VAL	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	46,42	18/07/2022
RUE DU PUIITS DU VAL	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	46,42	01/06/2022
		TOTAL :	869,82	
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	10,2	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	34,54	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	22,25	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	49,15	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	32,46	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	58,57	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	71,81	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	35,01	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	29,08	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	32,51	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	20,82	23/12/2022
VOIE COMMUNALE N 5	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	36,49	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	19,22	23/12/2022
RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	35,87	23/12/2022
VOIE COMMUNALE N 5	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	34,77	23/12/2022
VOIE COMMUNALE N 5	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	61,38	23/12/2022
VOIE COMMUNALE N 5	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	35,78	23/12/2022
VOIE COMMUNALE N 5	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	42,37	23/12/2022
		TOTAL :	662,28	

RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	34,71	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	7,69	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	51,02	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	24,86	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	50,68	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	47,56	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	16,25	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	22,71	23/12/2022
		TOTAL :	255,48	
RUE DE LA LIBERATION	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	46,07	15/02/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	25,58	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	23,49	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	34,21	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	34,62	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	22,8	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	19,34	23/12/2022
RUE DU 19 MARS 1962	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	41,65	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	29,13	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	17,5	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	35,78	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	5,05	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	42,12	23/12/2022
ALLEE DES PERVENCHES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	34,65	23/12/2022
ALLEE DES PERVENCHES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	29,22	23/12/2022
ALLEE DES PERVENCHES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	31,34	23/12/2022
ALLEE DES PERVENCHES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	21,68	23/12/2022
ALLEE DES PERVENCHES	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	32,29	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	8,2	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	31,29	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	70,83	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	60,52	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	10,23	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	76,57	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	20,16	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	37,32	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	71,65	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	37,13	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	24,71	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	11,67	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	9,31	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	10,04	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	15,96	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	9,38	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	15,21	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	11,07	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	14,09	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	20,58	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	26,97	23/12/2022
RUE DE LA FERME	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	21,54	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	60,5	23/12/2022
RUE CHEF DE VILLE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	29,43	23/12/2022
		TOTAL :	1230,88	
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	52,86	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	7,85	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	57,25	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	25,94	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	57,76	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	37,97	23/12/2022
RUE DU TOUR DE VILLE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	33,41	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	16,24	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	65,4	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	70,6	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	20,5	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	17,32	23/12/2022

RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	59,17	23/12/2022
RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	53,31	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	47	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	44,56	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	33,39	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	51,51	23/12/2022
RUE DE LA BERGERIE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	72,94	23/12/2022
RUE DES QUATRE VENTS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	38,21	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	53,39	23/12/2022
RUE MARCEL DASSAULT	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	16,54	23/12/2022
RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	7,49	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	23,52	23/12/2022
RUE DES TILLEULS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	51,09	23/12/2022
RUE DE LA BERGERIE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	21,21	23/12/2022
RUE DES QUATRE VENTS	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	65,3	23/12/2022
RUE MARCEL DASSAULT	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux usées	66,73	23/12/2022
		TOTAL :	1168,46	
8, RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	10,23	28/01/2022
45, RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	3,54	24/02/2022
8, RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	10,23	10/01/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	41,43	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	28,71	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	12,36	22/07/2022
RUE HENRI DE MONTHERLANT	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	17,56	22/07/2022
RUE HENRI DE MONTHERLANT	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	11,12	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	9,57	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	16,03	22/07/2022
RUE HENRI DE MONTHERLANT	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	26,03	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	39,83	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	31,85	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	42,29	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	40,52	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	9,22	22/07/2022
RUE HENRI DE MONTHERLANT	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	18,9	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	17,03	22/07/2022
RUE DE PARIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	49,42	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	50,53	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	32,34	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	38,24	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	55,42	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	8,79	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	48,22	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	39,49	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	53,07	22/07/2022
HAMEAU DE BELLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	46	22/07/2022
ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	29	22/07/2022
ROUTE DEPARTEMENTALE N 49	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	20,42	22/07/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	25,6	23/12/2022
RUE PAUL DEMOUY	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	49,67	03/10/2022
		TOTAL :	932,66	

Détail des rues curées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
RUE DE BEAUMONT	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	45,8	15/02/2022
IMPASSE DES LILAS	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	8,35	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	23,26	23/12/2022
AVENUE DES ROSES	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	45,94	23/12/2022
IMPASSE DES LILAS	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	46,87	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	76,52	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	43,93	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	12,76	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	53,8	23/12/2022
ZAC DU MOULIN	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	64,6	23/12/2022
RUE GUTENBERG	ERCUIS	Séparatif - Eaux pluviales	47,18	23/12/2022
TOTAL :			469,01	

