

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2024

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

SIA DU PLATEAU DU THELLE

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Contexte national : les faits marquants de l'année	7
1.2	Contexte national : les évolutions à venir	8
1.3	Votre contrat : les chiffres clés	10
1.4	Votre contrat : les indicateurs de performance	11
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	13
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	14
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	14
1.5	Bilan et perspectives	15
2	 Présentation du service	17
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	La gestion de crise et continuité d'activité	20
2.2.2	La relation clientèle	20
2.3	L'inventaire du patrimoine	22
2.3.1	Le système d'assainissement	22
2.3.2	Les biens de retour	23
3	 Qualité du service	29
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	31
3.1.1	La pluviométrie	31
3.1.2	La problématique H2S	31
3.1.3	L'exploitation des réseaux de collecte	32
3.1.4	L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	38
3.1.5	L'exploitation des postes de relèvement	39
3.1.6	La conformité du système de collecte	43
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	46
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	46
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	48
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration	53
3.2.4	La synthèse du fonctionnement de la station d'épuration	55
3.2.5	La conformité des rejets du système de traitement	56
3.3	Les autres missions du service	60
3.3.1	Nos actions en faveur du développement durable sur votre territoire	60
3.4	Le bilan de la relation client	61
3.4.1	Le nombre de clients assainissement collectif	61
3.4.2	Les volumes assujettis à l'assainissement	62
3.4.3	La typologie des contacts clients	63
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	65
3.4.5	L'activité de gestion clients	67
3.4.6	La relation clients	69
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	69
3.4.8	Le fonds de solidarité	70
3.4.9	Les dégrèvements pour fuite	70
3.4.10	La mesure de la satisfaction client	70
3.4.11	Le prix du service de l'assainissement	73
4	 Comptes de la délégation	89
4.1	Le CARE	91
4.1.1	Le CARE	92
4.1.2	Le détail des produits	93
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	93

4.2	Les reversements	99
4.2.1	Les reversements à la collectivité	99
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	99
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	99
4.3	La situation des biens et des immobilisations	100
4.3.1	La situation sur les installations	100
4.3.2	La situation sur les canalisations	101
4.3.3	La situation sur les branchements.....	101
4.4	Les investissements contractuels	102
4.4.1	Le renouvellement	102
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	103

5 | Votre délégataire 105

5.1	Notre organisation	108
5.1.1	La Région	108
5.1.2	Nos implantations	111
5.1.3	Nos moyens humains	113
5.1.4	Nos moyens matériels	114
5.1.5	Nos moyens logistiques	114
5.1.6	SUEZ Eau France, un acteur local qui déploie des solutions adaptées pour répondre aux enjeux spécifiques de chaque territoire.....	116
5.2	La relation clientèle	118
5.2.1	Notre système d'information Clientèle.....	118
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.....	118
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	119
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	121
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	125
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	126
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	126
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	129
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	130
5.3	Notre système de management	131
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons	135
5.5	Nos actions de communication	139
5.5.1	SUEZ accompagne la communication de ses clients eau en France : informer pour comprendre, comprendre pour protéger	139
5.5.2	Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement (A SUPPRIMER).....	140

6 | Glossaire 141

7 | Annexes 155

7.1	Synthèse réglementaire	157
7.1.1	La synthèse des évolutions réglementaires	157
7.1.2	Les évolutions réglementaires	158
7.2	Schéma simplifié des réseaux	192
7.3	Schéma de fonctionnement des installations.....	193
7.4	Liste des rues curées	194
7.5	Liste des inspections télévisées.....	197
7.6	Liste des enquêtes de conformité	198
7.7	Attestations d'assurances SUEZ Eau France	204
7.8	L'attestation des Commissaires aux Comptes	208



Synthèse de l'année

1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année

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

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

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

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

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

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

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

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

D'une manière générale, la période récente d'inflation a mis en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie. Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité et de sa performance, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

Réforme des redevances des agences de l'eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030 avec notamment la mise en œuvre de redevances liées à la performance des services d'eau et d'assainissement. Ces nouvelles redevances sont dues par les collectivités qui peuvent les répercuter aux usagers par des contrevaleurs.

Les modifications entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2025 concernent toutes les factures émises à compter de cette date.

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

1.2 Contexte national : les évolutions à venir

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

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

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

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

Or, les capteurs et automates reposent majoritairement sur les technologies qui seront supprimées par les opérateurs. Ces technologies étant les seules jusqu'à aujourd'hui à assurer la couverture nécessaire. C'est le cas en particulier des capteurs sur le patrimoine enterré et de ceux positionnés sur les sites isolés.

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

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

Ces modifications tiendront compte à la fois :

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

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

Cybersécurité NIS 2

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

Face à ces risques, la commission européenne a décidé de renforcer massivement la cybersécurité dans un grand nombre de secteurs d'activité en Europe, dont l'eau potable et l'assainissement. Les états membres avaient jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif. Les échéances parlementaires et gouvernementales ont retardé ce projet de loi qui devrait se concrétiser en 2025.

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

La mise en conformité consécutive à cette nouvelle réglementation impliquera des investissements et coûts d'exploitations complémentaires à ceux déjà engagés par SUEZ Eau France pour garantir un 1^{er} niveau de cybersécurité.

Evolutions du marché de l'électricité fin 2025

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

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

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

Réforme anti-endommagement

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

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

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

Plusieurs possibilités permettent de répondre à cette obligation.

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

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

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

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

Travaux de voirie - Amiante

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

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

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

Dans ce contexte, afin d'accompagner ses clients dans le temps par la connaissance patrimoniale de la présence d'amiante, SUEZ proposera d'utiliser un dispositif de capitalisation et cartographie des résultats collectés à l'occasion de la recherche d'amiante avant Travaux. Ceci permettra de disposer de cette information de manière pérenne, et d'apporter une sécurité plus importante tout en conduisant à une baisse progressive des coûts des travaux concernés.

1.3 Votre contrat : les chiffres clés



4 436 clients assainissement collectif

605 736 m³ (m³) d'eau traitée



329 303 m³ d'eau assujettis

4 668,7 ml de réseau curé



89 ml de réseau inspecté

3,97273 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



3 désobstructions de branchement

4 désobstructions de réseau



1.4 Votre contrat : les indicateurs de performance

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

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, selon le tableau ci-dessous.

Caractéristiques techniques du service	Chapitre	Section	Alinéa
Date d'échéance du contrat	Présentation du service	Le contrat	
Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Qualité du service	Bilan clientèle	Statistiques clients
Nombre d'abonnements			
Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif			
Linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire et séparatif	Présentation du service	Inventaire du Patrimoine	Les réseaux
Nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	Qualité du service	Bilan d'exploitation du système de collecte	Conformité du système de collecte
Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Qualité du service	Bilan d'exploitation du système de traitement	Exploitation des ouvrages de traitement
La tarification de l'assainissement et les recettes du service	Chapitre	Section	Alinéa
La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3	Qualité du service	Bilan clientèle	Prix du service de l'assainissement
Recettes du service	Les comptes de la délégation et le patrimoine	Le CARE	
Les indicateurs de performance	Chapitre	Section	Alinéa
Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Qualité du service	Bilan clientèle	Statistiques clients
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Qualité du service	Inventaire du Patrimoine	Biens de retour / analyse du patrimoine
Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Qualité du service	Bilan d'exploitation du système de collecte	Conformité du système de collecte
Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage			
L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées			
Taux de réclamation	Qualité du service	Bilan clientèle	

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			
Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (ANC)	Qualité du service	Assainissement non collectif	
Taux de conformité des dispositifs d'ANC			
Actions de solidarité et de coopération	Chapitre	Section	Alinéa
Nombre et montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau	Qualité du service	Bilan clientèle	

Pour chaque donnée et indicateur nous avons 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.

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

1.4.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	10 686	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 436	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)	42,81	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	190,21	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ au 1er janvier N+1	3,97273	€ TTC/m³	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	€/m³	A

1.4.2 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	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
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)	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0,4509	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	2,3116	%	A

1.4.3 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	2024	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	Oui	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

1.5 Bilan et perspectives

- ↪ 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 lors d'évènements pluvieux en raison d'une partie de réseaux qui sont en unitaires).
- ↪ Un avenant au contrat de délégation est à réaliser pour intégrer dans le périmètre contractuel les ouvrages et réseaux du Hameau de la Procession situés à Neuilly-en-Thelle.
- ↪ Une étude diagnostic du système d'assainissement a été démarrée en 2023 et va permettre de cibler par priorité les désordres hydrauliques sur le réseau de collecte et les travaux nécessaires pour agir sur la baisse des eaux claires parasites permanentes ou météoriques. Cette étude sera finalisée en 2025.
- ↪ Le système de collecte a fait 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 synthèse annuelle est désormais réalisée pour la diagnostic permanent et transmise aux services de l'état.
- ↪ Une nouvelle campagne de 6 mesures en entrée et sortie de station d'épuration de micropolluants (RSDE) sur 1 an a été réalisée en 2023. A l'issue de ces mesures, de nouveaux paramètres significatifs ont été mis en évidence. Un diagnostic amont sur les réseaux devra être initié en 2025 pour en rechercher l'origine.
- ↪ L'intégration et mise à jour exhaustive sur SIG concernant les plans d'extensions des aménageurs, les travaux de réhabilitations est à prévoir pour avoir un inventaire de réseaux du domaine public à jour. Il est nécessaire de statuer également à cette occasion 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.
- ↪ Tous les postes sont télésurveillés. 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 qui ne sont désormais plus d'actualité. Le talus du poste de relèvement Epinette à Ercuis a été renforcé à cette occasion.
- ↪ Quelques travaux d'amélioration sont préconisés sur la station, à intégrer dans l'étude diagnostic en cours et finançables en partie par l'Agence de l'Eau Seine-Normandie :
 - 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

Un avenant 4 a été proposé à la Collectivité pour l'intégration d'un poste de relèvement et la compensation de l'augmentation de l'énergie.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise et continuité d'activité

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

- Collaborateurs au sein de la région et dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide au niveau national,
- Equipements de process fixes ou mobiles, groupes électrogènes...
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par SMS, téléphone, site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

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

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

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

En Mai 2024, SUEZ Eau France a organisé un exercice de crise cyber « PACMAN24 » qui a mobilisé plus de 70 collaborateurs au sein de 2 régions et du siège durant plus de 6h.

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

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

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

2.2.2 La relation clientèle

• LE SITE INTERNET TOUT SUR MON EAU

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

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

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

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

- **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 d'astreinte sont mobilisables 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 urgences.

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.

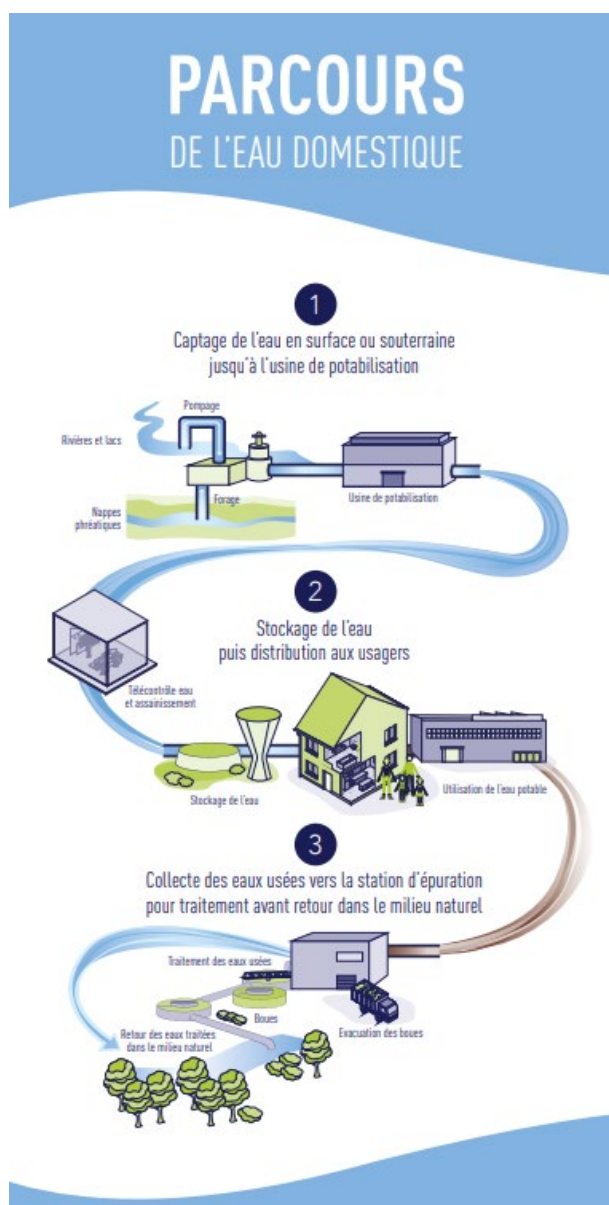
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans les Articles R3131-3 et R3131-4 du Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique :

- 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 type séparatif :

- 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 et de raccordements 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	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	3 109	3 109	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	33 148	33 270	0,4%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 588	9 590	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	9 535	9 535	0,0%
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 854	1 854	0,0%
Linéaire total (ml)	57 236	57 359	0,2%

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	1 769	1 769	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		1 340	1 340	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 696	4 696	0,0%
ERCUIS		6 435	6 435	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE		5 341	5 341	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		1 910	1 910	0,0%

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
MORANGLES		3 018	3 018	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE		11 745	11 867	1,0%
PERSAN		2	2	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	9 588	9 590	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 767	2 767	0,0%
ERCUIS		1 410	1 410	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE		1 577	1 577	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		1 117	1 117	0,0%
MORANGLES		1 810	1 810	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE		854	854	0,0%
BERNES-SUR-OISE	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	929	929	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE		566	566	0,0%
PERSAN		359	359	0,0%
Linéaire total (ml)		57 236	57 359	0,2%

• LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)							
Réseau	Ecoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Autres	Refoulement	-	-	1 854	-	-	1 854
Eaux pluviales	Gravitaire	-	270	-	-	2 839	3 109
Eaux usées	Gravitaire	1 847	-	4 875	1 664	24 885	33 270
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	1 015	8 520	9 535
Unitaire	Gravitaire	189	182	123	84	9 011	9 590

• LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type :

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	3 109	42 684	9 588
Régularisations de plans	0	122	1
Situation actuelle	3 109	42 806	9 590

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux par commune				
Commune	Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
CROUY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	1 769	7 462	-
ERCUIS	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	7 845	-
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	6 919	-
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	1 340	3 028	9 588
MORANGLES	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	4 829	-
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	12 600	-
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	2023	2024	N/N-1 (%)
Avaloirs	160	160	0,0%
Branchements publics eaux usées	4 112	4 153	1,0%
Ouvrages de prétraitement réseau	2	2	0,0%
Regards réseau	1 146	1 153	0,6%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Avaloirs	46	46	0,0%
CROUY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	425	427	0,5%
CROUY-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune

Commune	Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Regards réseau	141	141	0,0%
ERCUIS	Branchements publics eaux usées	586	591	0,9%
ERCUIS	Regards réseau	173	173	0,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	359	363	1,1%
FRESNOY-EN-THELLE	Regards réseau	132	132	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Avaloirs	114	114	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 017	1 028	1,1%
LE MESNIL-EN-THELLE	Ouvrages de prétraitement réseau	1	1	0,0%
LE MESNIL-EN-THELLE	Regards réseau	314	316	0,6%
MORANGLES	Branchements publics eaux usées	153	153	0,0%
MORANGLES	Regards réseau	62	62	0,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Branchements publics eaux usées	1 572	1 591	1,2%
NEUILLY-EN-THELLE	Regards réseau	324	329	1,5%

- 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

• 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 de Le Mesnil-en-Thelle	2010	15 000

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2024
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 (%)	19,05
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 (%)	8,3
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2024
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 (%)	1,02
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2024
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'auto-surveillance du réseau (Oui/Non)	Oui
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (Oui/Non)	Oui
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 - Existence d'un inventaire des réseaux - procédure de mise à jour du plan des réseaux (Oui/Non)	Non
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.254 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique) (Oui/Non)	Non
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) (Oui/Non)	Non
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (Oui/Non)	Non
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 (Oui/Non)	Non
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 (Oui/Non)	Non
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 (Oui/Non)	Non



| Qualité du service

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

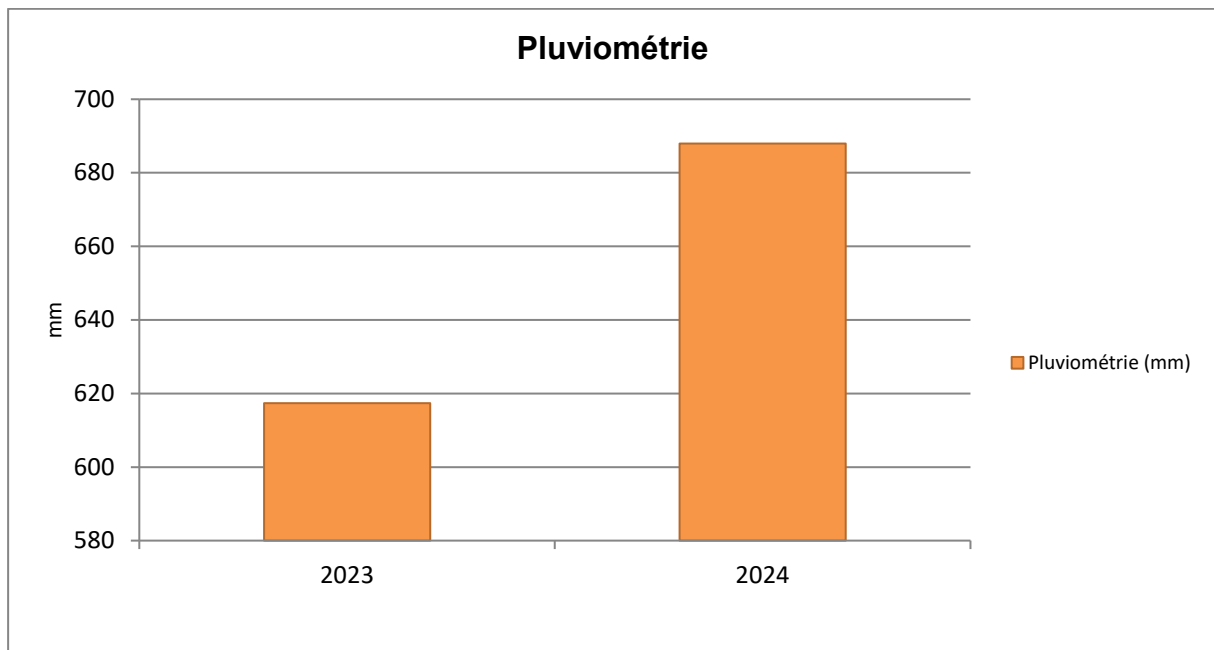
Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

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	2023	2024	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	617,36	688	11,4%



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 pompage 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 suspension. 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

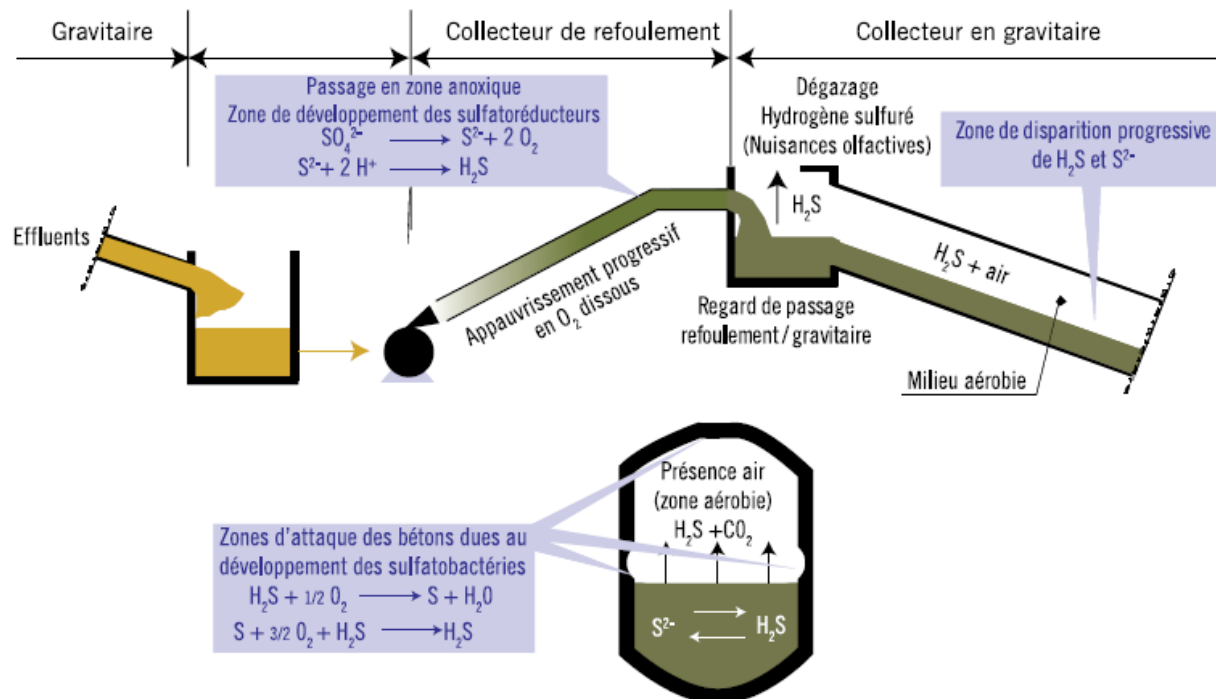
Puis : $\text{S}^{2-} + 2\text{H}^+ \rightarrow \text{HS}^- + \text{H}^+ \rightarrow \text{H}_2\text{S}$

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 anaérobie est alors établi. Les risques sont d'autant plus grands que le nombre de postes en série est élevé

• LE SCHEMA D'UN RESEAU AVEC PRODUCTION D' 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° 2018-899 du 22 octobre 2018, relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution. Le précédent décret de 2011 instaurait 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 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 dans les délais réglementaires aux déclarations de travaux, aux DICT et aux ATU,
- 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 à l'arrêté du 15 février 2012.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux « 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 de nouveaux travaux (Classe A de précision : à 40 cm pour les réseaux rigides, 50 cm pour les réseaux flexibles), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les mises à jour des réseaux sont directement intégrées dans les plans conformes, ces données sont transmises dans les 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 31/12/2023	Nombre au 31/12/2024
Nombre de réponses aux DICT	45	51
Nombre de réponses aux DT	46	26
Nombre de réponses aux DT et DICT conjointes	61	83
Total	152	160

• 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 et autres dispositifs innovants de type radeau ou quad

Inspections télévisées		
Type ITV	2023	2024
Linéaire de réseau Eaux Pluviales inspecté par ITV programmée	0	12
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV programmée	0	78
Linéaire de réseau Unitaire inspecté par ITV programmée	53	0
Linéaire total inspecté par ITV	53	89

Répartition par communes des inspections réseau			
Commune	Type d'inspection réseau	2023	2024
CROUY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	0
ERCUIS	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	19
FRESNOY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	0
LE MESNIL-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	53	12
MORANGLES	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	0
NEUILLY-EN-THELLE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	52

- LE CURAGE**

Répartition par communes du curage préventif (Ouvrages)

Commune	Type de réseaux	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Avaloirs	46	46	-
ERCUIS	Avaloirs	41	41	-
FRESNOY-EN-THELLE	Avaloirs	43	43	-
LE MESNIL-EN-THELLE	Avaloirs	114	114	-
MORANGLES	Avaloirs	32	32	-
NEUILLY-EN-THELLE	Avaloirs	144	144	-

Le curage total : préventif et curatif

Réseaux	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	3 624,2	2 897,23	- 20,1%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	792,19	1 771,47	123,6%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	0	0	-
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		4 416,39	4 668,7	5,7%

Répartition par commune du curage total : préventif et curatif

CROUY-EN-THELLE	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	528,06	528,06	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		528,06	528,06	0,0%

ERCUIS	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	502,37	894,87	78,1%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	395,35	467,13	18,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		897,72	1 362	51,7%

FRESNOY-EN-THELLE	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	572,13	471,26	- 17,6%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	196,55	408,23	107,7%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		768,68	879,49	14,4%

LE MESNIL-EN-THELLE	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	63,61	0	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	0	0	-
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	Préventif	0	0	-
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		63,61	0	- 100,0%

MORANGLES	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	416,42	0	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	200,29	264,39	32,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		616,71	264,39	- 57,1%

NEUILLY-EN-THELLE	Types	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	1 541,61	1 003,04	- 34,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	Préventif	0	631,72	100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 541,61	1 634,76	6,0%

• 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	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	-
Désobstructions sur branchements	1	0	-100%

ERCUIS	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	-
Désobstructions sur branchements	4	1	-75%

FRESNOY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	2	0	- 100%
Désobstructions sur branchements	0	1	100%

LE MESNIL-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	0	0	-

MORANGLES	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	0	-
Désobstructions sur branchements	0	0	-

NEUILLY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	4	300%
Désobstructions sur branchements	3	1	-66,6%

• LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU

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

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)				
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2023	2024	N/N-1 (%)
Réseau	Curage préventif	11,3	12,4	9,7%

• 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.

Répartition par communes des enquêtes de branchement				
Commune	Type d'inspection	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Nombre d'enquêtes sur branchement	8	12	50,0%
ERCUIS	Nombre d'enquêtes sur branchement	16	21	31,2%
FRESNOY-EN-THELLE	Nombre d'enquêtes sur branchement	7	17	142,9%
LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre d'enquêtes sur branchement	36	27	- 25,0%
MORANGLES	Nombre d'enquêtes sur branchement	4	5	25,0%
NEUILLY-EN-THELLE	Nombre d'enquêtes sur branchement	49	54	10,2%
Total enquêtes branchements		120	136	13,3%

- **LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	0	0	-
Nombre de canalisations réparées	0	1	100,0%
Nombre d'ouvrages réparés	1	0	- 100,0%

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2023	2024	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	2	2	-

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	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Nombre de débordement	0	37	100,0%
		Volume annuel déversé en m³	0	1 880	100,0%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Nombre de débordement	0	20	100,0%
		Volume annuel déversé en m³	0	552	100,0%

- **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.

Fonctionnement des postes de relèvement					
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m³ pompés	m³ déversés	Nombre de déversement
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	1 947	153 845	1 880	37
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	522	11 458	-	-
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	171	14 610	-	-
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	1 543	49 113	-	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	997	19 117	-	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	212	4 410	-	-
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	1 529	169 646	552	20
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	54	612	-	-
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR Hameau de la Procession	156	1 560	-	-
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	1 622	133 903	-	-
Total		8 753	558 274	2 432	57

• 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	2
Ercuis / PR Epinettes	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	T	10
Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Unité	Quantité
Chlorure ferrique	T	11
Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Unité	Quantité
Nutriox	m³	1,5

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	7 283	9 064	24,5%
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	7 958	7 941	- 0,2%
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	1 743	1 792	2,8%
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	7 464	7 860	5,3%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	3 684	3 947	7,1%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	4 023	3 079	- 23,5%
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	13 212	12 637	- 4,4%
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	1 619	871	- 46,2%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	338	315	- 6,8%
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	11 389	13 700	20,3%
Total		58 713	61 206	4,2%

- 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 interventions sur les postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	4	1
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	4	0
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	4	0
ERCUIS	Ercuis / PR Puits du Val	3	2
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	4	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	4	0
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	4	1
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	4	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	1	0
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	27	3
Total		59	7

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	07/11/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	12/07/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	12/07/2024
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	12/07/2024
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	07/11/2024
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Potence	12/07/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail -250 Kg	12/07/2024
	Ercuis / PR Puits du Val	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2024
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	01/11/2024
	Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2024
	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Disconnecteur des postes de relèvement	Disconnecteur	07/11/2024
		Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	30/11/2024
		Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	12/07/2024
LE MESNIL-EN-THELLE	Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	18/09/2024
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en thelle - PR Hameau procession	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire électrique	18/09/2024
	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Moyen de levage des postes de relèvement	Monorail - 250Kg	12/07/2024

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	2024
CROUY-EN-THELLE	Crouy-en-Thelle / PR Morangles	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	210
	Crouy-en-Thelle / PR Routes Boran	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	12
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	157

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2024
ERCUIS	Ercuis / PR Epinettes	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	3
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	9
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	224
	Ercuis / PR Puits du Val	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	7
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	164
FRESNOY-EN-THELLE	Fresnoy-en-Thelle / PR Rue de Beaumont	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	170
	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	123
	Fresnoy-en-Thelle/ PR RN 329	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	182
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	3
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	204
NEUILLY-EN-THELLE	Neuilly en Thelle - PR Hameau procession	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
		Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	61
	Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
		Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	237

3.1.6 La conformité du système de collecte

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié successivement par les arrêtés du 31 juillet 2020, du 10 juillet 2024 et du 24 décembre 2024**. Cet arrêté concerne 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 prévoit notamment diverses dispositions relatives aux 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 DU SYSTEME DE COLLECTE

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 lorsqu'ils déversent plus de dix jours par an en moyenne quinquennale.
- A mesurer le temps de déversement journalier et estimer les débits déversés dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Les trop-pleins équipant un système de collecte séparatif et situés en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H doivent faire l'objet d'une surveillance consistant à mesurer le temps de déversement journalier.

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

L'autosurveillance réglementaire concerne les points de déversements suivants :

- Trop-plein du Poste Morangles à Crouy-en-Thelle,
- Trop-plein du Poste RN 329 à Fresnoy-en-Thelle,

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel (Points)		
Partie	Descriptif	2024
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.158 - 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) (20 points)	20
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.159 - Evaluation 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) (10 points)	10
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.160 - 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 (20 points)	20
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.161 - Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015 (30 points)	30
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.162 - Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration (10 points)	10
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.163 - Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur (10 points)	10
Sous-total - Partie A	Éléments communs à tous les types de réseaux (100 points)	100
Partie B - Secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	VP.164 - Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur (10 points)	0
Sous-total - Partie B	Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (10 points)	0
Partie C - Secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	VP.165 - Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage (10 points)	10
Sous-total - Partie C	Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (10 points)	10
TOTAL (indicateur P255.3)	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel (120 points)	110

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel (Binaire)		
Partie	Descriptif	2024
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.158 - 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)	Oui
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.159 - Evaluation 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)	Oui
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.160 - 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	Oui
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.161 - Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015	Oui
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.162 - Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration	Oui
Partie A - Eléments communs à tous les types de réseaux	VP.163 - Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	Oui
Partie B - Secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	VP.164 - Evaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	Non
Partie C - Secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	VP.165 - Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	Oui

• 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.

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	2023	2024	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	-
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0	-

Points forts :

- Tous les postes sont télésurveillés ;
- Les engagements contractuels de la délégation d'exploitation du système de collecte (curage, inspection télévisée, contrôle de branchements collectifs, réparation réseaux, ...) permettent de maintenir le patrimoine dans un bon état de fonctionnement et pérenne.

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. La restitution de cette étude sera faite en 2025 ;
- Un redimensionnement et reconstruction du Poste Puits du Val à Ercuis a été réalisé et réceptionné en 2023.

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

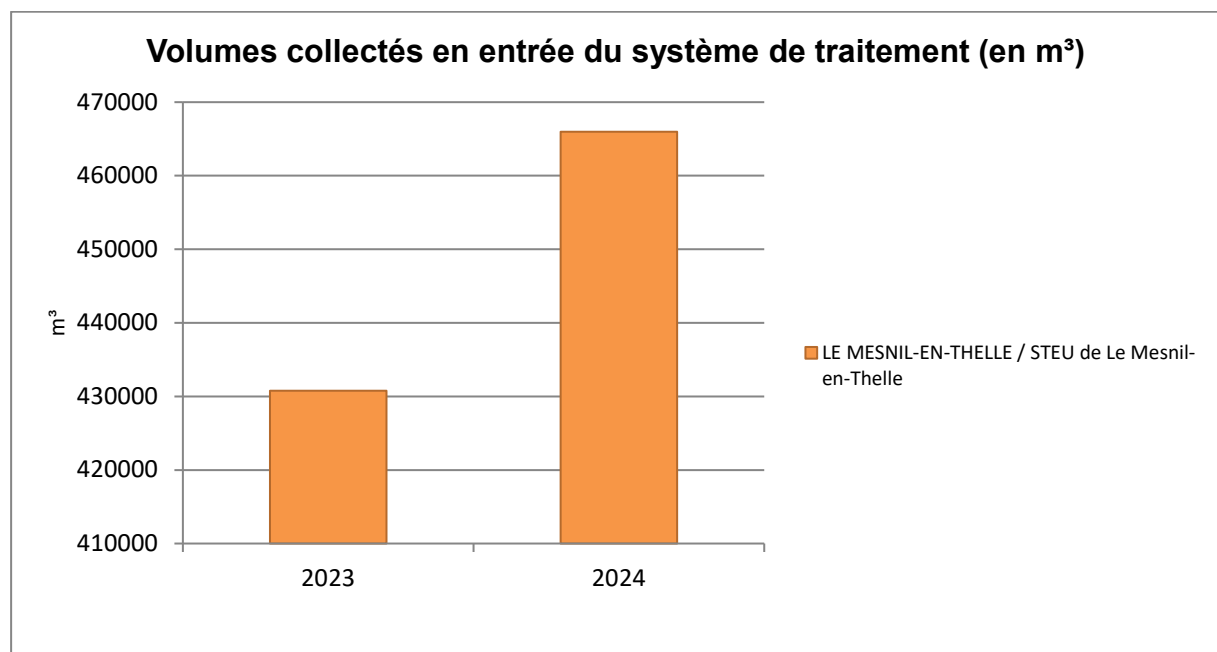
Code type réglementaire	Sandre du point de point	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2		Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3		Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4		Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5		By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A 7		Apports extérieurs	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A 8		Eau traitée réutilisée	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 m³)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	430 752	465 982	8,2%



NB : Le débit de référence indiqué est celui défini par le service de Police de l'Eau dans son courrier de conformité 2015 ; à défaut, c'est celui figurant dans l'autorisation de rejet de la station en vigueur l'année du présent bilan.

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

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

Volumes déversés en tête de station (en m³)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	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)**

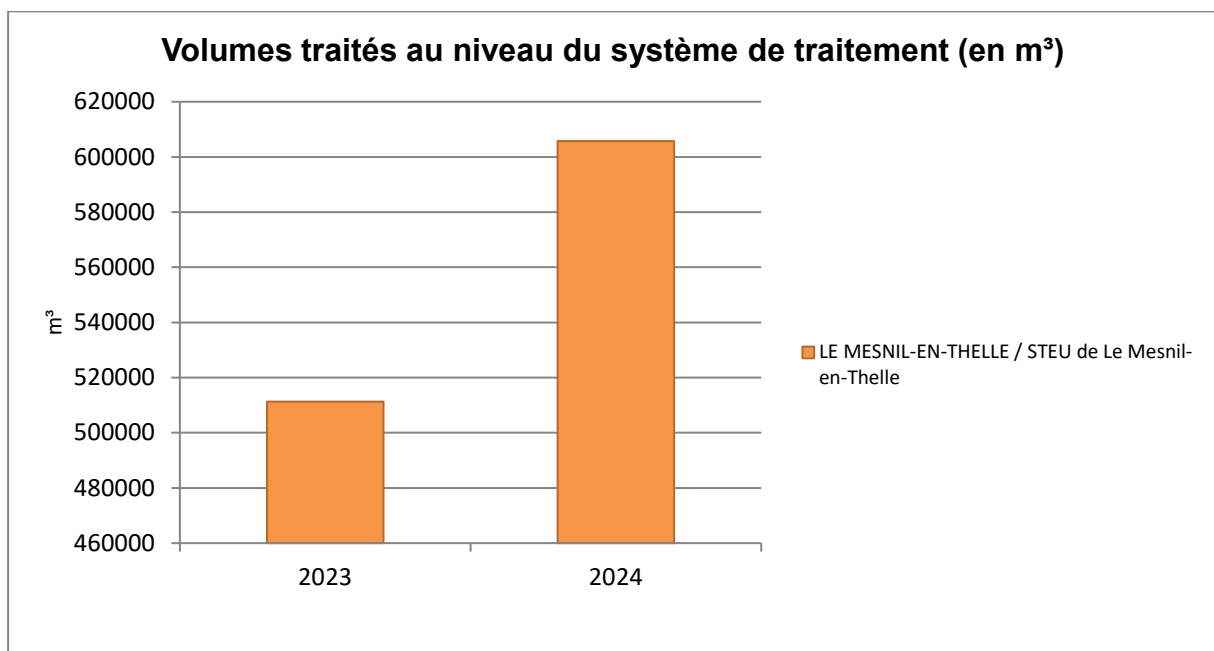
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes by-passés sur la station d'épuration.

Volumes by-passés (en m³)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	0	0	-

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumes traités (en m³)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	511 342	605 736	18,5%



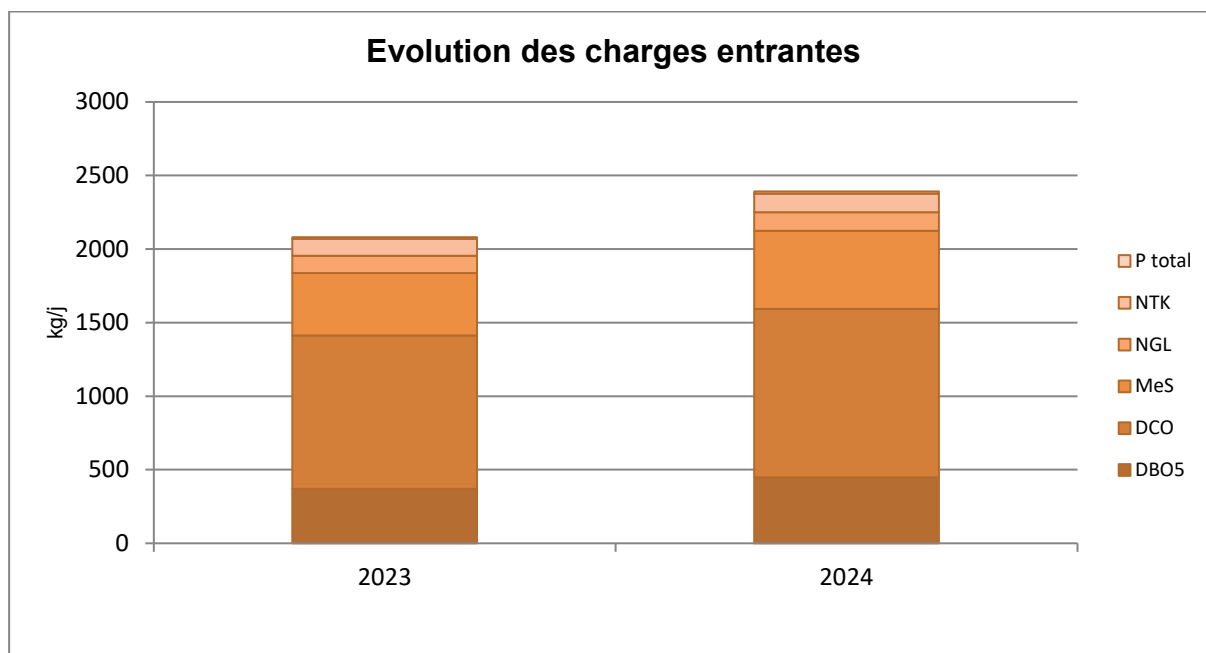
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

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 de Le Mesnil-en-Thelle	2023	2024	N/N-1 (%)
DBO5	371,5	449	20,9%
DCO	1 042,3	1 145,1	9,9%
MeS	424,1	530,4	25,1%
NGL	115,7	126,5	9,3%
NTK	115,6	126,2	9,2%
P total	12	15	24,9%



- LES RENDEMENTS EPURATOIRES**

Les rendements épuratoires sont détaillés dans le tableau suivant.