Détail des rues curées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	33,63	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	41,95	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	17,96	23/12/2022
IMPASSE DU GROS POIRIER	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	67,68	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	30,22	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	42,22	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	20,65	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	32,54	23/12/2022
IMPASSE DU MUR BLANC	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	12,07	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	68,15	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	16,35	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	45,48	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	58,66	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	33,41	23/12/2022
RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	32,86	23/12/2022
TOTAL :			553,83	

Détail des rues curées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
RUE DE LA MARE AUX BOIS	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	33,68	23/12/2022
RUE DE LA MARE AUX BOIS	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	63,05	23/12/2022
RUE DE LA MARE AUX BOIS	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	67,72	23/12/2022
RUE DE LA MARE AUX BOIS	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	82,08	23/12/2022
RUE DE PRECY	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	10,91	23/12/2022
RUE DE PRECY	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	52,21	23/12/2022
RUE DE PRECY	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	45,65	23/12/2022
RUE DE PRECY	MORANGLES EP	Séparatif - Eaux pluviales	16,49	23/12/2022
TOTAL :			371,79	

Détail des rues curées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	3,75	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	4,62	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	17,9	23/12/2022
RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	25,48	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	20,4	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	22,64	23/12/2022
RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	6,26	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	4,74	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	58,11	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	49,49	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	49,93	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	26,9	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	7,69	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	10,91	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	10,86	23/12/2022
RUE DE VIVILLE	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	8,16	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	50,92	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	55,48	23/12/2022
RUE DU CHEMIN DES BOEUFs	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	34,24	23/12/2022
RUE DU CHEMIN DES BOEUFs	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	18,39	23/12/2022
RUE DU CHEMIN DES BOEUFs	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	30,79	23/12/2022
RUE DU CHEMIN DES BOEUFs	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	18,98	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	40,45	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	11,59	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	29,2	23/12/2022
CHEMIN RURAL DE LA FOSSE SAINT-CLAIR	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	10,51	23/12/2022
CHEMIN RURAL DE LA FOSSE SAINT-CLAIR	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	9,56	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	81,22	23/12/2022
RUE DE LA HAIE VARIN	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	75,13	23/12/2022
RUE DU CHEMIN DES BOEUFs	NEUILLY EN THELLE EP	Séparatif - Eaux pluviales	15,89	23/12/2022
		TOTAL :	810,19	

7.5 Liste des inspections télévisées

Détail des inspections télévisées en 2022				
Rue	Commune	Type de réseau	ml	Date de réalisation
RUE DE BEAUMONT	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	51,51	15/02/2022
RUE DE BEAUMONT	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	45,80	15/02/2022
		TOTAL :	97,31	
RUE DE LA LIBERATION	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Unitaire	46,07	15/02/2022
		TOTAL :	46,07	
45, RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	3,54	24/02/2022
8, RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	10,23	15/03/2022
		TOTAL :	13,77	

7.6 Liste des enquêtes de conformité

Commune de Crouy en Thelle
Conformités assainissement 2022



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
03/01/2022	17411	BILLARD / AUBERT	98	Rue du jeu d'arc	Vente	1		
10/01/2022	17428	DHAMELINCOURT	237	Grande rue	Vente		1	Supprimer le siphon du sol du garage des eaux pluviales ou le raccorder aux eaux usées
24/01/2022	17475	MILLION	315	Rue de Précy	Vente		1	Raccorder les eaux usées de la cuisine + salle de bain du 1er au réseau EU
21/02/2022	17902	GAGNANT	86	Rue de Précy				
07/03/2022	17728	LEFEBVRE	92	Rue de Morangles	Vente	1		
07/03/2022	17727	BARD	13	Rue de Blaincourt	Vente	1		
04/04/2022	14744	CAHEREC	48	Rue du Jeu d'Arc	Vente	1		
04/04/2022	14745	LEURENT	188 - Chambre 114	Grande Rue	Vente	1		
09/05/2022	24536	HEBBACHE	12	Allée des Séquoias	Vente	1		
30/05/2022	24598	JAVLIN	7	Rue des Praveaux	Vente	1		
04/07/2022	24476	SENECHAL	188 - Chambre 206	Grande Rue	Vente	1		
04/07/2022	24477	SENECHAL	188 - Chambre 208	Grande Rue	Vente	1		
04/07/2022	24478	SENECHAL	190 - Chambre 210	Grande Rue	Vente	1		
04/07/2022	24371	PROUST	2	Rue des Champarts	Vente	1		
11/07/2022	22336	CANIVET	49	Allée des Trembles	Vente	1		
25/07/2022	21786	MALLON	8	Grande Rue	Vente	1		
01/08/2022	21878	VANDERGEENST	84	Rue Voysin	Vente	1		
12/09/2022	22382	VICTOR	172	Rue du Puits Saint Jean	Vente	1		
12/09/2022	22384	MIKLAS	70	Rue de Précy	Vente		1	EP dans EU
10/10/2022	21975	SUCC PLUQUET	112	Rue de Précy	Vente		1	Siphon de sol non raccordé au réseau EU