	Rendements de la station d'épuration (%)					
Mois	MES	DCO	DBO5	NK	NG	PT
Janvier	99,0%	98,4%	99,2%	98,6%	96,7%	98,5%
Février	99,1%	98,5%	98,5%	96,2%	88,5%	94,7%
Mars	99,2%	98,6%	98,2%	99,0%	95,5%	98,8%
Avril	99,5%	99,1%	99,6%	99,4%	97,0%	99,7%
Mai	99,2%	98,8%	99,2%	97,9%	94,4%	99,1%
Juin	99,3%	98,2%	98,7%	98,5%	95,2%	97,6%
Juillet	99,3%	98,0%	98,2%	96,6%	91,6%	96,4%
Août	99,3%	98,7%	99,0%	98,6%	97,5%	97,6%
Septembre	99,0%	98,5%	98,7%	97,5%	95,0%	98,3%
Octobre	99,3%	99,1%	98,8%	99,5%	95,8%	98,3%
Novembre	99,3%	98,3%	98,8%	97,9%	96,5%	98,6%
Décembre	99,2%	97,6%	98,7%	96,9%	95,9%	97,1%
Moyenne	99,2%	98,5%	98,9%	98,2%	95,2%	98,1%
Mini	99,0%	97,6%	98,2%	96,2%	88,5%	94,7%
Maxi	99,5%	99,1%	99,6%	99,5%	97,5%	99,7%

- LES APPORTS EXTERIEURS**

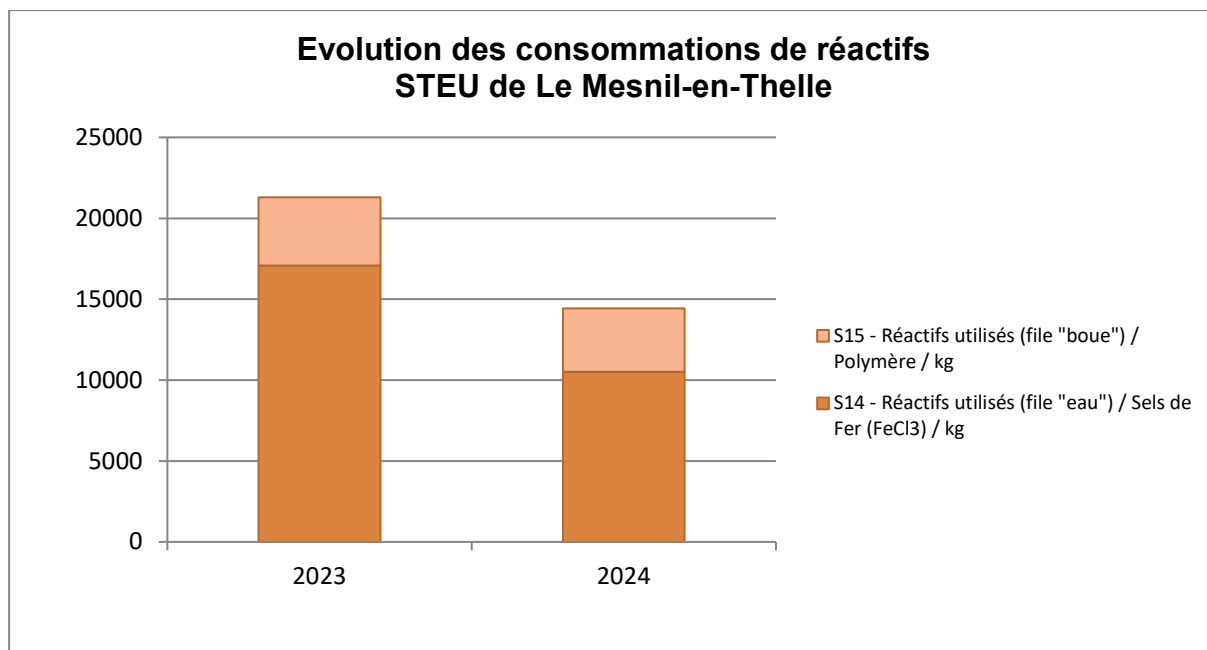
Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative des apports extérieurs (hors réseau de collecte) : graisses, matières de vidange, matières de curage, ...

Apports extérieurs			
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	2023	2024
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 de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Unité	2023	2024	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl3)	kg	17 080	10 517	- 38,4%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	4 220	3 918	- 7,2%

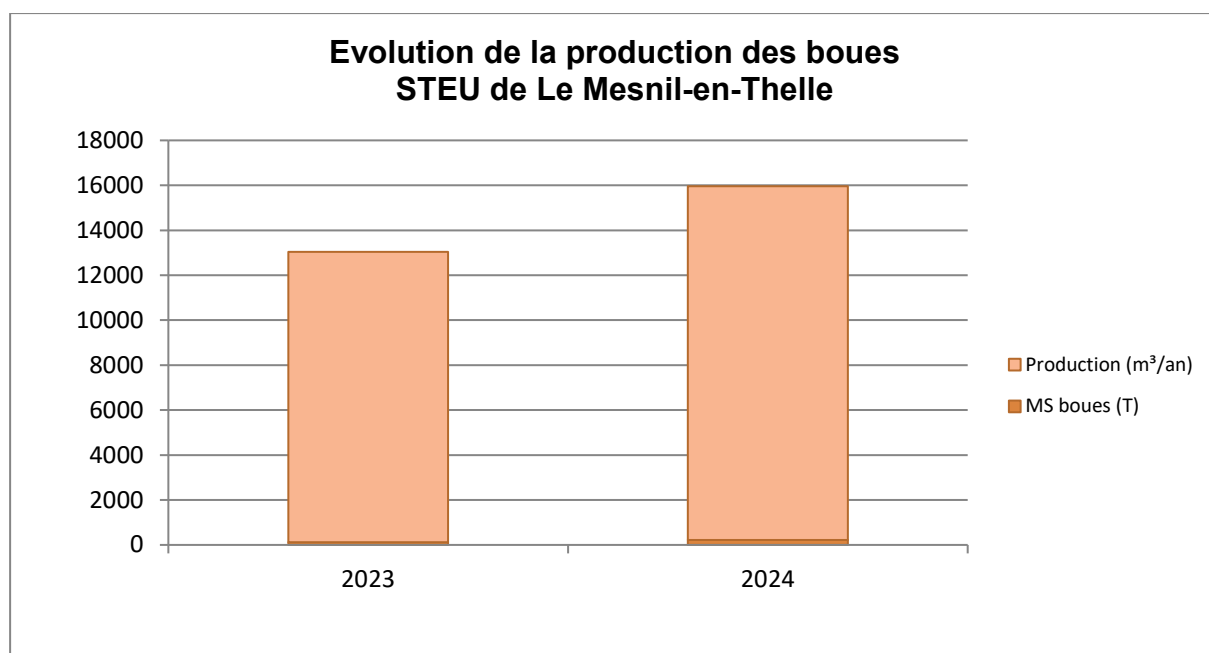


- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

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

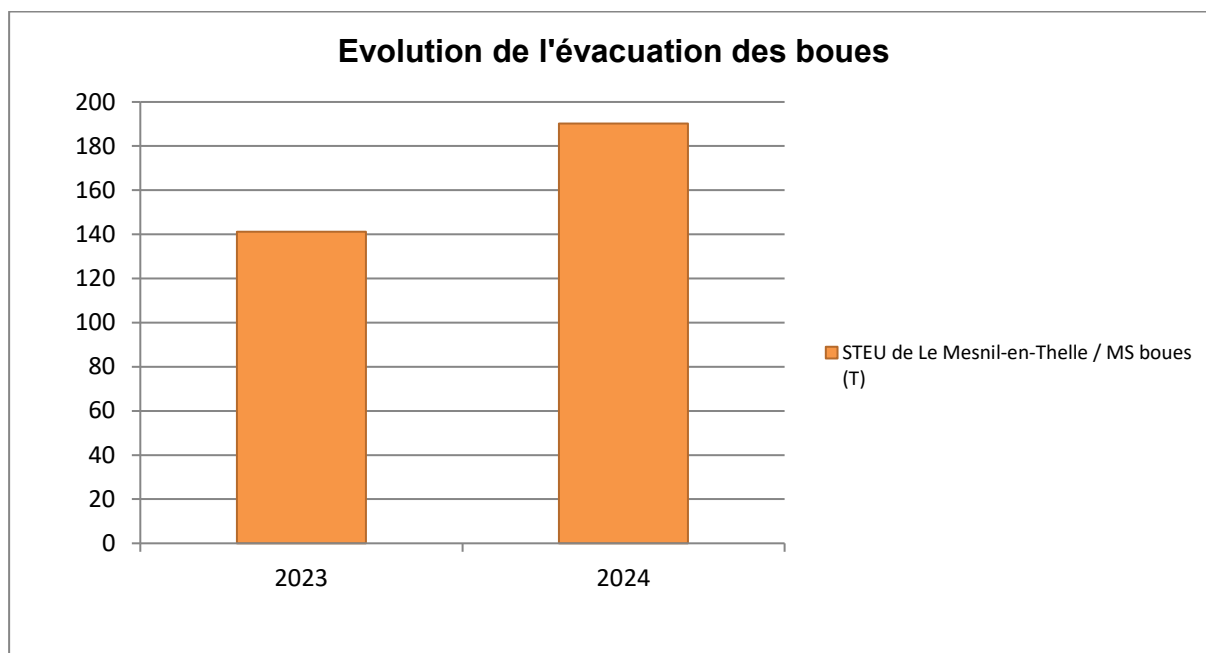
Production des boues			
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	2023	2024	N/N-1 (%)
MS boues (T)	120,6	218,8	81,4%
Production (m³/an)	12 926	15 735	21,7%



L'évacuation des boues

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

Evacuation des boues					
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Filière	2023	2024	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage	682 540	924 352	35,4%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage	141 144,44	190 209,88	34,8%
S6 - Boues évacuées après traitement	Siccité (%)	Compostage	20,7	20,6	-0,5%



L'analyse des boues

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

• LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

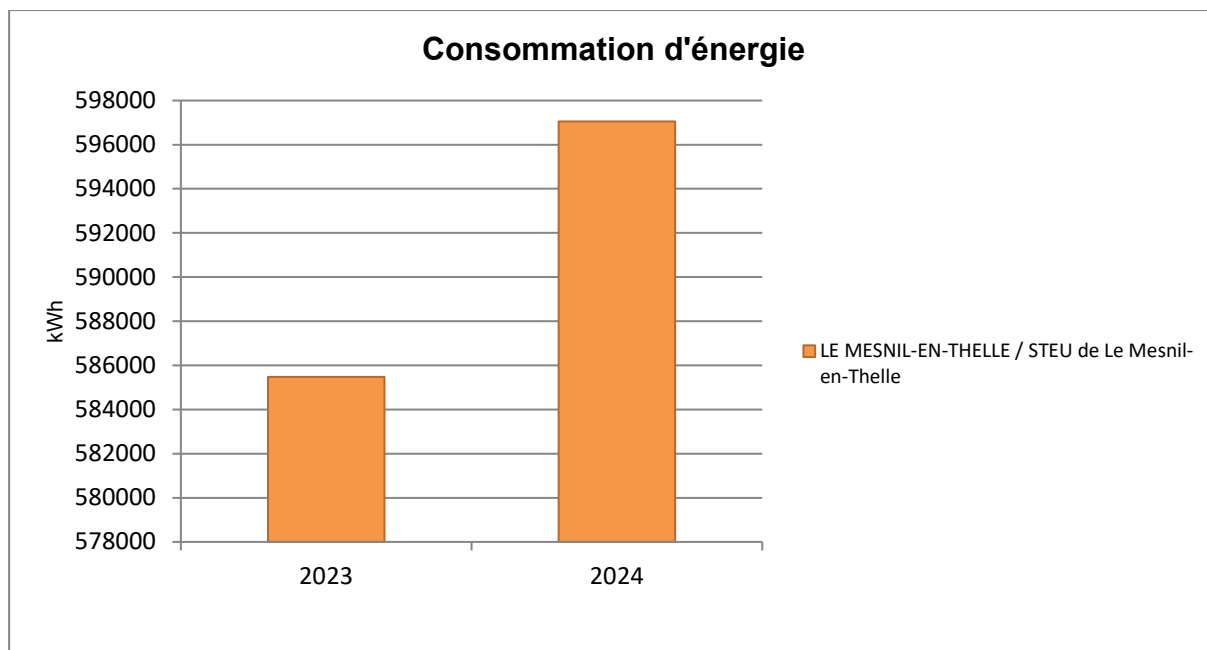
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués					
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Nature	Filière	2023	2024	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	10	0	- 100,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	ISDND	24	20	- 16,7%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	10	0	- 100,0%

- **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	2023	2024	N/N-1 (%)
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	585 483	597 052	2,0%
Total		585 483	597 052	2,0%



3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

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

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

Les interventions sur les stations d'épuration - Nombre de tâches				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2024
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Astreinte sur usine	Total	1
		Tache de maintenance sur usine	Corrective	10
		Tache de maintenance sur usine	Préventive	86
		Tache d'exploitation sur usine	Total	1 488

• LES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Equipement électrique des STEP	Armoire électrique	18/10/2024
	Extincteur des STEP	Extincteur 5 KG CO2 - Rejet dégrilleur	15/10/2024
		Extincteur 6KG PA ABC - groupe électrogène	15/10/2024
		Extincteur 5KG CO2 - Pompes	15/10/2024
		Extincteur 5KG CO2 - Transfo	15/10/2024
		Extincteur 5 KG CO2 - surpresseurs	15/10/2024
		Extincteur 5KG CO2 - bennes	15/10/2024
		Extincteur 5KG CO2 - centrifugeuse	15/10/2024
		Extincteur 6L PA EPA - Local Réserve	15/10/2024
		Extincteur 6KG PA ABC - Bureau	15/10/2024
		Extincteur 5KG CO2 - Entrée	15/10/2024
	Moyen de levage des STEP	Potence 150Kg	10/06/2024
		Palan mobile 500K 75026-890	10/06/2024
		Monorail 100 kG	10/06/2024
		Transpalette manuel	10/06/2024
		Anneaux de levage -500Kg (à côté dégrilleur)	10/06/2024
		Anneau de levage -500Kg (au-dessus dégrilleur)	10/06/2024
		Palan électrique	10/06/2024
		Potence relèvement - 320Kg	10/06/2024
		Potence panier de dégrillage - 320 Kg	10/06/2024
		Potence - 150 Kg	10/06/2024
		Potence - 150Kg	10/06/2024
		Potence	10/06/2024
		Potence -320Kg	10/06/2024
		Portique - 500Kg	10/06/2024
		Treuil sur potence 1	10/06/2024
		Treuil sur potence 2	10/06/2024
		Treuil sur potence 3	10/06/2024

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
		Treuil sur potence 4	10/06/2024
		Treuil sur potence 5	10/06/2024
		Potence -320K	10/06/2024
		Monorail 1 - 500Kg	10/06/2024
		Monorail 2 - 500Kg	10/06/2024
		Potence - 150 Kg	10/06/2024
		Ascenseur	10/06/2024
		Grue à bras	10/06/2024
		Palan électrique-500K PR (Step Mesnil en Thelle)	10/06/2024

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 désormais 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.



Un pic de charge sur différents paramètres a été mesuré lors du bilan d'autosurveillance du 25/04/2024 dont l'origine n'est pas expliquée. Les rejets lors de ce bilan ont été conformes et il n'y a pas eu de problématique particulière constatée sur le process de jour-là par l'exploitant ni avant et après ce bilan. Ce pic semble isolé.

Il n'y pas eu d'incident à signaler en 2024.

Points forts :

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

Points sensibles :

- A-coups hydrauliques et surtout organiques lors d'événements 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. Cette étude sera restituée en 2025 ;
- 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.

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 les arrêtés du 24 août 2017, du 31 juillet 2020, du 10 juillet 2024 et du 24 décembre 2024**. 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 21 juillet 2015 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 réductrices 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 (P_{tot} ou NGL), les valeurs fixées en concentration ou

en rendement figurant au tableau 7 de l'annexe 3 de l'arrêté du 21 juillet 2015 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 les arrêtés du 24 août 2017, du 31 juillet 2020, du 10 juillet 2024 et du 24 décembre 2024.

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 de Le Mesnil-en-Thelle	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
	DBO5	24	25	25	Oui
	DCO	52	53	53	Oui
	MeS	52	53	53	Oui
	NGL	12	13	13	Oui
	NTK	12	13	13	Oui
	P total	12	13	13	Oui

• LA CONFORMITE PAR PARAMETRE

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre										
STEU de Le Mesnil-en-Thelle	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	448,96	3,08	4,97	99	0	3	0	Oui	Oui
	DCO	1 145,06	10,26	16,74	99	0	5	0	Oui	Oui
	MeS	530,42	2,41	3,93	99	0	5	0	Oui	Oui
	NGL	126,5	3,87	6,11	95	0	2	0	Oui	Oui
	NTK	126,22	1,48	2,33	98	0	2	0	Oui	Oui
	P total	15,03	0,18	0,29	98	0	2	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	2023	2024
LE MESNIL-EN-THELLE	STEU de Le Mesnil-en-Thelle	Oui	Oui

3.3 Les autres missions du service

3.3.1 Nos actions en faveur du développement durable sur votre territoire

La feuille de route développement durable de SUEZ Eau France est présentée au paragraphe « Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons » du chapitre 5 « Votre délégataire ».

Le paragraphe ci-dessous présente les actions spécifiques menées sur votre territoire.

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	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	4 268	4 218	- 1,2%
Collectivités	20	30	50,0%
Professionnels	141	188	33,3%
Total	4 429	4 436	0,2%

Le nombre de clients assainissement collectif			
CROUY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	410	410	0,0%
Collectivités	1	1	0,0%
Professionnels	6	8	33,3%
Total	417	419	0,5%

ERCUIS	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	619	616	- 0,5%
Collectivités	5	6	20,0%
Professionnels	27	33	22,2%
Total	651	655	0,6%

FRESNOY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	360	354	- 1,7%
Collectivités	1	2	100,0%
Professionnels	7	11	57,1%
Total	368	367	- 0,3%

LE MESNIL-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	1 052	1 030	- 2,1%
Collectivités	2	2	0,0%
Professionnels	33	50	51,5%
Total	1 087	1 082	- 0,5%

MORANGLES	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	172	165	- 4,1%
Collectivités	1	3	200,0%
Professionnels	3	5	66,7%
Total	176	173	- 1,7%

NEUILLY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	1 655	1 643	- 0,7%
Collectivités	10	16	60,0%
Professionnels	65	81	24,6%
Total	1 730	1 740	0,6%

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	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	359 992	329 303	- 8,5%

Volumes assujettis à l'assainissement				
Commune	Type volume	2023	2024	N/N-1 (%)
CROUY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	41 251	33 728	- 18,2%
ERCUIS	Volumes assujettis (m³)	53 473	46 773	- 12,5%
FRESNOY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	30 848	27 297	- 11,5%
LE MESNIL-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	82 511	77 652	- 5,9%
MORANGLES	Volumes assujettis (m³)	12 723	11 903	- 6,4%
NEUILLY-EN-THELLE	Volumes assujettis (m³)	139 186	131 950	- 5,2%

3.4.3 La typologie des contacts clients

Notre Centre de Relation Client 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	1 037
Courrier	67
Internet	373
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	16
Total	1 493

Typologie des contacts	
CROUY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	77
Courrier	9
Internet	41
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	0
Total	127

ERCUIS	Nombre de contacts
Téléphone	144
Courrier	5
Internet	63
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	0
Total	212

FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	86
Courrier	8
Internet	17
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	3
Total	114

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	258
Courrier	16
Internet	90
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	2
Total	366

MORANGLES	Nombre de contacts
Téléphone	42
Courrier	1
Internet	14
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	1
Total	58

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de contacts
Téléphone	430
Courrier	28
Internet	148
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	10
Total	616

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	294	0
Facturation	102	47
Règlement/Encaissement	139	10
Prestation et travaux	72	1
Information	803	6
Technique assainissement	19	2
Total	1 429	66

Principaux motifs de dossiers clients		
CROUY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	24	0
Facturation	18	9
Règlement/Encaissement	8	0
Prestation et travaux	8	0
Information	59	0
Technique assainissement	0	0
Total	117	9

ERCUIS	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	25	0
Facturation	13	4
Règlement/Encaissement	21	3
Prestation et travaux	11	0
Information	128	2
Technique assainissement	3	2
Total	201	11

FRESNOY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	21	0
Facturation	9	3
Règlement/Encaissement	10	0
Prestation et travaux	8	0
Information	60	0
Technique assainissement	1	0
Total	109	3

LE MESNIL-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	75	0
Facturation	27	12
Règlement/Encaissement	40	5
Prestation et travaux	16	1
Information	194	2
Technique assainissement	14	0
Total	366	20

MORANGLES	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	13	0
Facturation	4	1
Règlement/Encaissement	10	1
Prestation et travaux	3	0
Information	25	0
Technique assainissement	0	0
Total	55	2

NEUILLY-EN-THELLE	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	136	0
Facturation	31	18
Règlement/Encaissement	50	1
Prestation et travaux	26	0
Information	337	2
Technique assainissement	1	0
Total	581	21

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

Nos efforts se poursuivent auprès de nos clients pour faciliter l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique des factures, à travers différents supports comme les messages sur facture, les encarts informatifs joints à la facture, les mailings personnalisés...

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 directement depuis l'espace personnalisé du client ou s'il n'y parvient pas lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle.