TOTAL	15	4
--------------	-----------	----------

**Commune d'Ercuis
Conformités assainissement 2022**



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
10/01/2022	17427	L'HOSTE	394	Rue du Préau	Vente	1		
24/01/2022	17476	HUMBERT	98	Avenue des Roses	Vente	1		
31/01/2022	17634	LANOIS	56	Rue des Anémones	Vente		1	Deconnecter les gouttières des eaux usées
04/02/2022	17757	SCI DE LA PREVOYANCE	107	Rue Gutenberg	Vente	1		
07/02/2022	17525	LUNA LUNA	8	Rue du Préau	Vente	1		
21/02/2022	17852	SERVO	94	Rue du Puits du Val	Vente	1		
11/04/2022	14667	CHERILUS	10	Rue du Préau	Vente	1		
25/04/2022	24505	VANDENBUSSCHE	169	Rue du Vexin	Vente	1		
30/05/2022	24591	GOSKI	93	Rue du Thelle	Vente	1		
27/06/2022	24354	OPAC	8	Rue Paul Cezanne	Vente	1		
04/07/2022	24372	SERCY	48	Impasse des Capucines	Vente	1		
11/07/2022	22331	HOARAU	161	Avenue de la Gare	Vente	1		
05/09/2022	21898	DAMY	123	Rue des Begonias	Vente		1	Rendre étanche le bac de la pompe de relevage
12/09/2022	16022	ORFEVRERIE	142	Rue des Tilleuls	Collectivité		1	Raccordée sous fosse septique.
17/10/2022	21997	MADZELAN	160	Rue du Puits du Val	Vente	1		
31/10/2022	16039	GUILLERMOU	10	Rue André Desmarests	Vente	1		

TOTAL	13	3
--------------	-----------	----------

Commune de Fresnoy en Thelle
Conformités assainissement 2022

Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
21/02/2022	17855	VAUDRON	3	Impasse du pré	Vente		2	30/03/2022	17660	Contrevisite	Raccorder le lavabo aux EU ou le supprimer / Pose d'un clapet anti retour sur LL (sous-sol)
18/03/2022	17968	CHANOINAT	4	Impasse de la Ferme	Vente	1					
23/05/2022	24579	LETOURNEL	16 Bis	Rue du Bout Sec	Vente	1					
04/07/2022	24373	LENFANT	9	Impasse du pré	Vente		1				Raccorder grille et évier du sous sol au réseau EU ou les supprimer
11/07/2022	22330	AH-FAT	26	Rue du Bout Sec	Vente	1					
11/07/2022	22335	BUCHWALD	32	Rue de Lamberval	Vente	1					
12/09/2022	22388	GRADELAIN	13	Rue du Bout Sec	Vente	1					
19/09/2022	1625	BERTOUX	1	Impasse des Nenuphars	Vente	1					
05/12/2022	16132	LARIVE	20	Rue de Beaumont	Vente	1					

TOTAL	7	3
--------------	----------	----------

Commune de Morangles
Conformités assainissement 2022

Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
21/03/2022	17972	LEMAIRE CHEVALLIER	23	Rue Marcel Dassault	Vente	1					
21/03/2022	17972	LAFARGE	230	Rue de la Mare du Bois	Vente	1	1	24/03/2022	17990	Contrevisite	Installation d'un évier
09/05/2022	24535	LE CORRE	235	Rue des 4 Vents	Vente	1					
18/07/2022	24395	MOLLET	213	Rue du Petit Morangles	Vente	1					
26/09/2022	24315	MASCHIO CARON	129	Rue de la Mare du Bois	Vente	1					