Activité de gestion			
CROUY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	295	305	3,4%
Nombre d'abonnés prélevés	35	35	0,0%
Nombre d'échéanciers	7	6	-14,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	890	878	-1,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	38	18	-52,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	2	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	930	898	-3,4%

ERCUIS	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	462	467	1,1%
Nombre d'abonnés prélevés	53	51	-3,8%
Nombre d'échéanciers	4	7	75,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 305	1 291	-1,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	58	74	27,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	9	12	33,3%
Nombre total de factures comptabilisées	1 372	1 377	0,4%

FRESNOY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	265	263	-0,8%
Nombre d'abonnés prélevés	35	33	-5,7%
Nombre d'échéanciers	9	5	-44,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	751	774	3,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	27	24	-11,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	4	100,0%
Nombre total de factures comptabilisées	780	802	2,8%

LE MESNIL-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	773	794	2,7%
Nombre d'abonnés prélevés	88	85	-3,4%
Nombre d'échéanciers	31	18	-41,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 302	2 243	-2,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	89	104	16,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	7	6	-14,3%
Nombre total de factures comptabilisés	2 398	2 353	-1,9%

MORANGLES	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	124	125	0,8%
Nombre d'abonnés prélevés	16	15	-6,3%
Nombre d'échéanciers	3	5	66,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	371	355	-4,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	5	11	120,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2	5	150,0%
Nombre total de factures comptabilisés	378	371	-1,9%

NEUILLY-EN-THELLE	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	1 239	1 269	2,4%
Nombre d'abonnés prélevés	150	142	-5,3%
Nombre d'échéanciers	31	36	16,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 614	3 516	-2,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	151	167	10,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	18	41	127,8%
Nombre total de factures comptabilisés	3 783	3 724	-1,6%

3.4.6 La relation clients

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

Relation client			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	79,81	80,96	1,4 %
Satisfaction Post Contact	8,34	8,28	- 0,7 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,7	6,5	- 15,6 %
Pourcentage de clients satisfaits	77	68	- 11,7 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	0	2	100,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	0,45	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.

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.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	-
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	94 278,86	79 284,29	- 15,9%
Créances irrécouvrables (€)	22 990,43	39 187,86	70,5%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	38 106,66	35 771,82	- 6,1%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux de l'année N-1	1 578 769,8	1 547 508,76	- 2,0%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 547 508,76	1 480 985,88	- 4,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,49	2,65	78,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,41	2,31	- 4,2%

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 contrat gérées par SUEZ Eau France.

Le fonds de solidarité			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Montant Total HT "solidarité"	0	0	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0	-

3.4.9 Les dégrèvements pour fuite

Sont présentés ci-dessous les nombres de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	15	15	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	15	19	26,7%
Volumes dégrévés (m ³)	2 638	5 893	123,4%

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 6 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 :

Sur tout le mois de janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de plus de 500 000 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).

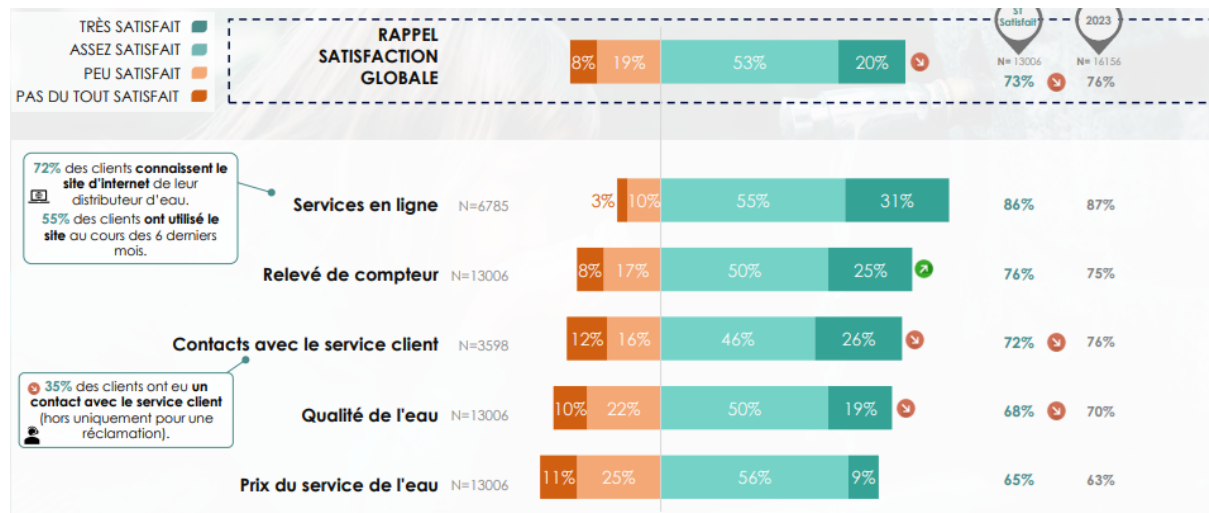
Nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

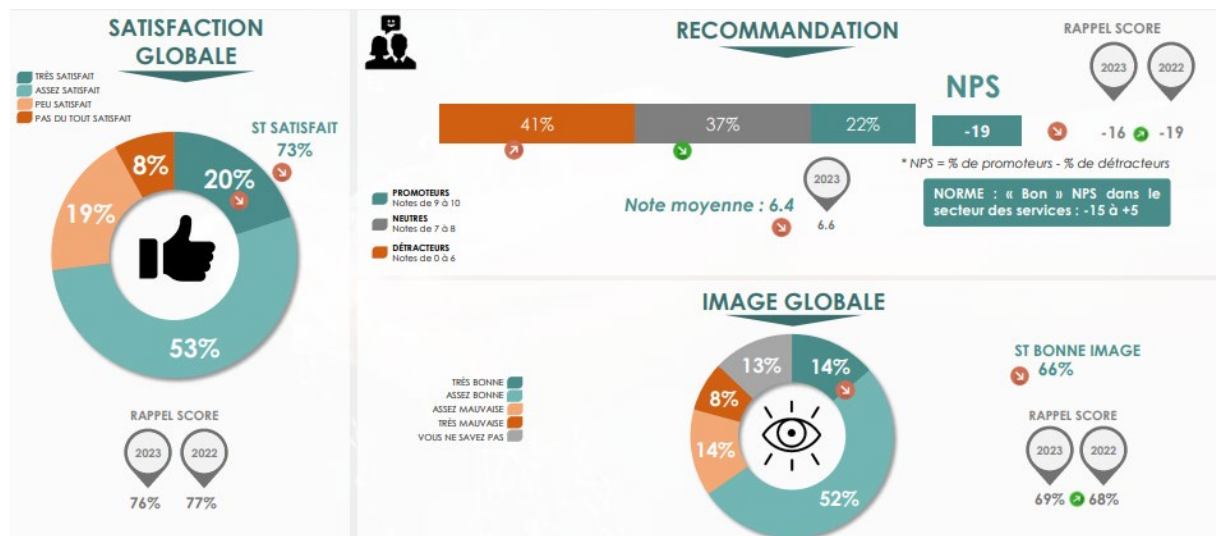
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73 % des clients se déclarent satisfaits. Une baisse de 3 pts qui s'explique notamment par la baisse de la note liée à la qualité de l'eau (68 % vs 70 % et une relation client moins bien évaluée (72 % vs 76 % en 2023). Néanmoins certains indicateurs restent tout à fait performants :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 86 %. Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.
- la satisfaction liée à la télérelève : 81 %. Elle demeure le mode de relève le mieux évalué (70 % pour la relève à domicile et 76 % pour la radiorelève).



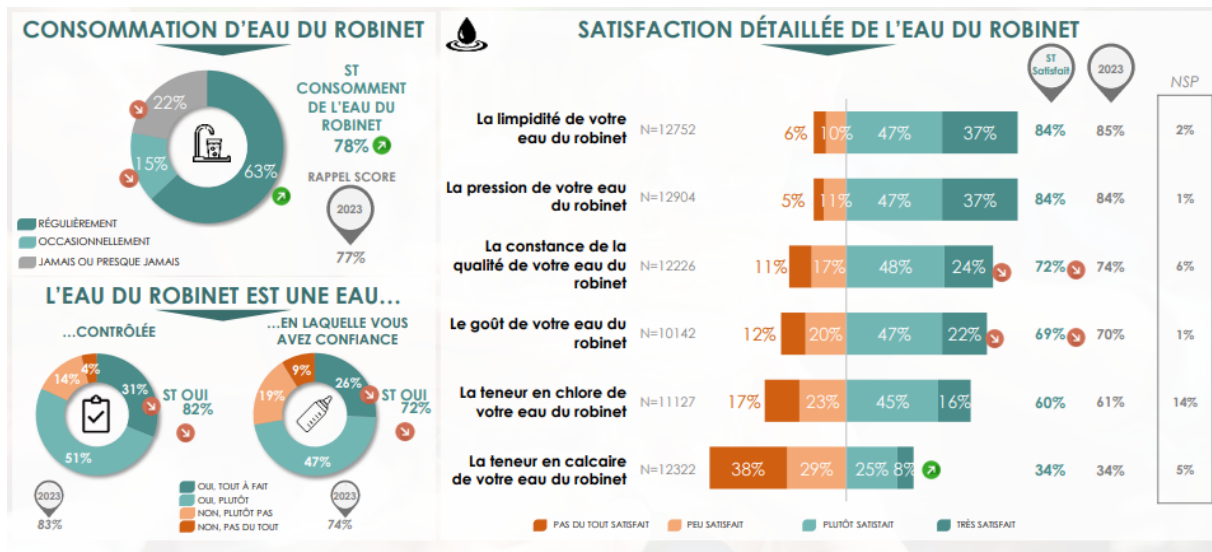
> Une image solide du fournisseur d'eau :

66 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau :

69 % des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score stable par rapport à l'année dernière (70 %).

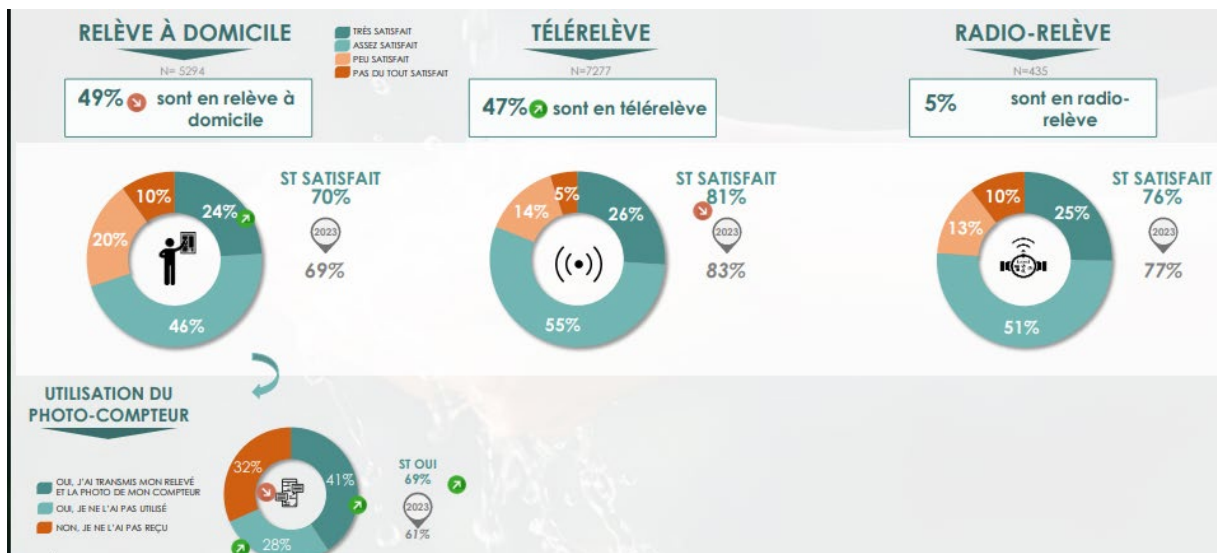


> La relève :

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 70 % de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 81 % 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 : 88 % 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	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	79,22	86,38	9,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	2,666	2,865	7,5%
Taux de la partie fixe du service (%)	19,85%	20,08%	1,2%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	3,86227	3,97273	2,9%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	3,51117	3,61153	2,9%

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

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

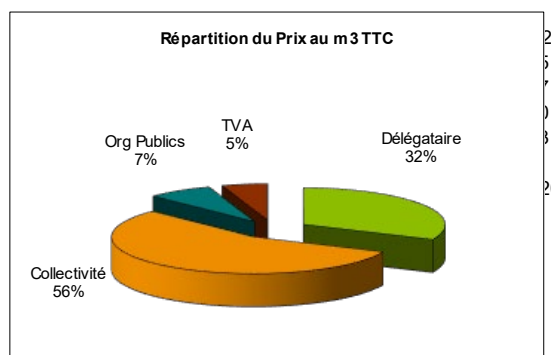
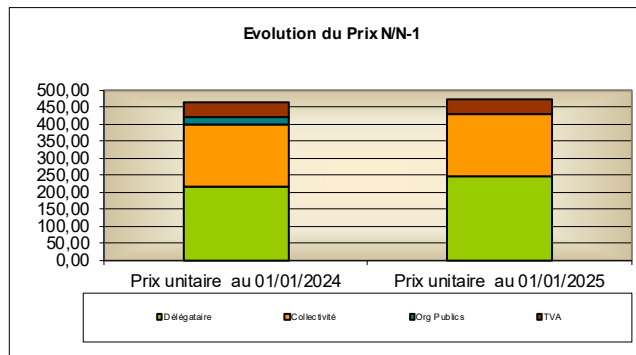
Evolution des révisions de la tarification			
Réseau	Désignation	01/01/2024	01/01/2025
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,23043	1,40968

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 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution N/N-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		49,22	56,39	49,22	56,39	14,6%
Consommation	120	1,366	1,565	163,92	187,77	14,5%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		30,00	30,00	30,00	30,00	0,0%
Consommation	120	1,3000	1,3000	156,00	156,00	0,0%
Organismes publics						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,1850	0,0000	22,20	0,00	-100,0%
Redevance performance Assainissement	120	0,0000	0,0267	0,00	3,20	
Sous total "assainissement" hors TVA en euros				421,34	433,36	
TVA à 5,5 %				0,00	0,00	
TVA à 7 %				0,00	0,00	
TVA à 10 %				42,13	43,34	
Total 120 m3 TTC en euros				463,47	476,70	
Soit le m3 TTC en euros				3,862	3,972	
Prix au litre €/l				0,004	0,004	
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				56,39	187,77	
Part de la Collectivité				30,00	156,00	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				86,39	343,77	
% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)						20,1%



Dunkerque le, 02/03/2024

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	ICHT-E	3,5E+07	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
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,

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 2023 06	Num 2023 06	Date 2023 06
ICHT-E	112,4000 1,0340	127,00	INSEE 6241	14/4/23
10534766	102,8000 1,1300	356,30	MTPB 6244	5/5/23
FSD 2 (code ICIS = DGC 2)	121,8000	182,60	MTPB 6244	5/5/23
TP 10 A	105,2000	128,80	MTPB 6246	19/5/23
K =	0,15 + 0,4629	131,32 402,62 112,40 102,80	182,60 121,80	128,80 105,20
		K =	1,40968	
		K P-1 =	1,23043	
		Evolution	14,57%	

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ
- urgence 24h/24**
0977 401 119
APPEL NON SURTAXÉ
- 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.

réf. client : 98-3182104448
identifiant * : 8471
facture n° : F120-0176474



NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 NEUILLY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

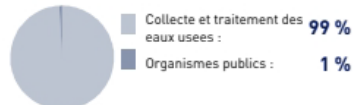
Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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 :
NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120 M3
60530 NEUILLY EN THELLE

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Date et Lieu
Signature

NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3
RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 NEUILLY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017647410000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

001499225238

190014001423 2798F120-01764741000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'ass't collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - Altiplano - 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux - SAS au capital de 422 224 040 euros - SIREN 410 034 407 - RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire FR79 4 10034 607



TREK798FOOF120-0176474000476724N

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- 3182104448).

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.



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ



urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXÉ



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.

réf. client : 98-1474601337
identifiant * : 7736
facture n° : F120-0176465



CROUY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 CROUY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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



Collecte et traitement des
eaux usées : 99 %
Organismes publics : 1 %

Adresse desservie :
CROUY EN THELLE ASS 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN 120 M3
60530 CROUY EN THELLE

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Date et Lieu

Signature

CROUY EN THELLE ASS 120 M3
RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 CROUY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017646510000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

001499308104

190014001423 2698F120-01764651000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'ass't collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798FOOF120-0176465000476724N

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- 1474601337).

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.



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ
- urgence 24h/24
 0977 401 119
APPEL NON SURTAXÉ
- 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.

réf. client : 98-5464902154
identifiant * : 7088
facture n° : F120-0176470



ERCUIS ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 ERCUIS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

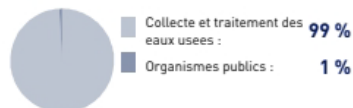
Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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 :
ERCUIS ASS 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN 120 M3
60530 ERCUIS

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Date et Lieu _____ Signature _____

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.

ERCUIS ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 ERCUIS

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017647010000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

001499425465

190014001423 7998F120-01764701000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'ass't collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798FOOF120-0176470000476724N

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- 5464902154).

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.



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ



urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXÉ



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.

réf. client : 98-9092801690
identifiant * : 8248
facture n° : F120-0176471



FRESNOY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 FRESNOY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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



Collecte et traitement des
eaux usées : 99 %
Organismes publics : 1 %

Adresse desservie :
FRESNOY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120 M3
60530 FRESNOY EN THELLE

Date et Lieu

Signature

FRESNOY EN THELLE ASS 120 M3
RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 FRESNOY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017647110000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat,
vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque
pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte
conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous 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

001499236119

190014001423 9198F120-01764711000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'ass't collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - Altiplano - 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux - SAS au capital de 422 224 040 euros - SIREN 410 034 407 - RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire FR79 4 10034 607



TREK798FOOF120-0176471000476724N

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- 9092801690).

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.



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ



urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXÉ



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.

réf. client : 98-8542600699
identifiant * : 1275
facture n° : F120-0176473



MORANGLES ASST 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 MORANGLES

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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



Collecte et traitement des
eaux usées : 99 %
Organismes publics : 1 %

Adresse desservie :
MORANGLES ASST 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN 120 M3
60530 MORANGLES

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Date et Lieu Signature

MORANGLES ASST 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 MORANGLES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017647310000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

001499337355

190014001423 1598F120-01764731000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - Altiplano - 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux - SAS au capital de 422 224 040 euros - SIREN 410 034 407 - RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire FR79 4 10034 607



TREK798FOOF120-0176473000476724N

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- 8542600699).

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.



SIRET émetteur : 41003460700482

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 SURTAXÉ



urgence 24h/24

0977 401 119

APPEL NON SURTAXÉ



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.

réf. client : 98-3182104448
identifiant * : 8471
facture n° : F120-0176474



NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 NEUILLY EN THELLE

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3

20 Mars 2025

montant TTC

Détail de votre facture au dos

476,72 €

Net à payer

476,72 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 21 mars 2025
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



Collecte et traitement des
eaux usées : 99 %
Organismes publics : 1 %

Adresse desservie :
NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN 120 M3
60530 NEUILLY EN THELLE

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat,
vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque
pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte
conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous 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.

NEUILLY EN THELLE ASS 120 M3
RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
60530 NEUILLY EN THELLE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP19001498F120-017647410000000000

Montant : 476,72 €

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

001499225238

190014001423 2798F120-01764741000000000965108 47672

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
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			430.18		473.20
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/03/2025	0,33	28,19	9,24	10,0	
Part Suez Eau France du 02/03/2025 au 01/01/2026	1,67	28,19	47,14	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	2	15,00	30,00	10,0	
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France intercommunale du 01/01/2025 au 01/03/2025	19,67 m³	1,5650	30,78	10,0	
Part Suez Eau France intercommunale du 02/03/2025 au 01/01/2026	100,33 m³	1,5650	157,02	10,0	
Part CC Thelloise du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	1,30	156,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			3.20		3.52
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m³	0,0267	3,20	10,0	
TOTAL HT			433,38		
MONTANT TVA (10.0 %)			43,34		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					476,72
Net à payer					476,72 €

Pour mieux comprendre votre facture

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 courrier à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREK798FOOF120-0176474000476724N

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- 3182104448).

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.



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 2024

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

en Euros	2023	2024	Ecart en %
PRODUITS	1 486 337	1 422 143	-4,3%
Exploitation du service	698 308	763 285	
Collectivités et autres organismes publics	745 880	633 003	
Travaux attribués à titre exclusif	20 214	17 306	
Produits accessoires	21 936	8 549	
CHARGES	1 486 133	1 349 767	-9,2%
Personnel	179 572	192 163	
Energie électrique	104 679	82 491	
Produits de traitement	33 109	32 209	
Analyses	17 057	3 101	
Sous-traitance, matières et fournitures	187 893	176 584	
Impôts locaux et taxes	6 251	7 252	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	77 631	87 794	
• télécommunication, postes et télégestion	3 970	3 959	
• engins et véhicules	15 346	20 921	
• informatique	27 852	30 738	
• assurance	4 082	5 069	
• locaux	24 868	24 494	
Contribution des services centraux et recherche	24 435	26 042	
Collectivités et autres organismes publics	745 880	633 003	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	68 365	73 806	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	25 842	26 359	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	2 904	3 596	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	12 298	2 748	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	216	2 619	
Résultat avant impôt	204	72 376	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	51	18 094	
RESULTAT	153	54 282	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024			
Détail des produits			
en Euros	2023	2024	Ecart en %
TOTAL	1 486 337	1 422 143	-4,3%
Exploitation du service	698 308	763 285	9,3%
• Partie fixe facturée	210 341	235 132	
• Partie proportionnelle facturée	469 269	475 002	
• Variation de la part estimée sur consommations	18 699	53 150	
Collectivités et autres organismes publics	745 880	633 003	-15,1%
• Part Collectivité	680 429	573 458	
• Redevance pour modernisation des réseaux de	65 450	59 545	
Travaux attribués à titre exclusif	20 214	17 306	-14,4%
• Branchements	20 214	17 306	
Produits accessoires	21 936	8 549	-61,0%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 345	1 367	
• Autres produits accessoires	20 590	7 183	

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 2024 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.

Éléments directement imputés par contrats

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

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

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

A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement 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.

Éléments affectés sur une base technique

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

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

Les clés reposant sur des critères physiques :

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

• Les clés reposant sur des critères financiers :

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

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 200k€, 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 4,14 %.

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

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 4,14 %. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non comptabilité dans le cas de mise en place de la

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

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,14 %.

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 3,70 % (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2024) soit 4,5 % en position emprunteur (BFR positif) et 3,65 % 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 SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0,83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25 %.

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€ HT)
Reversement - 10/2024	15/10/2024	271 914,52
Reversement - 04/2024	15/04/2024	301 543,40
Total		573 457,92

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)
Modernisation des réseaux	62 072,79	335 528
Total	62 072,79	335 528

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 Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

• LES ETUDES REALISEES

- Analyses de Risques de Défaillance (ARD) du Système de collecte,
- Analyses de Risques de Défaillance (ARD) du Système de traitement,
- Diagnostic Permanent du Système d'Assainissement,
- Campagnes de mesures RSDE en entrée et sortie de station d'épuration en 2023.

• 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 (€)
FRESNOY EN THELLE-Crouy-en-Thelle / PR Morangles-RVT-Pompe 2 chlorure ferrique	119,64
ERCUIS-Ercuis / PR Epinettes-RVT-Armoire électrique	2 287,96
FRESNOY EN THELLE-Fresnoy-en-Thelle/ PR Bout Sec-RVT-Armoire électrique	2 567,34
LE MESNIL EN THELLE-Mesnil-en-Thelle (Le) / PR ZA des Rainettes-RVT-Télétransmission	472,75
NEUILLY EN THELLE-Neuilly-en-Thelle / PR et BO Bellé-RVT-Pompe 1	448,63
CROUY EN THELLE-Crouy-en-Thelle / PR Morangles-RVT-Pompe 2	239,27
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Motoréducteur gavopompe	7 338,24
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Variateur de centrifugeuse	- 1 429,60
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Mise en conformité électrique	30 057,32
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Pompe à boue centrifugeuse 1 (partiel)	4 156,32
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Pompe polymère 2	1 467,85
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Câble alimentation centrifugeuse	11 436,61
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Coffret effacement	4 651,92

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
LE MESNIL EN THELLE-STEU de Le Mesnil-en-Thelle-RVT-Pompe eau traitée n°2	3 574,28
Total :	67 388,53

- **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 DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Sans objet.

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

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

Les branchements neufs	
2023	2024
1	4

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 concernent des biens appartenant à SUEZ Eau France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, l'outillage et les équipements, les bureaux, les véhicules, le mobilier, l'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	67 388,53
Réseaux	0
Total	67 388,53

• 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	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	67 388,53
Total	67 388,53

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)		
Opération	2023	2024
Renouvellement	62 849,65	67 388,53

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	0
Réseaux	0
Total	0

- **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	0
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	0



Votre délégataire

Depuis plus de 160 ans, SUEZ apporte des services essentiels pour protéger et améliorer la qualité de vie, face à des défis environnementaux grandissants.

SUEZ permet à ses clients de fournir l'accès à des services d'eau et de déchets, par des solutions innovantes et résilientes. Présent dans 40 pays avec 40 000 collaborateurs dont 9 500 pour l'activité Eau en France, le Groupe permet également à ses clients de créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et de leurs services, et de conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers. En 2023, SUEZ a fourni de l'eau potable à 57 millions de personnes dans le monde (10,4 millions d'habitants en France) et des services d'assainissement à plus de 36 millions de personnes (10,5 millions d'habitants en France). En outre, le Groupe a produit 7,7 TWh d'énergie à partir des déchets et eaux usées.

SUEZ en chiffres

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

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

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

La raison d'être de SUEZ

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

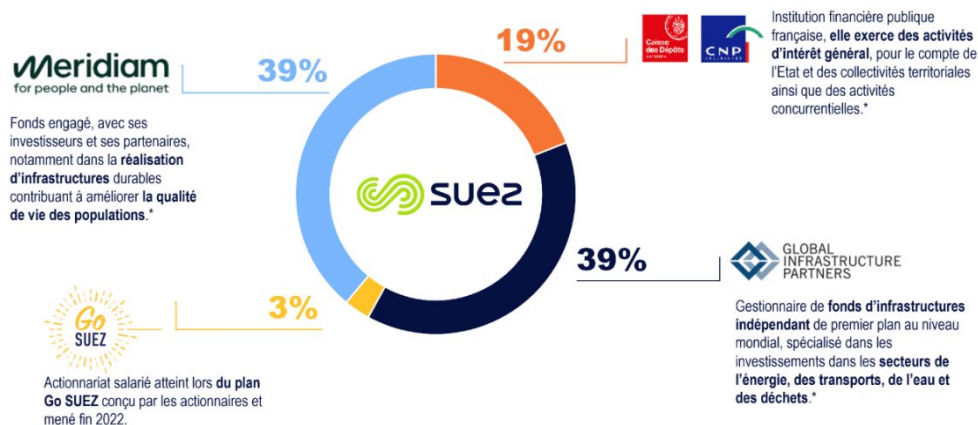
Nous promouvons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

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

Un actionnariat qui soutient les ambitions du groupe

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

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.



* Détention de la participation dans SUEZ via SUEZ Holding

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.

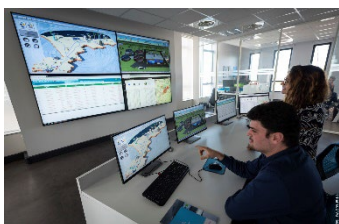
La Direction Métiers et Performance accompagne les agences territoriales en leur apportant un niveau d'expertise élevé sur plusieurs domaines techniques : l'informatique industrielle, la prévention et animation de la sécurité, la qualité, la gestion du patrimoine, la maîtrise des pertes en eau, etc...



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 :

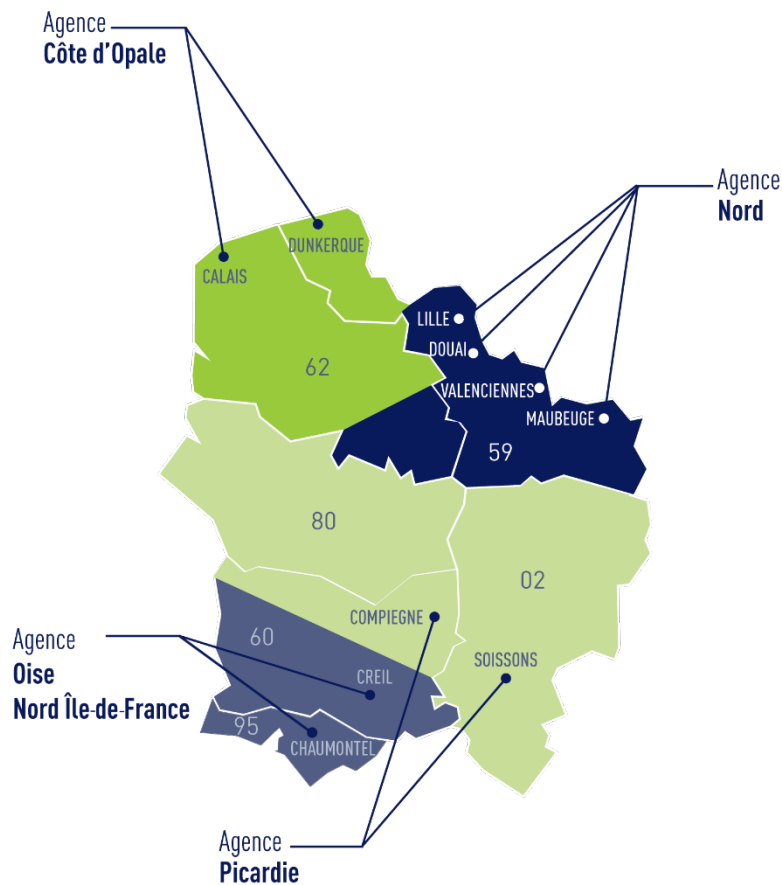
- Garantir la meilleure qualité de réponse.
- Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement.
- Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client.
- Réagir à l'activité locale en temps réel.
- Fluidifier les échanges avec les autres services d'une même région.

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.

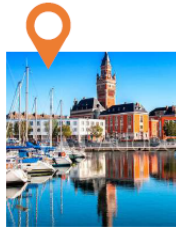


L'organisation locale repose sur 4 agences auxquelles sont rattachées les équipes de proximité :

- 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 Île 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



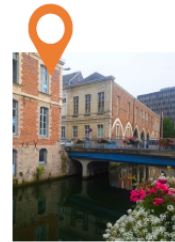
Dunkerque

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.



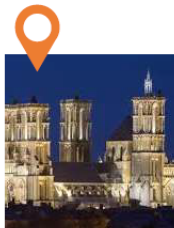
Douai

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



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



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



Sébastien GOUSSET
 Responsable performance réseaux – recherche de fuites
 Tél. 03.44.29.36.81
 Mob. 06.75.68.75.63
sebastien.gousset@suez.com



Jean-Charles GAUTIER
 Responsable Pôle Industriels et Réseaux eau potable
 Mob. 06.30.52.13.27
jean-charles.gautier@suez.com



Sébastien MORIN
 Responsable interventions et travaux d'exploitation réseaux d'eau
 Mob. 06.07.12.65.72
sebastien.morin@suez.com



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

SECRETARIAT

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





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



Yannick HOUSSART
 Responsable réseaux assainissement
 Mob. 06.84.27.66.27
yannick.houssart@suez.com



Florian DIVAY
 Responsable stations d'épuration
 Mob. 06.82.06.55.91
florian.divay@suez.com



Camille KORSACK
 Adjointe au Responsable stations d'épuration
 Mob. 06.33.68.93.16
camille.korsak@suez.com



Hervé DHOURY
 Responsable Maintenance
 Mob. 06.83.61.88.28
herve.dhoury@suez.com

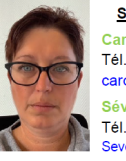


Laurent KASZLUK
Commercial
 Mob. 06.75.65.03.36
laurent.kaszluk@suez.com
 Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats



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

Secrétariat technique
Carole LEGRIS
 Tél. 03.44.29.32.22
carole.legris@suez.com
Séverine SCHWIZGEBEL
 Tél. 06.30.81.96.72
Severine.schwizgebel@suez.com

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

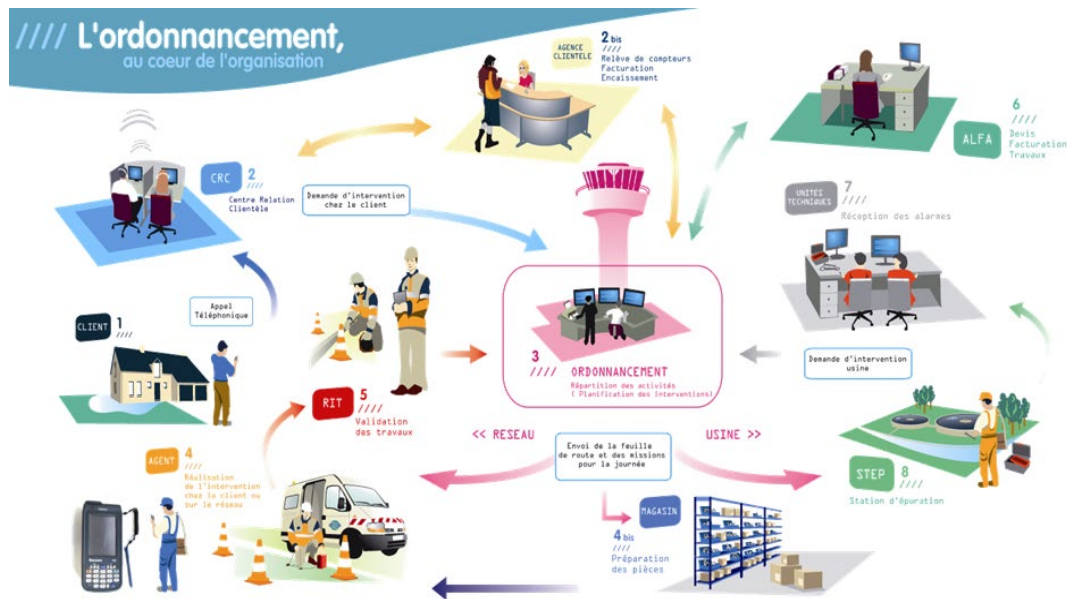
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

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

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

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

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



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes des plateformes logistiques.

Ces 4 plateformes réparties sur le territoire ont industrialisé la supply chain en approvisionnant, stockant, préparant et expédiant les matériels référencés par la Direction des Achats. Un système d'information « LOG'Eau », dédié aux flux logistiques de pièces a été mis en œuvre.

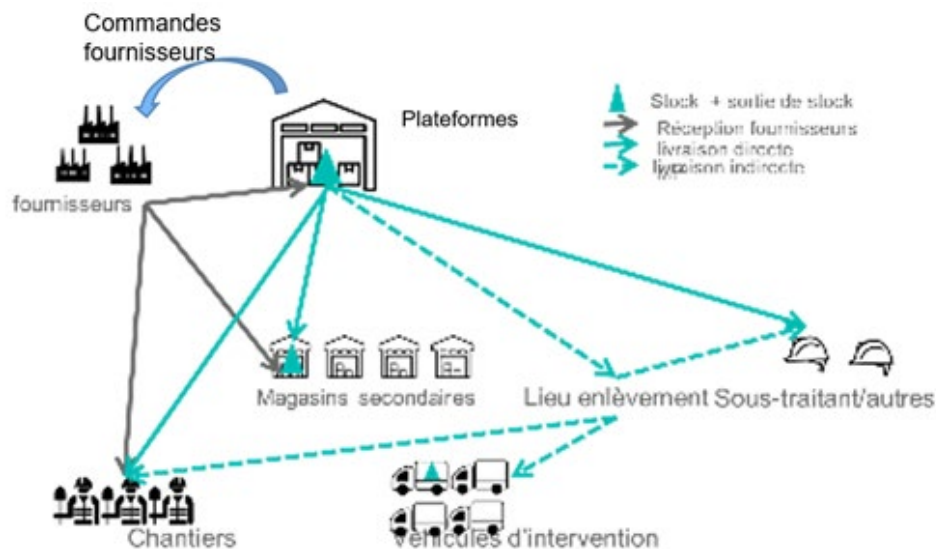
Les expéditions concernent :

- D'une part des commandes spécifiques exprimées dans LOG'Eau pour des branchements ou chantiers,
- D'autre part des réassorts automatiques de dotations de magasin de proximité en région ou de dotations véhicules, basés sur les déclarations de sorties des agents sur leurs tablettes.

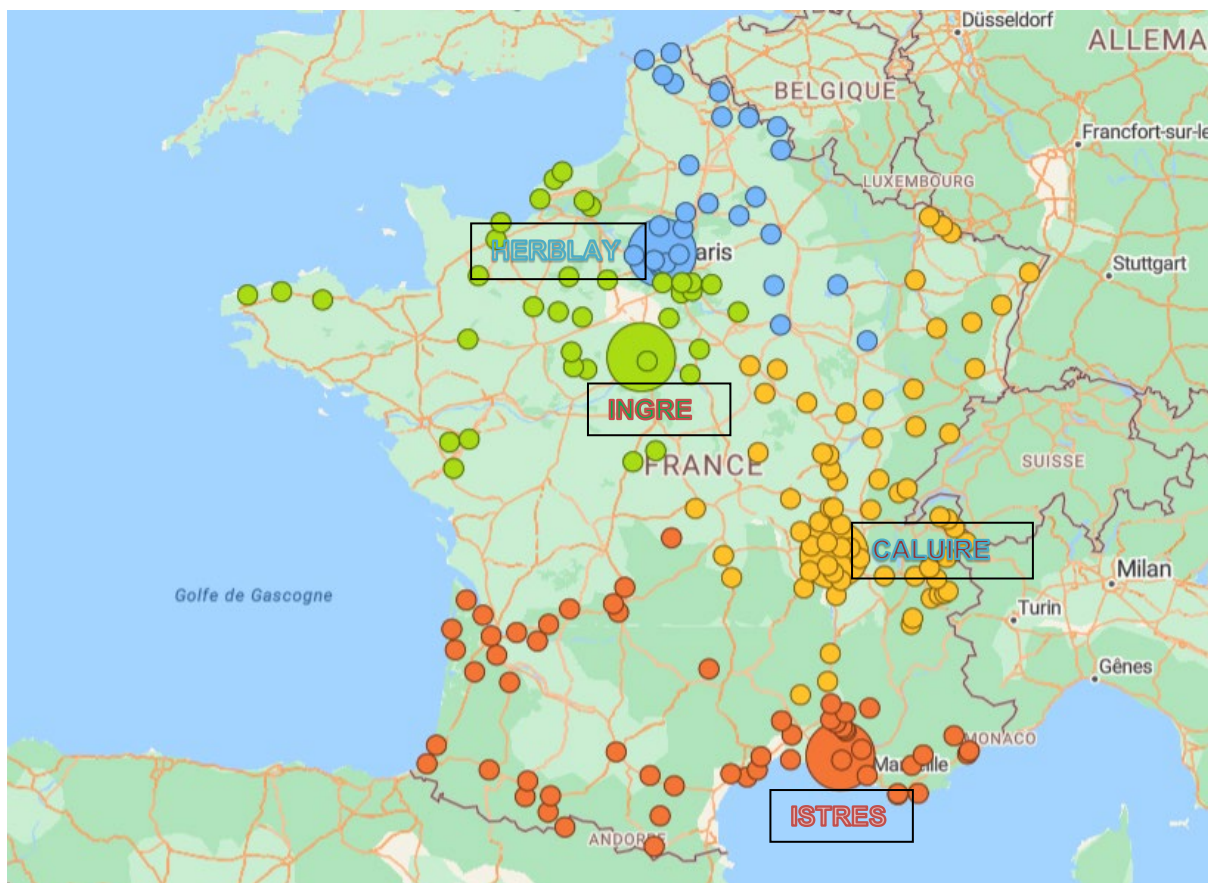
Les livraisons planifiées par les plateformes permettent d'approvisionner les commandes en amont de la date de réalisation et de maintenir à niveau les stocks des magasins de proximité au plus près des exploitants, pour répondre aux aléas de chantier.

Les stocks des véhicules permettent la réalisation d'interventions plus rapide, sans retour nécessaire à la base.

Des stocks stratégiques complètent les stocks de proximité en régions permettant d'avoir à disposition permanente les pièces indispensables au maintien du service aux clients.



La carte ci-dessous présentent l'implantation géographique des 4 plateformes logistiques et des magasins de proximité, qui sont au nombre de 200 environ.



5.1.6 SUEZ Eau France, un acteur local qui déploie des solutions adaptées pour répondre aux enjeux spécifiques de chaque territoire

Dans un contexte de changement climatique et face à des défis de plus en plus prégnants, comme la pression quantitative sur la ressource en eau, l'augmentation des pollutions, la recrudescence d'aléas météorologiques intenses et le renforcement de la réglementation, SUEZ promeut des solutions en faveur de la résilience des services d'eau et d'assainissement de ses clients et les accompagne dans la transition écologique de leurs territoires.