TOTAL	5	1
--------------	----------	----------

Commune de Le Mesnil en Thelle
Conformités assainissement 2022

Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
03/01/2022	17410	RIDOLFO	52	Rue Marcel Cachin	Vente	1					
03/01/2022	17409	NSIMBA MUINI	13	Rue Aurelien Cronnier	Vente	1					
10/01/2022	17429	VOILQUIN	55	Rue du chef de ville	Vente	1					
07/02/2022	17524	BAILLACHE	30	Rue Marcel Cachin	Vente	1	1	18/03/2022	17970	Contrevisite	Supprimer les eaux pluviales des eaux usées
07/02/2022	17523	SANTAB	78	Rue de la libération	Vente	1					
21/02/2022	17853	FOURNIER	90	Rue de la libération	Vente	1					
21/02/2022	17856	PRIGENT EL KHADIRI	78	Rue de la libération	Vente	1					
28/02/2022	17706	BAMBERG	4	Rue du château	Vente	1					
07/03/2022	17729	DRIN	8	Allée des Ormeaux	Vente	1					
21/03/2022	17976	CORREIA	3	Rue de la Petite Couture	Vente		1				Installation d'un évient
04/04/2022	14743	SOMBARBIER	28	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
25/04/2022	24506	BULLOT	86	Rue de la Libération	Vente	1					
25/04/2022	24507	BLONDEAU	42	Rue des Hayettes	Vente	1					
09/05/2022	24537	VARLET PIET	25 - Bât D - Rdc	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
23/05/2022	24583	ROGER	9	Rue des Hayettes	Vente	1					
30/05/2022	24592	MASSE	3	Allée des Acacias	Vente		1				Absence boîte de branchement
13/06/2022	22431	CARON	8	Rue du Docteur Andrieu	Vente	1	1	01/08/2022	21884	Contrevisite	EU dans EP
20/06/2022	22471	GENET	123	Rue de la Libération	Vente	1					
20/06/2022	22472	JOURDAIN	50	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
20/06/2022	22473	BERKANI	9	Rue du Beaupre	Vente	1					
27/06/2022	24353	REBICHON	15 Bis	Rue des Hayettes	Vente	1					
27/06/2022	24356	ROGER	1	Allée des Acacias	Vente		1				Absence regard de façade
04/07/2022	22310	EGARD	5	Allée Auguste Delaune	Vente	1					
04/07/2022	22313	JOMEAU	28	Rue Marcel Cachin	Vente		1				Raccorder lave main du sous sol au réseau EU ou le supprimer. Installer clapet anti-retour sur installation du sous sol
11/07/2022	22334	GARDET	33 C	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
18/07/2022	24399	CDC HABITAT	5	Rue de la Petite Couture	Vente	1					
18/07/2022	24400	CDC HABITAT	7	Rue de la Petite Couture	Vente	1					
01/08/2022	21881	SENECHAL	23	Rue du Bouquet	Vente		1				EP dans EU. Evier bouché (non contrôlable). Rendre étanche évacuation totale
01/08/2022	21883	CLAUDEL	2	Rue Marcel Dassault	Vente	1	1	30/09/2022	20358	Contrevisite	EP dans EU
05/08/2022	21890	MLINDASSE	2	Rue Aurelien Cronnier	Collectivité	1					Ancienne gouttière raccordé à la boîte de brt. Grille aération dans pièce du dessus. Possibilité mauvaises odeurs
30/09/2022	21807	ETS LADOUGNE		ZA des 4 Rainettes	Vente	1					
10/10/2022	21976	LAFLESSELLE	2	Place Paul Eluard	Vente		1				Siphon de sol non raccordé au réseau EU. Absence clapet anti retour sur installation du sous sol
24/10/2022	16021	POMA	6	Rue de la Croix Brisee	Vente		1				Absence clapet anti retour sur installation du sous sol
31/10/2022	16038	WANOU	9	Rue de la Libération	Vente	1					
06/11/2022	16054	DE JOB	21	Rue des Hayettes	Vente	1					
27/12/2022	16202	SUCC FRETTEL	4	Rue Marcel Cachin	Vente		1				EU dans EP. Absence clapet anti-retour sur installation du sous sol