Grâce à une organisation territoriale dédiée, SUEZ Eau France met le savoir-faire et l'expertise de ses collaborateurs au service de ses clients pour, au quotidien, 7j/7, 24h/24 :

- 1- Fournir l'accès à des services d'eau et d'assainissement de qualité,
- 2- Améliorer et protéger les infrastructures qui lui sont confiées par ses clients,
- 3- Accompagner la transition écologique et énergétique en améliorant ses process et en proposant de nouvelles solutions.

Retour sur quelques références qui ont marqué l'année 2024 :

En janvier : Inauguration de la nouvelle unité de production d'eau potable de l'Epau de Le Mans Métropole (département de la Sarthe) qui allie qualité de l'eau et performance énergétique. **La modernisation de cette installation s'inscrit dans la volonté de la collectivité de réduire son empreinte énergétique tout en innovant pour offrir un service de haute qualité à ses usagers grâce à un nouveau système de pompage, de nouvelles filières de traitement et la pose de panneaux photovoltaïques.**

En mars : La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans (département du Puy de Dôme) confie au groupement SUEZ/SEMERAP la gestion du système d'assainissement de Riom pour une durée de 7 ans. Pour répondre aux exigences techniques et environnementales de la collectivité, **SUEZ Eau France s'engage à mettre en œuvre des solutions innovantes, tant dans le mode de gestion du service que dans l'optimisation de son exploitation. Cette démarche permettra :**

- d'économiser 800 tonnes éqCO₂ par an sur la station d'épuration, en diminuant par exemple la consommation de réactifs nécessaires au traitement,
- de réduire de 20% la consommation énergétique de la station d'épuration de Riom, grâce au renouvellement des équipements énergivores,
- d'employer des collaborateurs en insertion,
- de sensibiliser à l'environnement les scolaires et le grand public grâce à un espace pédagogique dédié.

En avril : Inauguration d'un nouveau bassin d'orage sur le site de la station d'épuration Dijon-Longvic (département de la Côte d'Or) qui permet **d'augmenter de 15 000 m³ la capacité de stockage des eaux usées du système unitaire de Dijon** pendant les épisodes pluvieux, et ainsi de réduire les déversements dans le milieu naturel.

En mai : Signature du contrat officialisant le **démarrage du projet de la future station de traitement des eaux usées de La Roche sur Yon** (département de la Vendée). La Roche sur Yon a choisi le groupement composé des sociétés SOGEA, Eiffage Construction, Safège, Pelleau et Associés Architecte, et SUEZ pour la conception – réalisation – exploitation et maintenance du nouvel équipement. A l'issue de la phase de construction, SUEZ Eau France exploitera l'ouvrage pendant 6 ans. **La nouvelle station permettra de répondre aux futures normes environnementales et sanitaires. Elle sera capable d'éliminer tous types de polluants, y compris les microplastiques, et de valoriser l'énergie des boues d'épuration en de nouvelles sources d'énergies renouvelables (biométhane, solaire, électricité verte).**

En septembre : Inauguration de la **nouvelle unité de la station** sur cette installation **d'épuration de Villiers-Saint-Frédéric** (département des Yvelines), **une usine élargie tournée vers la qualité de l'eau, la sobriété énergétique et la circularité des ressources**. Le déploiement, de technologies innovantes, sobres en énergie, moins génératrices de déchets et productrices de matières premières secondaires valorisables permet de répondre à la volonté du Syndicat Intercommunal de l'Assainissement de la Région de Neauphle-le-Château (SIARNC) de contribuer à la transition bas-carbone du territoire.

En octobre : **SUEZ Eau France propose désormais son application Tout Sur Mon Eau (TSME) aux 11 millions d'usagers des contrats qu'il opère en France**. Qu'ils logent en habitat individuel ou en habitat collectif, cette application les accompagne dans leurs usages de l'eau au quotidien. L'application est disponible gratuitement en téléchargement sur les stores des smartphones.

En novembre : **La Communauté de Communes Rives de Saône** (département des Côtes d'Or) **renouvelle sa confiance à SUEZ Eau France pour la gestion du service public d'assainissement. SUEZ Eau France s'engage dans une démarche d'optimisation des services d'assainissement collectif et non collectif**, en améliorant la performance du système d'assainissement, en luttant contre les eaux claires parasites, tout en réduisant l'empreinte carbone des énergies consommées.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Notre système d'information Clientèle

Dans le cadre de son programme de modernisation de la relation avec les clients, SUEZ Eau France a déployé récemment un nouvel outil de gestion de la relation client.

Cet outil nous permet d'améliorer les interactions avec les clients du service et en particulier :

- Le suivi des interactions avec les clients et une qualification fine des demandes et réclamations,
- La centralisation des informations offrant une vision à 360 ° du client, pour un traitement plus complet, rapide et qualitatif des demandes ;
- Le pilotage de l'activité relation client en temps réel et la réalisation de reportings

Ce nouvel outil de gestion clientèle est connecté à tous nos logiciels dont notre outil de facturation client Odyssee.

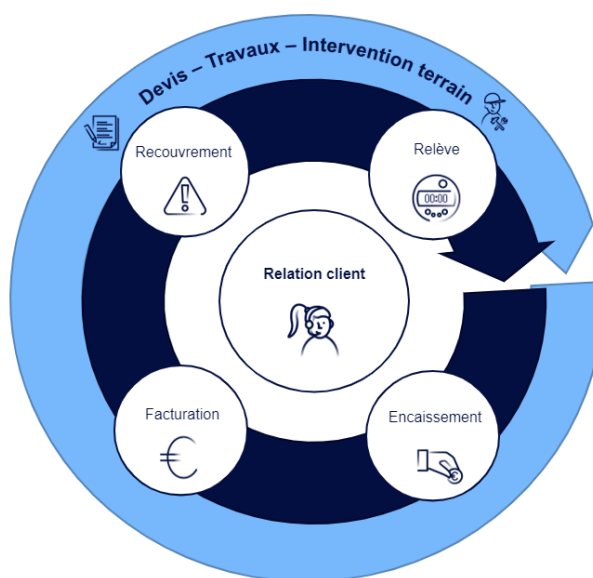
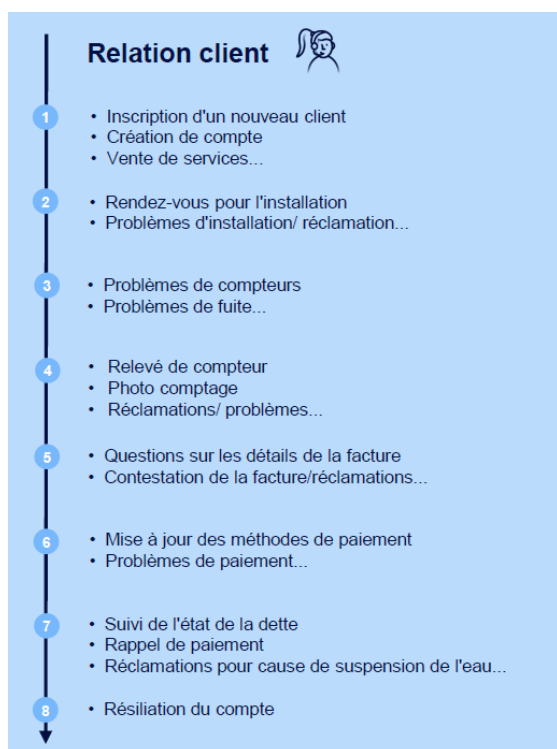
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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 axée 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 multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation digitale

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



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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

- **LA 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 de clients : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

- Annonce de la relève aux clients 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)



53921778

Relevez les chiffres sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

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 télérelevé de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Index nouveau compteur : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

☐ Autre : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Référence client : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. 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 clients.

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.

La dépose d'index peut également être effectuée par les clients via le compte en ligne ou le téléphone, par 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 : téléphone, web, conseiller virtuel, courriers, e-mails, réseaux 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 tousurmoneau.fr et compte en ligne

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

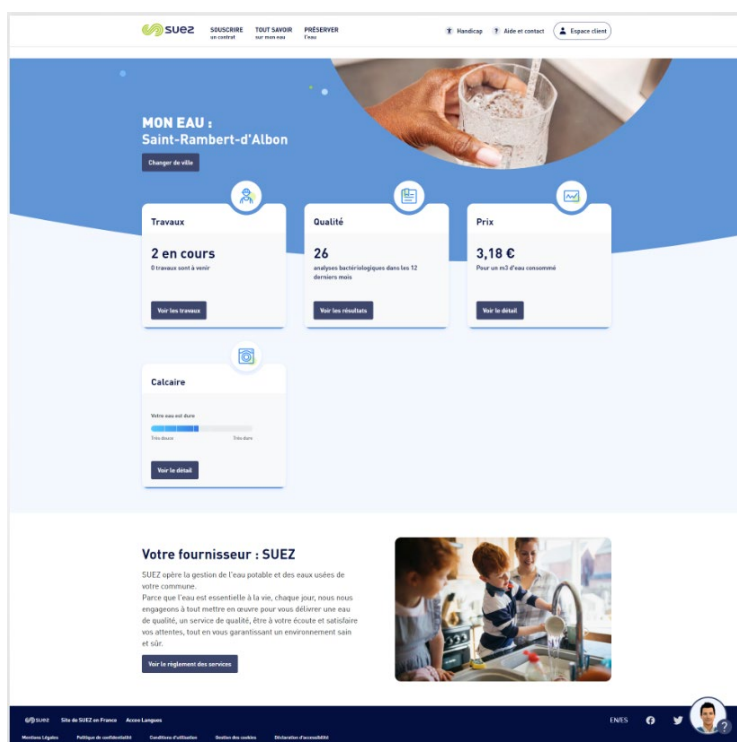
En 2023, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74 % des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME

UN USAGER (Sans compte en ligne)	UN ABONNÉ (Depuis le compte en ligne)	A notre initiative (sans compte en ligne)
Eau dans ma commune (pour les contrats en DSP que l'on gère) Contenus Pédagogiques Simulateur de consommation Devis estimatif à télécharger pour les branchements neufs Chatbot Olivier : assistant virtuel Contact service client : téléphones, adresse et horaire de l'agence la plus proche et formulaire de contact par email. Souscrire un contrat (parcours automatisé avec création de CEL)	Gestion des contrats, le client peut rattacher et gérer plusieurs contrats dans son Compte En Ligne. Compte en ligne = 1 adresse e-mail Payer sa facture et suivre ses paiements Suivre sa consommation Le CEL présente 2 ans d'historique sur les factures Le CEL est disponible 2 ans après la résiliation d'un contrat. On ne peut pas créer de CEL sur un contrat résilié Avec un compteur télérelevé : - suivi quotidien des consommations - paramétrage des alertes fuite et surconsommation - ON connect coach (selon contrat)	Prise de rdv en ligne : fonctionne à partir d'e-mails et sms spécifiques liés à l'activité terrain concernée. Le client prend directement rdv, modifie ou annule son rdv en ligne depuis le lien présent dans l'e-mail ou le sms qu'il reçoit. Annonce relève et dépose de la photo-compteur : le client peut nous transmettre son relevé et la photo de son compteur suite à un e-mail ou sms qu'il reçoit en période de relève Paiement par carte bancaire sans compte en ligne depuis un e-mail ou sms automatique envoyé au client.

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

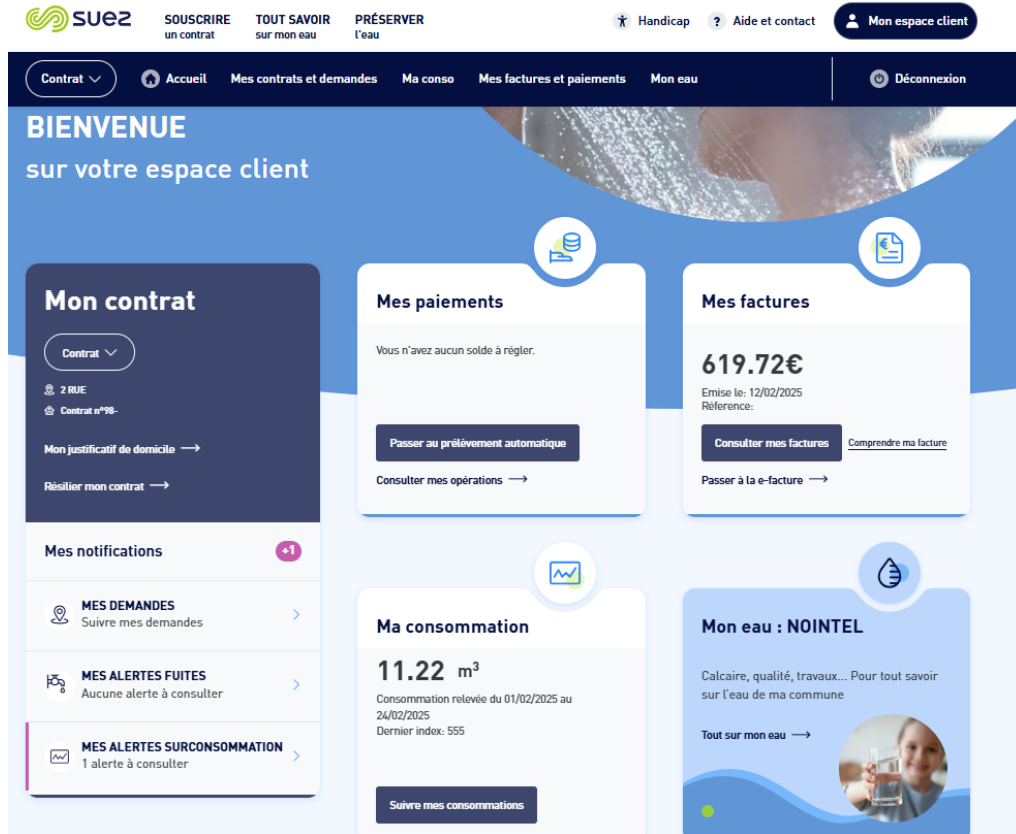
- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



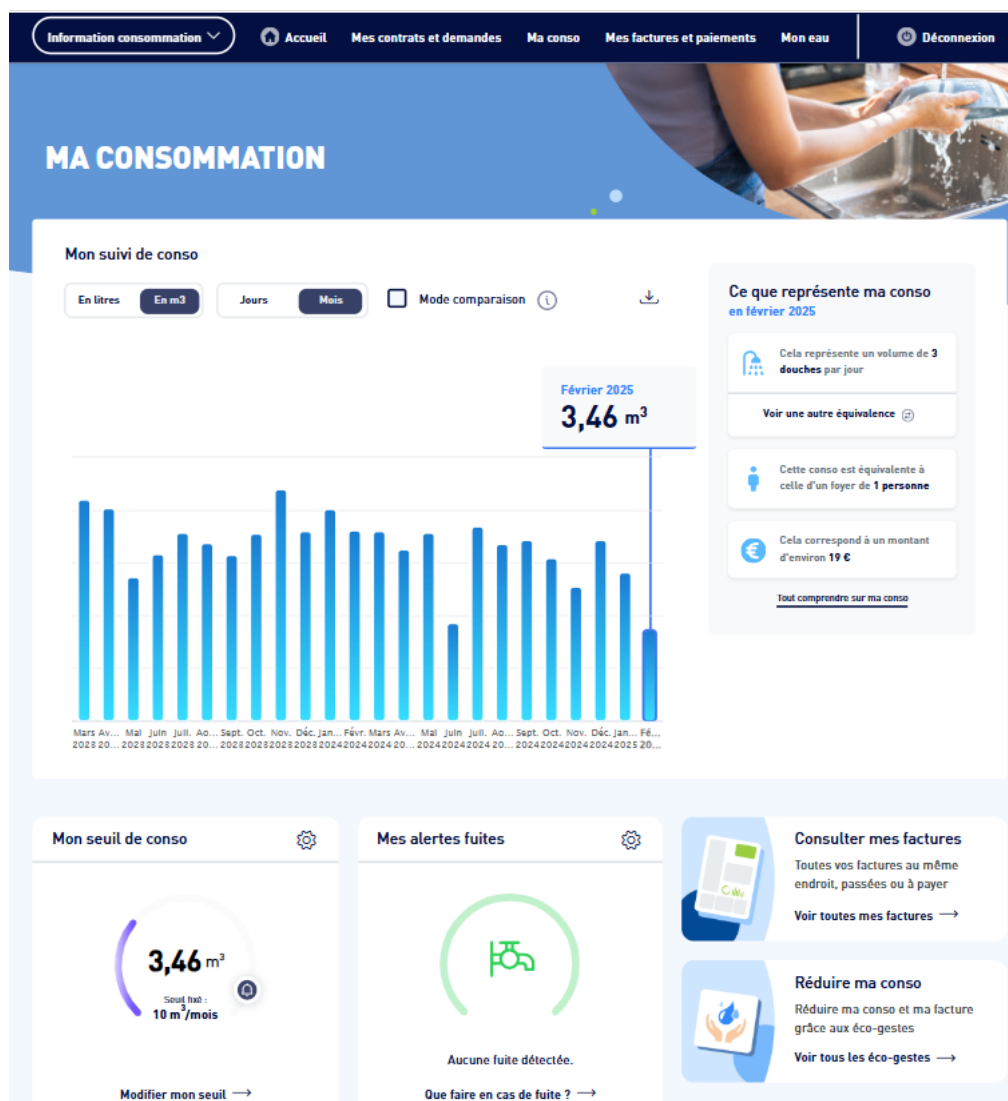
Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.
- « **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :
- Une gestion autonome de leur contrat :

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé des factures par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique mensuel ou à la facture,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
- parcours 100% digital de souscription ou de résiliation
- demande de justificatif de domicile
- télécharger une estimation de devis branchement neuf
- formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

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

- un formulaire de contact en ligne,
- un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **Accueils partagés**

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

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

5.2.5 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 Touturmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

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

• **MENSUALISATION**

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

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

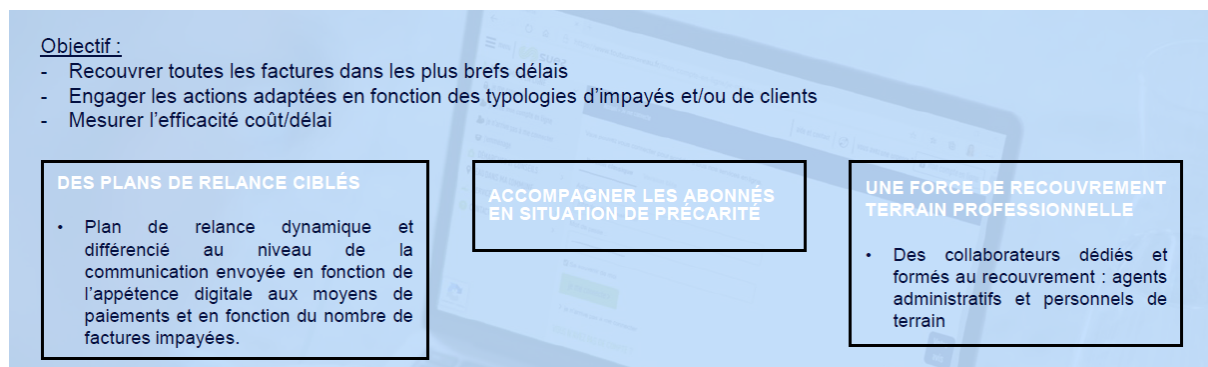
• **RECouvreMENT**

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)

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



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

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



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

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



Acceo Langues

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

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

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

5.2.7 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 journalière ou mensuelle (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 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...



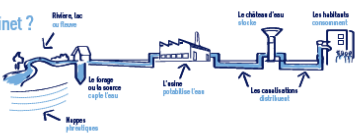
> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret) :

bienvenue chez SUEZ !

L'eau est essentielle, contribuez à sa préservation en maîtrisant votre consommation

D'où vient l'eau du robinet ?

En fonction de la provenance de l'eau et de sa qualité, les traitements pour la rendre potable et l'acheminer varient et impactent le prix du service de l'eau.



Le prix du service de l'eau est fixé par la commune

Le coût du service de l'eau est variable d'une collectivité à une autre, cette différence s'explique par des contraintes géographiques différentes, la typologie de la ressource souterraine ou de surface, la qualité et la quantité d'eau disponible, le type d'habitat (rural ou urbain) et les coûts consentis à l'entretien et à l'amélioration des réseaux.