TOTAL	28	11
--------------	-----------	-----------

Commune de Neuilly en Thelle
Conformités assainissement 2022

Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
03/01/2022	14487	BRAQUIN	6	Rue de la Briqueterie	Vente	1					
03/01/2022	14488	DEVILLERS	24	Rue de Strasbourg	Vente	1					
05/01/2022	14497	OGEZ	1 B	Rue Suzanne Camus	Vente		1				Raccorder l'habitation au réseau EU
10/01/2022	17431	SULERCZYCKI	5	Rue Zuzanne Camus	Vente	1					
17/01/2022	17463	SCI ACJ	18	Hameau de Bellé	Vente		1				Installation d'un clapet anti retour sur installation du sous sol
17/01/2022	17462	SCI TRIO	1	Place Maréchal Leclerc	Vente	1					
24/01/2022	17477	VIEL	13	Rue de la Briqueterie	Vente	1					
03/02/2022	17705	OPAC DE L'OISE	3	Rue Simone Veil	Vente	1					
21/02/2022	17854	HAMEL	1	Chemin du Bois Dolu	Vente	1					
28/02/2022	17707	VERGANO	69	Rue de Paris	Vente	1					
28/02/2022	17708	AUGER	11	Rue de Viville	Vente	1					
02/03/2022	17818	LEPLA	27 Bis	Rue de Viville	Vente	1					
07/03/2022	17725	ABDESSELAM	3	Rue du Clos Médecin	Vente		1				Installation d'un clapet anti retour sur installation du sous sol
07/03/2022	17726	VANROELEN	4	Rue de Rome	Vente	1					
18/03/2022	17969	PINTE	4	Rue du 8 mai 1945	Vente	1					
21/03/2022	17975	WOLANSKI BERNADET	15	Rue de Viville	Vente		1				Installation d'un évent
04/04/2022	14742	PEIGNE	38 - Apt 6	Rue de Beauvais	Vente	1					
04/04/2022	14741	LEHMANN	10	Rue René Guerin	Vente	1	1	20/06/2022	22468	Contrevisite	Boucher les 3 siphons de sol
11/04/2022	14664	MAQUENHEM	5	Hameau du Belle	Vente	1					
11/04/2022	14665	BARRAUD	12	Allée de la Haie Varin	Vente	1					
11/04/2022	14666	MARTIN	31	Rue du Chemin des Bœufs	Vente	1					
25/04/2022	24504	TRAPENARD	7 Bis	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
09/05/2022	24539	BIZAIS	6	Rue Jean Moulin	Vente	1					
09/05/2022	24541	PINTE	11	Rue de Beauvais	Vente		1				EP dans EU
23/05/2022	24580	LETHUILLIER	12	Rue Victor Serrin	Vente	1					
23/05/2022	24581	ROUSSEAU	5	Chemin de Méru	Vente	1					
23/05/2022	24582	NOVODA PONTE	12	Rue de Puiseux	Vente		1				Supprimer ou raccorder le lave linge au réseau EU
23/05/2022	24585	JOUAN	24	Rue Victor Serrin	Vente	1					
30/05/2022	24593	SUCC HORT	17 T	Rue Victor Serrin	Vente	1					
30/05/2022	24594	SCI DU PRE	46 - Apt A	Rue de Paris	Vente	1					
30/05/2022	24595	SCI DU PRE	46 - Apt B	Rue de Paris	Vente	1					
30/05/2022	24596	DAVID	55	Rue Paul Demouy	Vente	1					
30/05/2022	24597	CASPAR/JACZYNSKA	5	Rue Suzanne Hugot	Vente	1					
13/06/2022	22432	SCI SC2R	12	Rue de Paris	Vente	1					
13/06/2022	22433	DAYDOU	19	Rue Pierre Briand	Vente	1					
16/06/2022	22461	INDIV GUERIN	22	Rue de Beauvais	Vente		1				EU dans EP
20/06/2022	24462	AUTISSIER	11 - 13	Rue du Mouthier	Vente	1					
20/06/2022	24463	DA SILVA FERREIRA	59	Rue du Mouthier	Vente		1				EU dans EP
27/06/2022	24355	BERGER	19	Rue du 8 mai 1945	Vente		1				EP dans EU
18/07/2022	24396	WACKERNIE	10	Rue Victor Hugo	Vente		1				EU dans EP. Absence clapet anti retour sur installation du sous-sol
18/07/2022	24398	SALENTIN	6	Rue Victor Serrin	Vente	1					
18/07/2022	21852	LEMAIRE	37 Bis	Rue Paul Demouy	Vente	1					
25/07/2022	21785	MARECHAL	2	Rue de l'Ormeteau	Vente		1				EP dans EU
01/08/2022	21880	CHARMOILLAUX	4	Impasse Jacques Brel	Vente	1					
01/08/2022	21882	LENOT	81	Rue du Mouthier	Vente	1					
05/09/2022	21895	DUBOIS	8	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
05/09/2022	21896	MAURICE	8 Bis	Rue Paul Demouy	Vente	1					Sous réserve servitude EP avec le voisin
05/09/2022	21897	DESAINTE JEAN	6	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
12/09/2022	22385	AIGER	4	Rue Guy Moquet	Vente	1					
12/09/2022	22386	DIEU	9	Chemin Jeanne d'Arc	Vente	1					

7 | Annexes

Commune de Neuilly en Thelle
Conformités assainissement 2022



Date	Référence 1er passage	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic 1er passage	Conforme	Non Conforme	Date 2ème passage	Référence 2ème passage	Type diagnostic 2ème passage	Commentaires
19/09/2022	1623	FEUTRY	27	Rue Paul Demouy	Vente	1					
19/09/2022	1624	ACHOUI	1	Rue du Clos Médecin	Vente	1					
19/09/2022	22397	CHALEIX	1	Impasse des Vanneaux	Vente	1					
26/09/2022	24316	BELGHERBI	1	Rue Henry de Montherlant	Vente	1					
26/09/2022	24317	HAMELIN QUESNEL	16	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
26/09/2022	24318	EURAERE	25	Rue de Viville	Vente		1				EP dans EU
26/09/2022	24319	WAYMEL	21	Place Pierre et Marie Curie	Vente		1				Absence clapet anti retour
03/10/2022	20359	SCI NAILO	7	Route de Crouy	Vente	1					
03/10/2022	21955	ALVES	35	Rue du Mouthier	Vente		1				EP dans EU, EU dans EP
03/10/2022	21956	DA SILVA BARBOSA	32	Rue de Viville	Vente	1					
10/10/2022	21977	DOBIGNY	52	Rue du Mouthier	Vente	1					
10/10/2022	21979	DA SILVA CARNEIRO	23 - Apt B2	Rue du Mouthier	Vente	1					
10/10/2022	21982	MILLAMBOURG	15	Place du Maréchal Leclerc	Vente	1					
10/10/2022	21983	ALVES	35	Rue du Mouthier	Vente	1					
17/10/2022	21998	GASNAULT	15	Rue de la Briqueterie	Vente	1					
17/10/2022	21999	SA HLM DE L OISE	3	Rue de l'Ormeteau	Vente		1				Evier de l'étage non raccordé au réseau EU
24/10/2022	16018	STIEVENARD	66	Rue du Mouthier	Vente	1					
24/10/2022	16019	MAIRIE	3	Rue du Mouthier	Vente	1					
31/10/2022	16040	NICOT	4	Impasse des Etoquins	Vente	1					
07/11/2022	16053	KAYAT	13 - Apt 201	Rue de Paris	Vente	1					
07/11/2022	16055	VIANA	16	Rue du 8 mai 1945	Vente	1					
14/11/2022	16069	PEAQUIN	12	Rue Pasteur	Vente	1					
14/11/2022	16071	VOGEL	40	Rue de Beauvais	Vente	1					
14/11/2022	16072	TOURNEBISE	2	Rue Victor Hugo	Vente	1					
14/11/2022	16073	SITA MAKIZA	12	Rue de Strasbourg	Vente		1				EU dans EP
15/11/2022	16074	KOLODZIEJCZYK	18	Boulevard Lebègue	Vente	1					
21/11/2022	16090	BARON	29	Rue de Viville	Vente	1					
21/11/2022	16091	FISSEAU	27	Avenue des cinq Martyrs	Vente		1				EP dans EU, EU dans EP
28/11/2022	16113	CLEMENT	17 Bis	Hameau du Belle	Vente	1					

TOTAL	62	18
--------------	-----------	-----------

7.7 Factures 120 m³



réf. client : 98-6724075493
 identifiant* : 9373
 facture n° : F120-0134653

contacts

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

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr



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

Service de l'Eau de votre commune

DESCRIPTION	UNITÉ	PRIX	DATE
SPECIMEN 120 M3			22 Avril 2022
	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			121,40 €
Votre consommation	120 m ³	6,21 €	744,88 €

Net à payer 866,28 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 25 avril 2022
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



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

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

Date et Lieu	Signature	MME M CROUY-EN-THELLE CLIENT 12 RUE SPECIMEN 120M3 60530 CROUY EN THELLE	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ36497 RUM : TIP19001498F120-013465310000000000 Montant : 866,28 €
<p>TIPSEPA</p> <p>SUEZ EAU FRANCE SAS TSA 30012 41976 BLOIS CEDEX 9</p>			
001472302747		190014001423 2398F120-01346531000000000977108 86628	