Composition du prix du service de l'eau, moyenne nationale Source : Centre d'information sur l'eau (C.I.Eau) 2022

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46%	34%	20%
servent à la production de l'eau potable, depuis le captage de l'eau à la source, jusqu'à sa distribution dans vos robinets : traitement de l'eau, exploitation des usines, contrôles qualité, maintenance des installations, investissements dans des systèmes optimisés.	sont dédiés à la collecte et à la dépollution des eaux usées : recueil des eaux usées, le transport, l'épuration et le rejet en milieu naturel.	permettent de collecter les taxes et redevances comme la TVA reversée à l'Etat et les investissements en faveur de l'eau, collectés par les organismes publics comme les agences de l'eau.

Nous nous engageons également dans l'accessibilité des services pour tous :

HandiCapZéro
Livret d'accueil et factures disponibles en caractères agrandis et en braille auprès d'HandiCapZéro (0800 39 39 51 service et appel gratuit).

ACCES
Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCES propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.toutsurmoneau.fr



Profitez de tous nos services et facilitez-vous la vie en créant dès maintenant votre espace client

Gérez votre abonnement en toute simplicité depuis www.toutsurmoneau.fr !

Créez votre espace client

Espace client
et vous pourrez :

- Disponible 24 h/24 : 7 j/7
- Réaliser vos opérations en toute autonomie grâce à des parcours digitalisés
- Répondre à toutes vos questions via la rubrique aide et contact
- Retrouver nos conseils pour maîtriser votre consommation et surveiller vos installations
- Modifier vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Consulter votre facture
- Télécharger votre attestation de domicile certifiée

Je surveille mes installations

Les rubriques « tout savoir sur mon eau » et « aide et contact » vous donnent tous les conseils utiles et nécessaires pour protéger et surveiller vos installations, et vous expliquent les démarches pour détecter les fuites.

Et si j'ai réellement une fuite ?
Des solutions SUEZ, d'assurance d'assistance existent. Renseignez-vous sur toutsurmoneau.fr/Service/assurances

Je me renseigne sur le type de compteur installé

Si votre commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants, vous pouvez suivre votre consommation quotidiennement et être facturé à partir des consommations réelles et non estimées. Vous pouvez également être alerté en cas de fuite ou de surconsommation par SMS et/ou par mail. C'est un service gratuit qui s'active depuis votre espace client.

Si je n'ai pas de compteur communicant ? Vous pouvez utiliser le simulateur de consommation en ligne qui vous permet d'évaluer votre consommation d'eau quotidienne et vous donne des conseils pour la réduire.

Je comprends ma facture

Votre facture reprend les informations essentielles comme votre référence client, votre consommation exprimée en m³ (1 m³ = 1 000 litres), la date limite de règlement et aussi le détail du montant à régler (consommations et abonnement).




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 NATIONAL ET REGIONAL A FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

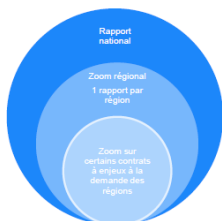
1fois/an auprès des clients abonnés

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

Un zoom est fait ensuite sur la région

Le fonctionnement du dispositif à froid :



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

Objectifs :

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

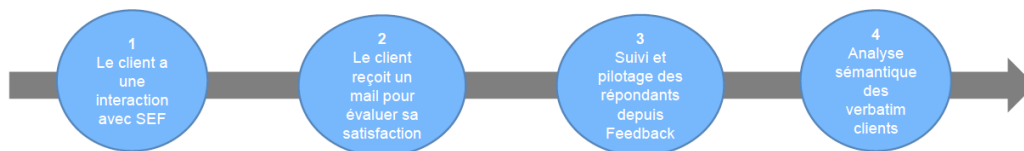
• **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

Le fonctionnement du dispositif à chaud :

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



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

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

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

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

5.2.9 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 • 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 osramères agrandies pour les déficients visuels).
2	NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS • 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 • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).
ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4	NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ • 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 • 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 • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore 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 • Nous mettons à votre disposition : - des conseils éco-citoyens (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 télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8	NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC • 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 désagréments.

5.3 Notre système de management

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

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

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

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences des collaborateurs**, intégrant les évolutions techniques, technologiques et digitales dans nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires ;
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence** permettant de maîtriser les risques et assurer la continuité d'activité face aux crises de plus en plus fréquentes.

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



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

2 Décembre 2024
1 Décembre 2027
10698222

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

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031282

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

Le Système de Management concerne :

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

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



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

2 Décembre 2024
1 Décembre 2027
10658224

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

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 50001:2018

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

NOTRE CERTIFICAT ISO 14001



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

2 Décembre 2024
1 Décembre 2027
10658223

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

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 14001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

LRQA

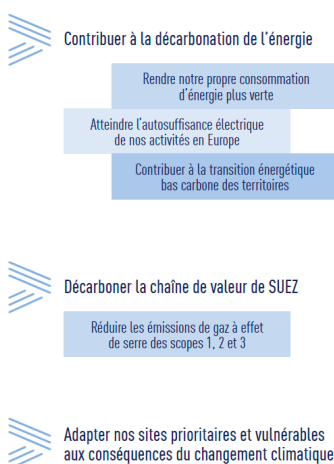
5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

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

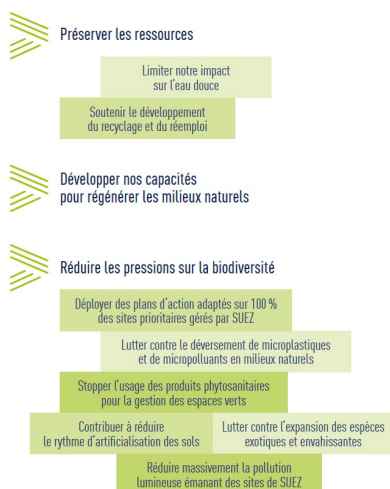
La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers : Pilier climat, Pilier nature et Pilier social.

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

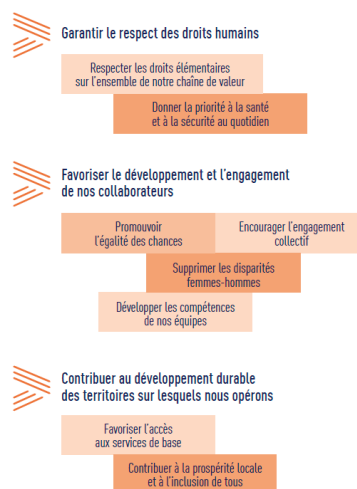
Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



Notre approche "Social" en 3 leviers

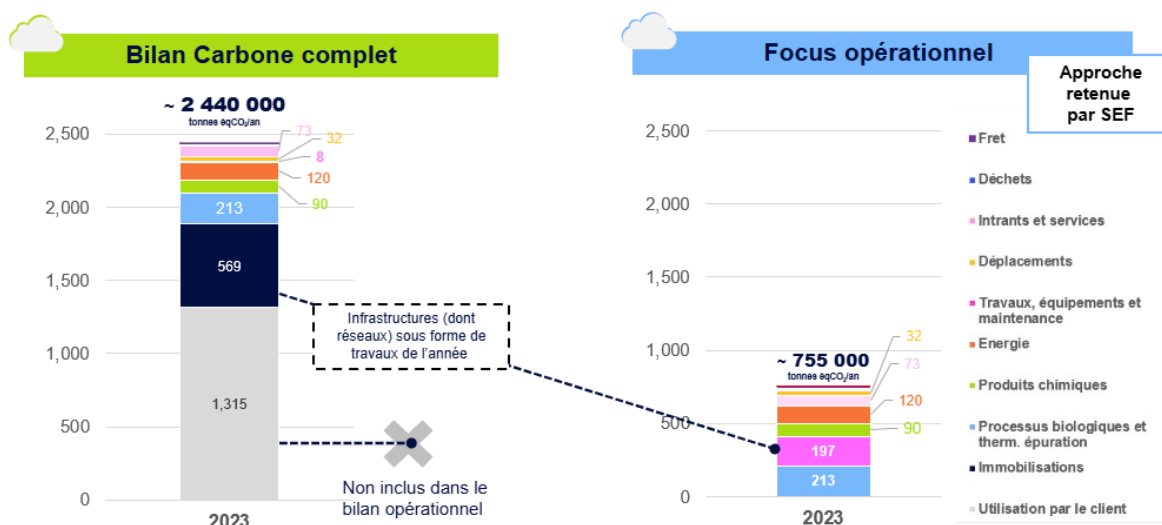


Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

Atténuer les émissions de gaz à effet de serre

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

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



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

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

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

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

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

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

S'adapter aux conséquences du changement climatique

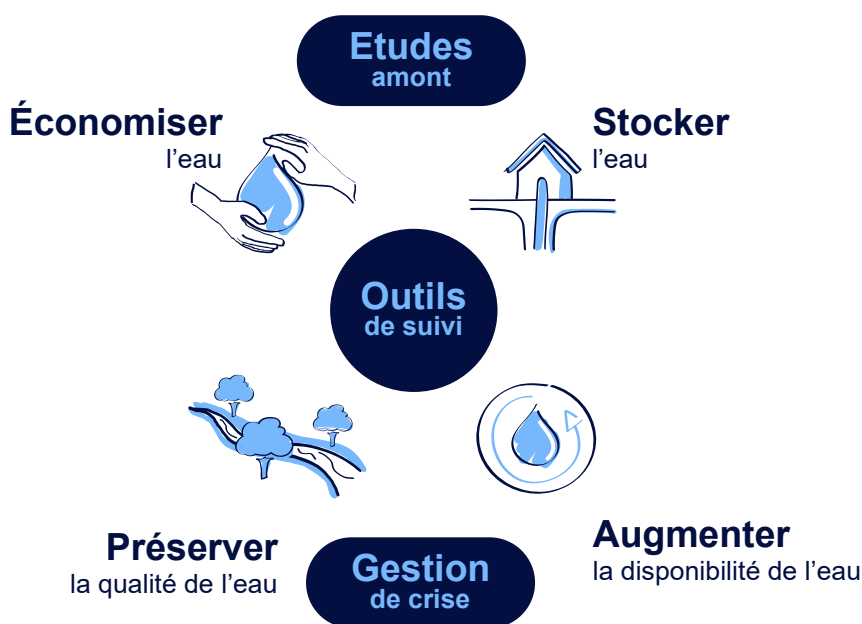
Enfin, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants. Pour protéger les infrastructures liées aux services essentiels, SUEZ s'engage à établir un plan d'action pour 100% des sites prioritaires exploités d'ici 2027. En 2024, 80 installations d'eau potable et d'assainissement ont d'ores et déjà fait l'objet d'analyses d'exposition aux aléas climatiques (crues, inondations, les fortes pluies, les sécheresses, feux de forêt...). Elles seront complétées par des analyses de vulnérabilité pour les sites les plus exposés.

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

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

Pour répondre à ces enjeux et en alignement avec le Plan eau du Gouvernement nous développons différentes démarches ; par exemple pour réduire les prélèvements et sécuriser l'approvisionnement en eau, accompagner la sobriété territoriale, massifier la valorisation des eaux non conventionnelles ou encore déployer des Solutions Fondées sur la Nature.

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



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

Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

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

C'est ainsi que les sites considérés comme prioritaires en termes de biodiversité bénéficient d'un traitement particulier combinant inventaires faunistiques et floristiques, plan d'actions de préservation et gestion différenciée. Cette dernière prévoit a minima les bonnes pratiques suivantes :

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

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

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

Un engagement affirmé et affiché



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

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

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

Actions dédiées à une transition écologique solidaire

La transition écologique requiert une mobilisation collective. Elle engage les équipes, les clients et les partenaires. C'est dans ce cadre que SUEZ Eau France œuvre pour concilier développement humain et développement économique, en premier lieu, au travers d'actions pour favoriser l'accès aux services essentiels par tous.



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

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

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

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

Enfin, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers. Depuis le 1^{er} mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2024 le score de 94 /100.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 SUEZ accompagne la communication de ses clients eau en France : informer pour comprendre, comprendre pour protéger

Conscient de l'importance d'informer et de sensibiliser les usagers à la fois sur les nouveaux services qui leur sont destinés mais aussi sur la nécessaire protection de la ressource et du milieu naturel, SUEZ Eau France met en place, à son initiative ou aux côtés de ses clients collectivités, des opérations adaptées à tous les publics. Visites de sites techniques par des scolaires et le grand public, Journées portes ouvertes, encarts facture, journées techniques et de l'innovation, dégustations d'eau, parcours pédagogiques, sensibilisations à la maîtrise des consommations sont autant d'actions qui permettent de donner à comprendre les enjeux de l'eau et de l'assainissement en France mais aussi de consommer en connaissance de cause tout en comprenant mieux le prix du service.

COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Le Magazine Plus : un magazine pour donner à voir et à comprendre les actions du Groupe**

En 2024, deux numéros du **Magazine Plus** ont mis en lumière les enjeux de l'eau et des déchets, présenté des réalisations innovantes, des réussites commerciales et donné la parole aux collaborateurs. Envoyés à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, le magazine est également diffusé à nos clients à l'occasion d'événements tels que des salons professionnels. Une version digitale est par ailleurs disponible sur suez.com.

- **Une nouvelle Visite virtuelle disponible**

Afin de permettre au plus grand nombre de visiter des installations d'eau potable, d'assainissement, SUEZ a enrichi cette année sa collection de visites virtuelles avec **l'usine d'eau potable de Basse Dheune** (département de Saône et Loire). Sur la base d'un exemple concret et réel, les visiteurs peuvent ainsi découvrir le fonctionnement d'un équipement destiné à la production d'eau potable. Une dizaine de visites virtuelles de ce type sont actuellement disponibles en France. Elles sont disponibles sur <https://www.suez.fr/fr-fr/nous-connaître/visites-virtuelles>

- **Journées portes ouvertes**

En 2024, **près d'une trentaine de visites d'installations** ont été proposées sur l'ensemble du territoire depuis le site www.portesouvertes.suez.fr

Le grand public a ainsi pu découvrir le fonctionnement d'une usine d'eau potable ou d'une station d'épuration aux côtés de nos collaborateurs qui leur ont partagé leur savoir-faire et leur engagement vis-à-vis de la préservation de la ressource en eau et de la protection de l'environnement.

- **Sécheresse et canicule**

Durant tout l'été, SUEZ a relayé sur ses réseaux sociaux et sur son site Toutsurmoneau.fr des conseils pour préserver l'eau. De plus, des informations sur les restrictions d'usages de l'eau définies par les préfets ont également été relayées auprès des habitants, notamment dans les régions impactées. **Un kit de communication a été déployé pour accompagner les collectivités.**

EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

En 2024, SUEZ a participé à des événements et salons nationaux pour présenter ses solutions résilientes et innovantes pour accompagner ces parties prenantes dans la transition écologique et répondre aux enjeux réglementaires et économiques. L'une des thématiques phares des prises de paroles lors des événements de cette année : l'indispensable évolution du modèle de financement des services de l'eau.

- **Carrefour des gestions locales de l'eau 31 janvier au 1^{er} février 2024 à Rennes**
- **Vivatech du 22 au 25 mai 2024 à Paris**
- **Congrès ASTEE 10 au 13 juin 2024 à Quimper**
- **Salon des Maires et des Collectivités Locales 19 au 21 novembre 2024 à Paris**

5.5.2 Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement (A SUPPRIMER)

Lancé en avril 2023, le plan eau du gouvernement comporte 53 mesures qui répondent à 4 enjeux : sobriété des usages, disponibilité de la ressource, qualité de l'eau et gestion des crises liées à la sécheresse sur les territoires. Afin de répondre à ces enjeux majeurs SUEZ apporte aux collectivités et aux citoyens, des solutions résilientes et innovantes pour gérer durablement la ressource en eau.

- **Enjeu 1 : Organiser la sobriété des usages de l'eau pour tous les acteurs**

Le plan eau du gouvernement annonce un objectif de réduction de 10% d'eau prélevée au global d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif SUEZ propose une gamme de solutions technologiques après les compteurs d'eau en habitat individuel ou collectif pour limiter les prélèvements. SUEZ a développé toute une gamme de services associés à la télérelève pour les particuliers comme pour les professionnels.

- L'offre de télérelève ON'connect metering permet une gestion très fine et en temps réel de la consommation avec la possibilité d'alerter les consommateurs en cas de surconsommation, souvent synonyme de fuite après compteur.
- Avec ON'connect Coach, les clients particuliers peuvent connaître et maîtriser la consommation d'eau de leur foyer depuis leur espace client.
- Avec ON'connect switch, les gestionnaires de sites (bâtiments municipaux, collèges et lycées, locaux commerciaux ou tertiaires, etc.) peuvent piloter à distance leur alimentation en eau.

Autre solution proposée pour faire évoluer les comportements : des incitations tarifaires. La tarification peut varier en fonction de l'usage de l'eau, de la ressource, de la composition du foyer ou des saisons afin de limiter la consommation lorsque la ressource se fait rare ou que l'activité touristique est plus forte.

- **Enjeu 2 : optimiser la disponibilité de la ressource**

Pour lutter contre le stress hydrique, SUEZ a développé des technologies innovantes afin d'améliorer le rendement des réseaux de distribution d'eau et d'optimiser la performance des forages. Pour détecter et localiser les fuites, SUEZ propose une gamme de solutions qui allie technologies d'inspection et analyse des données pour agir rapidement contre les pertes en eau.

SUEZ accompagne également les collectivités françaises avec des installations de réalimentation des nappes phréatiques ou des installations de réutilisation des eaux usées traitées.

- **Enjeu 3 : préserver la qualité de l'eau et restaurer des écosystèmes sains et fonctionnels**

SUEZ conçoit des systèmes de gestion de l'eau à 360° qui suivent le cycle naturel de l'eau pour mieux la préserver. La potabilisation de l'eau, le traitement des eaux usées et la préservation du milieu naturel sont interconnectés au sein d'une vision globale de la qualité de l'eau. Cette vision permet de mettre en place des solutions adaptées à chaque problématique locale :

- Pour mesurer en temps réel la qualité de l'eau, SUEZ déploie des capteurs tant dans le milieu naturel que dans les usines ou encore sur le réseau de distribution de l'eau potable
- SUEZ propose des solutions, tant en prévention qu'en réaction, pour la protection du littoral et les eaux de baignade.
- SUEZ développe des solutions pour traiter les micropolluants pour rejeter une eau de qualité dans le milieu naturel.

- **Enjeu 4 : Être en capacité de mieux répondre aux crises de sécheresse**

Pour accompagner les collectivités dans la gestion des événements liés à la sécheresse, SUEZ Eau France a 650 agents qui montent l'astreinte chaque jour sur tous les territoires opérés. Dans ces temps d'astreinte, mobilisable 24h/24 et 7j/7, chaque équipe d'astreinte composée de collaborateurs, d'experts issus de différents services allant des services métiers à celui de la communication sont ainsi dans la capacité de couvrir tous les aspects de la crise.



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 :
$$NGL = NK + NO_2 + NO_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "dessableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**

potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

- **P total**
Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains
- **PO₄**
Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

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

S

- **Service**
Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**
Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).
- **Système d'assainissement**
Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.
- **Système de collecte**
Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**
Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.
- **Traitement des eaux usées**
Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'usager. 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 raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans 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

7.1.1 La synthèse des évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

Décret n° 2024-1217 du 28 décembre 2024 relatif au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050854463>

Il proroge jusqu'au 31 décembre 2025 le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024 portant diverses mesures de simplification du droit de la commande publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050872401>

Le décret apporte des modifications au [code de la commande publique](#) afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics.

- Il relève à 300 000 euros hors taxes le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence pour les marchés innovants de défense ou de sécurité.
- Il prévoit les conditions dans lesquelles un groupement peut être constitué et sa composition modifiée dans le cadre de procédures incluant une ou plusieurs phases de négociation ou de dialogue.
- Le décret relève la part minimale que le titulaire s'engage à confier à des petites et moyennes entreprises ou à des artisans dans le cadre des marchés globaux, des marchés de partenariat et des contrats de concession.
- Il abaisse de 5 % à 3 % le montant maximum de la retenue de garantie pour les marchés publics conclus par certains acheteurs avec une petite ou moyenne entreprise.
- Enfin, il intègre les mesures réglementaires d'application de la [loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte s'agissant de la possibilité pour une entité adjudicatrice de rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne.

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

Décret n° 2024-787 du 9 juillet 2024 portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925412>

Le décret relatif à la réforme des redevances des agences de l'eau prévoit, la suppression des dispositions relatives aux redevances pour pollution de l'eau d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte et la création de nouvelles dispositions d'application des futures redevances sur la consommation d'eau potable, pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement.

Le décret modifie les textes applicables aux redevances pour pollution de l'eau des industriels non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées, pour pollution de l'eau par les activités d'élevage, pour prélèvement sur la ressource en eau et pour pollutions diffuses. Ces modifications servent principalement à corriger les textes en apportant des précisions dans les modalités de mise en œuvre.