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC	
DISTRIBUTION DE L'EAU					332,29	350,56
ABONNEMENT						
Part Suez Eau France du 22/04/2022 au 22/04/2023	2	18,29	36,58	5,5		
CONSOMMATION						
Part Suez Eau France du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	0,8532	102,38	5,5		
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	1,6111	193,33	5,5		
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES					412,00	453,20
ABONNEMENT						
Part Suez Eau France du 22/04/2022 au 22/04/2023	2	22,64	45,28	10,0		
Part CC Thelloise du 22/04/2022 au 22/04/2023	2	15,00	30,00	10,0		
COLLECTE ET TRAITEMENT						
Part Suez Eau France intercommunale du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	1,2560	150,72	10,0		
Part CC Thelloise du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	1,55	186,00	10,0		
ORGANISMES PUBLICS					58,32	62,52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE						
Modernisation des réseaux de collecte du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	0,1850	22,20	10,0		
Lutte contre la pollution du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	0,22	26,40	5,5		
Part Agence de l'Eau Préservation des ressources du 22/04/2022 au 22/04/2023	120 m ³	0,0810	9,72	5,5		
TOTAL HT			802,61			
MONTANT TVA (5.5 %)			20,25			
MONTANT TVA (10.0 %)			43,42			
Total TTC TVA acquittée sur les débits					866,28	
Net à payer					866,28 €	

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK798FOOF120-0134653000866284N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98- 6724075493).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

.. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

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

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



réf. client : 98-1529866749
 identifiant* : 1013
 facture n° : F120-0132856

contacts

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

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

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



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

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3 29 Mars 2022

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			121,40 €
Votre consommation	120 m ³	6,21 €	744,88 €

Net à payer 866,28 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 mars 2022
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



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

Date et Lieu _____
 Signature _____

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

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ36497
 RUM : TIP19001498F120-013285610000000000

Montant : 866,28 €

TIPSEPA

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 30012
 41976 BLOIS CEDEX 9

001447709121

190014001423 5798F120-01328561000000000977108 86628

pour en savoir +

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

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			332,29		350,56
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	18,29	36,58	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,8532	102,38	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,6111	193,33	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			412,00		453,20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	22,64	45,28	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,2560	150,72	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,55	186,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			58,32		62,52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Modernisation des réseaux de collecte du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
Lutte contre la pollution du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Part Agence de l'Eau Préservation des ressources du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,0810	9,72	5,5	
TOTAL HT			802,61		
MONTANT TVA (5.5 %)			20,25		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					866,28
Net à payer					866,28 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK798FOOF120-0132856000866284N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98- 1529866749).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

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

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



réf. client : 98-4141554763
 identifiant* : 8746
 facture n° : F120-0132858

contacts

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

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

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



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

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3 29 Mars 2022

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			121,40 €
Votre consommation	120 m ³	6,21 €	744,88 €

Net à payer 866,28 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 mars 2022
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



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

Date et Lieu

Signature

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

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ36497
 RUM : TIP19001498F120-013285810000000000

Montant : 866,28 €

TIPSEPA

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 30012
 41976 BLOIS CEDEX 9

001447375418

190014001423 8198F120-01328581000000000977108 86628

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			332,29		350,56
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	18,29	36,58	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	0,8532	102,38	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	1,6111	193,33	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			412,00		453,20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	22,64	45,28	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	1,2560	150,72	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	1,55	186,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			58,32		62,52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Modernisation des réseaux de collecte du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	0,1850	22,20	10,0	
Lutte contre la pollution du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	0,22	26,40	5,5	
Part Agence de l'Eau Préservation des ressources du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m³	0,0810	9,72	5,5	
TOTAL HT			802,61		
MONTANT TVA (5.5 %)			20,25		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					866,28
Net à payer					866,28 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK798FOOF120-0132858000866284N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98- 4141554763).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

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

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



réf. client : 98-9490095959
 identifiant* : 1473
 facture n° : F120-0132860

contacts

www.toutsurmoneau.fr
 accessible depuis votre smartphone
 Service client du lundi au vendredi de 8h
 à 19h et le samedi de 8h à 13h
 0977 408 408

urgence 24h/24
 0977 401 119

SUEZ
 TSA 50001
 36400 LA CHATRE

www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
 compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr

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



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

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

29 Mars 2022

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			121,40 €
Votre consommation	120 m ³	6,21 €	744,88 €

Net à payer

866,28 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 mars 2022
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



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

Date et Lieu

Signature

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

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR70ZZZ236497
 RUM : TIP19001498F120-0132860100000000

Montant : 866,28 €

TIPSEPA

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 30012
 41976 BLOIS CEDEX 9

001447449493

190014001423 9898F120-01328601000000000977108 86628

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			332,29		350,56
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	18,29	36,58	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,8532	102,38	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,6111	193,33	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			412,00		453,20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	22,64	45,28	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,2560	150,72	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,55	186,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			58,32		62,52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Modernisation des réseaux de collecte du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
Lutte contre la pollution du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Part Agence de l'Eau Préservation des ressources du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,0810	9,72	5,5	
TOTAL HT			802,61		
MONTANT TVA (5.5 %)			20,25		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					866,28
Net à payer					866,28 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK798FOOF120-013286000866284N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98-9490095959).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

• Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

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

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



réf. client : 98-5017968105
 identifiant * : 8018
 facture n° : F120-0132862

contacts

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

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

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



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

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3 29 Mars 2022

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			121,40 €
Votre consommation	120 m ³	6,21 €	744,88 €

Net à payer 866,28 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 mars 2022
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



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

Date et Lieu
 Signature

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

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
 ICS : FR7022236497
 RUM : TIP19001498F120-013286210000000000

Montant : 866,28 €

TIPSEPA

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
 TSA 30012
 41976 BLOIS CEDEX 9

001447547980

190014001423 2298F120-01328621000000000977108 86628

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			332,29		350,56
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	18,29	36,58	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,8532	102,38	5,5	
Part du Syndicat d'Eau du Plateau du Thelle du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,6111	193,33	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			412,00		453,20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	22,64	45,28	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,2560	150,72	10,0	
Part CC Thelloise du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	1,55	186,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			58,32		62,52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Modernisation des réseaux de collecte du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
Lutte contre la pollution du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,22	26,40	5,5	
Part Agence de l'Eau Préservation des ressources du 29/03/2022 au 29/03/2023	120 m ³	0,0810	9,72	5,5	
TOTAL HT			802,61		
MONTANT TVA (5.5 %)			20,25		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,42		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					866,28
Net à payer					866,28 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREK798FOOF120-0132862000866284N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98-5017968105).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

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

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

7.8 Attestations d'assurances SUEZ Eau France



XL Insurance

ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apériteur, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société :

SUEZ EAU FRANCE et ses filiales
Tour CB 21 – 16 de Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX
France

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **FR00039252LI** et numéro **FR00039254LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92400 COURBEVOIE France**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats.

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

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus.....**5.000.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile Après Livraison / Prestations / R.C Professionnelle :

Tous dommages confondus.....**5.000.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement :

Tous dommages confondus.....**5.000.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats. À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions.

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

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

La présente attestation est valable du **01/01/2023** au **31/12/2023** sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de l'une ou de l'autre des polices en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par ces polices ou par le code des Assurances.

Fait à PARIS le 28 décembre 2022.





ATTESTATION D'ASSURANCE

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

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°127.110.189, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles
(sous-limite épuisable par an) 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers 30 000 000 €
- Frais et pertes 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation 30 000 000 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2023 jusqu'au 31/12/2023** sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 29 décembre 2022

MMA IARD S.A.
RCS Le Mans 775 652 126
Siège social :
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 09

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.9 L'attestation des Commissaires aux Comptes



SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation établi par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2022

ERNST & YOUNG et Autres



ERNST & YOUNG et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation établi par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2022

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Les annexes jointes à la présente attestation ont été établies par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2022 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la Région Hauts de France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours.

Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2022 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans les annexes jointes.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation », et sur la concordance de l'information résultant de l'application de ces procédures avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France. Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

S.A.S. 303091710100
429 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Sévins - 92403 Courbevoie - Paris-La Défense 1



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

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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les annexes jointes ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Hauts de France de la société SUEZ Eau France, pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la région Hauts de France de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe, et sur la concordance de l'information résultant de l'application de ces procédures avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France.

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

Paris-La Défense, le 16 mai 2023

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JCG', written over a horizontal line.

Jean-Christophe Goudard

© SUEZ / Graphix-Images / Augusto Da Silva



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

060-200067973-20231012-121023-DC-103-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 13/10/2023

Affichage : 13/10/2023