Le décret modifie les modalités de déclaration, de versement et de recouvrement de certaines redevances ainsi que les textes relatifs à l'application de la réforme des redevances pour les offices de l'eau.

Directive européenne 2024-3019 du 27 novembre 2024 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU 2)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202403019

Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025. Chaque Etat Membre dispose désormais d'un délai maximal de 31 mois (soit le 31/07/2027 au plus tard) pour transposer ce texte en droit français et définir

ainsi les obligations au niveau national en vue de respecter les objectifs fixés par la directive ou intégrer certaines obligations de la directive quand elles sont détaillées et précises.

Cette nouvelle directive renforce graduellement les exigences de traitement des eaux avant rejet, en fonction de la capacité des stations, soumet les industries pharmaceutique et cosmétique à la responsabilité élargie des producteurs à l'égard des micropolluants et fixe à l'ensemble des stations d'épuration traitant une charge supérieure à 10.000 EH un objectif de neutralité énergétique à atteindre fin 2045 au plus tard.

7.1.2 Les évolutions réglementaires

COMMANDE PUBLIQUE

Décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées et à l'interdiction d'acquisition par l'Etat de produits en plastique à usage unique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049184670>

Publics concernés : l'Etat, aux collectivités territoriales et leurs groupements.

Objet : décret pris en application de l'article 58 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi « AGECE »). Pour rappel, celui-ci impose à l'Etat, aux collectivités territoriales et leurs groupements d'acquies annuellement une proportion minimum de biens réemployés, réutilisés ou intégrant des matières recyclées.

Le décret détaille l'obligation, pour les acheteurs publics, d'intégrer à leurs achats des produits issus de l'économie circulaire (réemploi, réutilisation ou intégration des matières recyclées). Il précise les moyens d'acquisitions des biens. Il permet tout d'abord la prise en compte des biens acquis dans des marchés mixtes (fournitures, services et travaux) mais également via des dons. Il intègre également de nouvelles catégories de produits, et fixe des proportions minimales issus du réemploi ou de la réutilisation. L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements devront déclarer la part de leurs dépenses annuelles des biens acquis sur le portail national des données ouvertes.

Entrée en vigueur : 1^{er} juillet 2024.

Arrêté du 18 mars 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049309683>

Arrêté du 18 mars 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des contrats de concession

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049309667>

Publics concernés : acheteurs publics soumis au code de la commande publique.

Objet : soumission des actes d'exécution au régime des données essentielles.

Les données essentielles relatives, pour les marchés publics, aux actes spéciaux de sous-traitance, aux actes de sous-traitance modificatifs et aux modifications qui se rapportent aux marchés publics notifiés avant le 1^{er} janvier 2024 et, pour les contrats de concession, aux modifications et aux données d'exécution qui se rapportent aux contrats de concession conclus avant le 1^{er} janvier 2024 doivent être transmises et publiées dans les conditions fixées par les arrêtés du 22 décembre 2022.

Entrée en vigueur : 1^{er} mai 2024.

Décret n° 2024-308 du 4 avril 2024 relatif au contrôle du coût de revient des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049366872>

Publics concernés : acheteurs publics et opérateurs économiques.

Objet : contrôle du coût de revient des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics.

Le contrôle du coût de revient concerne les marchés conclus par l'Etat ou ses établissements publics pour lesquels la spécialité des techniques, le petit nombre de candidats possédant la compétence requise, des motifs de secret ou des raisons d'urgence impérieuse ou de crise ne permettent pas de faire appel à la concurrence ou de la faire jouer efficacement. S'agissant des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics, le décret du 4 avril 2024 précise la forme selon laquelle les opérateurs économiques sont tenus de présenter leurs éléments techniques et comptables dans le cadre de ce contrôle, tout en définissant la nature des charges comprises dans la détermination de ce coût et des modalités de leur comptabilisation.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Décret du 16 juillet 2024 pris en application de l'article 191 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050001045>

Publics concernés : les collectivités territoriales, leurs groupements et les établissements publics locaux de plus de 3 500 habitants qui appliquent le régime budgétaire et comptable prévu aux articles L. 5217-10-1 à L. 5217-10-15 et L. 5217-12-2 à L. 5217-12-5 du code général des collectivités territoriales, la ville de Paris, la métropole de Lyon, la collectivité de Corse, la collectivité territoriale de Guyane et la collectivité territoriale de Martinique.

Objet : budget pour la transition écologique.

Le compte administratif ou le compte financier unique des collectivités territoriales doit comporter un état annexé intitulé « Impact du budget pour la transition écologique », à compter de l'exercice 2024.

Cet état présente les dépenses d'investissement qui, au sein du budget, contribuent négativement ou positivement à tout ou partie des objectifs de transition écologique de la France.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Décret n° 2024-1217 du 28 décembre 2024 relatif au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalable pour les marchés de travaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050854463>

Publics concernés : acheteurs publics et opérateurs économiques.

Objet : proroge jusqu'au 31 décembre 2025 le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication et s'applique aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2025.

Décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024 portant diverses mesures de simplification du droit de la commande publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050872401>

Publics concernés : acheteurs publics, autorités concédantes et opérateurs économiques.

Objet : modification du [code de la commande publique](#) et simplification du droit de la commande publique

Le décret apporte des modifications au [code de la commande publique](#) afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics.

- Groupements

- Dans le cadre de procédures négociées ou procédures incluant une phase de dialogue, l'acheteur peut autoriser le candidat qui en fait la demande à se constituer en groupement entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché,
 - Avec un ou plusieurs des candidats invités à négocier ou à participer au dialogue
 - Ou un ou plusieurs des opérateurs économiques aux capacités desquels il a eu recours,

Si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Le groupement dispose des garanties économiques, financières, techniques et professionnelles exigées par l'acheteur pour participer à la procédure ;
- La constitution d'un groupement ne porte pas atteinte au principe d'égalité de traitement des candidats ni à une concurrence effective entre ceux-ci.
- L'acheteur ne peut exiger que les groupements d'opérateurs économiques adoptent une forme juridique déterminée après l'attribution du marché que lorsque cela est nécessaire à sa bonne exécution.
- Accès des PME à la commande publique
 - Le montant maximum de la retenue de garantie est réduit de 5 % à 3 % pour les marchés publics de certains acheteurs (l'Etat, les établissements publics administratifs de l'Etat, autres que les établissements publics de santé, dont les charges de fonctionnement annuelles sont supérieures à 60 millions d'euros ainsi que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et leurs groupements, dont les dépenses de fonctionnement annuelles sont supérieures à 60 millions d'euros) dont le titulaire est une PME.

- La part minimale que le titulaire d'un marché global, d'un marché de partenariat ou d'un contrat de concession doit/peut (contrats de concession) confier à des PME ou artisans est relevé à 20 %.
- Avance
 - Le seuil de 80 % du montant HT du marché à compter duquel l'avance versée devait avoir été remboursée est supprimé
- Marchés innovants de défense ou de sécurité
 - Le seuil de dispense de publicité et mise en concurrence préalables pour les marchés innovants de défense ou de sécurité est relevé à 300 000 euros HT. Ces dispositions sont également applicables aux « petits » lots, c'est-à-dire aux lots dont le montant est inférieur à 80 000 euros hors taxes pour des fournitures ou des services innovants ou à 100 000 euros hors taxes pour des travaux innovants.
- Accords-cadres à bons de commande
 - Il est désormais possible de conclure un accord-cadre comportant une partie à bons de commande et une partie avec des marchés subséquents à condition que cela ait été annoncé au sein des documents de la consultation.
- Mise en œuvre de la loi industrie verte
 - Les entités adjudicatrices peuvent désormais rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne, sous certaines conditions.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication ; les dispositions du décret s'appliquent aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2025.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Factures

Arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050407221#:~:text=Elle%20vise%20%C3%A0%20promouvoir%20une,de%20polluants%20dans%20le%20milieu>

Publics concernés : les services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées, qu'ils soient publics, si la gestion est assurée en régie, ou privés, si elle est déléguée à un opérateur privé ; les services en charge de l'assainissement des eaux usées.

Objet : modifier les sous-rubriques de la présentation des factures d'eau pour les rubriques « Organismes publics » et « Distribution de l'eau et Collecte et traitement des eaux usées ».

Il vise à modifier des rubriques des factures d'eau. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du chantier de la réforme des redevances des agences de l'eau prévues par la loi de finances pour 2024 (article 101). Elle vise à promouvoir une meilleure performance des services d'eau et d'assainissement pour inciter les collectivités gestionnaires à améliorer leurs infrastructures et ainsi réduire les fuites d'eau potable et les rejets de polluants dans le milieu. La réforme substitue les actuelles redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte à une redevance de rendement sur la consommation d'eau potable et de deux redevances incitatives sur la performance des services d'eau potable et d'assainissement collectif. Le présent arrêté met simplement en coordination la présentation des factures d'eau avec cette réforme.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025, en cohérence avec l'entrée en vigueur de la réforme de la redevance des agences de l'eau.

Redevance

Décret n° 2024-787 du 9 juillet 2024 portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925412>

Publics concernés : agences de l'eau, collectivités, usagers des services d'eau potable et d'assainissement, exploitants agricoles, énergéticiens, industriels.

Objet : modification des dispositions applicables aux redevances des agences de l'eau.

Le décret relatif à la réforme des redevances des agences de l'eau prévoit, d'une part, la suppression des dispositions relatives aux redevances pour pollution de l'eau d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte et la création de nouvelles dispositions d'application des futures redevances sur la consommation d'eau potable, pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement.

Le décret modifie les textes applicables aux redevances pour pollution de l'eau des industriels non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées, pour pollution de l'eau par les activités d'élevage, pour prélèvement sur la ressource en eau et pour pollutions diffuses. Ces modifications servent principalement à corriger les textes en apportant des précisions dans les modalités de mise en œuvre.

Le décret modifie les modalités de déclaration, de versement et de recouvrement de certaines redevances ainsi que les textes relatifs à l'application de la réforme des redevances pour les offices de l'eau.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049894002>

Arrêté du 5 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925818>

Arrêté du 10 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049990261>

Arrêté du 20 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831004>

Arrêté du 23 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831022>

Gestion de crise

Décret n° 2024-895 du 1er octobre 2024 relatif aux réquisitions pour les besoins de la défense et de la sécurité nationale et à leur articulation avec les différents régimes juridiques portant sur la préparation et la gestion des crises

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050294883>

Publics concernés : services de l'Etat, collectivités territoriales et toute autre personne de droit public ou de droit privé chargée d'une mission de service public ; personnes physiques de nationalité française ou se trouvant sur le territoire national ; personnes morales établies en France ; navires battant pavillon français.

Objet : définir les modalités de mise en œuvre du nouveau régime des réquisitions pour les besoins de la défense et de la sécurité nationale, institué par l'[article 47 de la loi n° 2023-703 du 1er août 2023](#) relative à la programmation militaire pour les années 2024 à 2030 et portant diverses dispositions intéressant la défense.

Ce régime concerne les collectivités territoriales et toute autre personne chargée d'une mission de service public. Il s'agit d'un dispositif général qui donne la possibilité de réquisition par les services de l'Etat en fonction de risques identifiés et de situation de crise à tester. Le décret précise les sujétions préalables aux réquisitions – dispositifs de recensement, d'essais et d'exercices, mais aussi les mesures de blocage d'un bien mobilier (emportant pour son détenteur l'obligation d'en assurer la préservation) – ainsi que les mesures de réquisition justifiées par la menace et par l'urgence, en tenant

spécifiquement compte des particularités des collectivités d'outre-mer pas d'incidence spécifique sauf événement exceptionnel impactant le secteur de l'eau.

Entrée en vigueur : le texte ainsi que les dispositions des I à X de l'article 47 et du I, des 1° à 8° du IV, du V et du 6° du IX de l'article 71 de la loi n° 2023-703 du 1er août 2023 relative à la programmation militaire pour les années 2024 à 2030 et portant diverses dispositions intéressant la défense entrent en vigueur le lendemain de sa publication, y compris dans les collectivités d'outre-mer régies par le principe de spécialité législative.

ENERGIE

Certificats d'économie d'énergie

Arrêté du 22 août 2024 modifiant l'arrêté du 4 septembre 2014 modifié fixant la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur, l'arrêté du 22 décembre 2014 modifié définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 28 septembre 2021 modifié relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050147822>

Il modifie la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur, l'arrêté du 22 décembre 2014 modifié définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 28 septembre 2021 modifié relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

Il rajoute également quelques informations à fournir dans les dossiers de demandes, pour que le demandeur s'engage à avoir effectivement installé les équipements éligibles à CEE.

Le présent arrêté vise à modifier ou créer des fiches d'opérations standardisées, à modifier le modèle d'attestation sur l'honneur concernant la mise en œuvre des opérations par les services techniques des bénéficiaires personnes morales, à exiger un contrôle de chaque opération relative aux fiches d'opérations standardisées

Détail

L'arrêté crée les fiches standardisées suivantes :

IND-UT-137 « Mise en place d'un système de pompe(s) à chaleur en rehausse de température de chaleur fatale récupérée »,

IND-UT-138 « Conversion de chaleur fatale en électricité ou en air comprimé » et

IND-UT-139 « Système de stockage de chaleur fatale »

L'arrêté met à jour les fiches et le référentiel de contrôle des opérations suivantes :

BAR-TH-171 « Pompe à chaleur de type air/eau »

BAR-TH-172 « Pompe à chaleur de type eau/eau ou sol/eau »

RES-EC-104 « Rénovation d'éclairage extérieur »

L'arrêté supprime la fiche BAT-TH-160 « Vannes de régulation étanches à servomoteurs économes (France métropolitaine) »

Par ailleurs, le texte complète les infos demandées dans la procédure CEE (quelle que soit l'opération), en rajoutant les questions suivantes :

La totalité du matériel a été installée par un tiers :

☐ oui ☐ non

Dans le cas où au moins une partie du matériel n'a pas été installée par un tiers, mes services techniques ont mis en œuvre ou achevé l'opération (ex. : installation de toutes les lampes, de toutes les pommes de douche, etc.) :

☐ oui ☐ non

Non concerné par ces cas (l'opération ne nécessite aucune installation de matériel) : ☐

Arrêté du 18 novembre 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2014 définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie, l'arrêté du 4 septembre 2014 fixant la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur et l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie et modifiant les arrêtés modificatifs du 22 août 2024 et du 6 septembre 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050613057>

Publics concernés : bénéficiaires et demandeurs dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Objet : révision de fiches d'opérations standardisées d'économies d'énergie et corrections de certaines dispositions des arrêtés demandes, contrôles et modalités dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Entrée en vigueur : le présent arrêté entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions de l'article 1er qui s'appliquent aux opérations engagées à compter du 1er janvier 2025.

A retenir :

- Révision des fiches isolation mur/toiture/plancher suivantes : BAR-EN-101, BAR-EN-102, BAR-EN-103, BAR-EN-105, BAR-EN-106, BAR-EN-107, BAT-EN-101, BAT-EN-102.
- Modification des fiches pompes à chaleur BAR-TH-171 « Pompe à chaleur de type air/eau » et BAR-TH-172 « Pompe à chaleur de type eau/eau ou sol/eau » pour les opérations engagées au 21/11/2024.
- Modification de la BAR-TH-177 pour les opérations engagées au 21/11/2024

Décret n° 2024-1100 du 2 décembre 2024 portant création de l'article D. 221-17-1 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050714499>

Publics concernés : personnes éligibles du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), exploitants d'installations industrielles.

Objet : création de l'article D. 221-17-1 du [code de l'énergie](#). L'[article 24 de la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte a modifié l'[article L. 221-7 du code de l'énergie](#) pour rendre possible la délivrance de certificats d'économies d'énergie concernant des opérations industrielles qui entraînent une baisse des émissions de gaz à effet de serre, notamment à la suite de relocalisations d'activité. Le décret précise les conditions à respecter notamment au regard du niveau de performance attendu en termes de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret concerne les opérations d'économies d'énergie consistant à créer une nouvelle installation industrielle ou à étendre une installation industrielle existante, en particulier à la suite d'une relocalisation d'activité. Le décret précise les conditions à respecter pour bénéficier de CEE notamment au regard du niveau de performance attendu en termes de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre.

Biogaz

Arrêté du 29 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2016 fixant les conditions d'achat pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute implantées sur le territoire métropolitain continental d'une puissance installée strictement inférieure à 500 kW telles que visés au 4° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048865617>

3 textes en date des 04 et 06 juillet 2024, qui précisent les dispositifs des Garanties d'Origine et des Certificats de Production de Biogaz. Pour mémoire, ce dernier dispositif a pour vocation de soutenir les projets de réinjection de biogaz en permettant aux producteurs non seulement de vendre le biogaz produit, mais aussi des certificats de production que les fournisseurs de gaz (aux consommateurs finaux) doivent à l'Etat.

Décret n° 2024-681 du 4 juillet 2024 relatif au bénéfice des garanties d'origine de biogaz pour les collectivités territoriales et au droit préférentiel d'achat des garanties d'origine des producteurs de biométhane sous contrat d'obligation d'achat

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049888412>

Publics concernés : producteurs de gaz renouvelable et consommateurs de gaz naturel souhaitant participer à des opérations d'autoconsommation collective étendue de gaz.

Objet : garanties d'origine de biogaz pour les collectivités et achat des garanties d'origine par les producteurs sous contrat d'obligation d'achat.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Ce décret précise les modalités d'application du transfert des garanties d'origine vers les communes, groupements de communes et métropoles dans lesquels le biométhane associé est produit ainsi que

les modalités d'application de l'achat de garanties d'origine avant ou après leur mise aux enchères par les producteurs de biométhane sous contrat d'obligation d'achat à tarif réglementé ou après appel d'offres.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article L. 446-22 du code de l'énergie

Décret n° 2024-718 du 6 juillet 2024 relatif à l'obligation de restitution de certificats de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049891497>

Publics concernés : producteurs de biogaz, acheteurs de biogaz, fournisseurs de gaz naturel.

Objet : modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Objet : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

Dans ce dispositif, les producteurs de biogaz commercialisent indépendamment la molécule de biogaz et les certificats de production de biogaz. Ce dispositif permet ainsi aux producteurs de biogaz de disposer d'un revenu associé à la commercialisation des certificats de production de biogaz, venant s'ajouter au revenu de la vente physique du biogaz. Ce dispositif est exclusif de soutien via un contrat d'obligation d'achat.

Ce décret vise à préciser les dernières modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz, en particulier :

- les volumes de consommation de gaz naturel concernés ;
- et le niveau de restitution de certificats de production de biogaz pour les fournisseurs de gaz naturel assujettis.

Ce sujet est géré par les acheteurs énergie, il est applicable mais n'a pas lieu d'être associé à une évaluation de conformité (ce sont des opportunités que nous saisissons, pas des obligations).

Pour mémoire / pour info : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel (qui vendent du gaz à des consommateurs finaux) une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

Dans ce dispositif, les producteurs de biogaz commercialisent indépendamment la molécule de biogaz et les certificats de production de biogaz. Ce dispositif permet ainsi aux producteurs de biogaz de disposer d'un revenu associé à la commercialisation des certificats de production de biogaz, venant s'ajouter au revenu de la vente physique du biogaz. Ce dispositif est exclusif de soutien via un contrat d'obligation d'achat.

Arrêté du 6 juillet 2024 relatif au dispositif des certificats de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049891614>

Publics concernés : producteurs de biogaz, acheteurs de biogaz, fournisseurs de gaz naturel.

Objet : modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Objet : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

L'arrêté fixe les coefficients de modulation et le niveau de la pénalité relatifs à l'obligation des fournisseurs de gaz de restituer à l'Etat des certificats de production de biogaz.

Arrêté du 3 décembre 2024 relatif aux installations titulaires d'un contrat conclu en application de l'arrêté du 13 décembre 2016 fixant les conditions d'achat pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute implantées sur le territoire métropolitain continental d'une puissance installée strictement inférieure à 500 kW telles que visées au 4° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050730658#:~:text=de%20l'%C3%A9nergie-Arr%C3%AAt%C3%A9%20du%203%20d%C3%A9cembre%202024%20relatif%20aux%20installations%20titulaires%20d,non%20dangereux%20et%20de%20mati%C3%A8re>

Photovoltaïque

Arrêté du 5 janvier 2024 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 et situées dans les zones non interconnectées en Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Wallis-et-Futuna, à Saint-Pierre-et-Miquelon et dans certaines îles du Ponant non interconnectées au réseau métropolitain continental et habitées à l'année

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048961100>

Arrêté du 5 mars 2024 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049267862>

Décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024 portant application de l'article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050495478>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, constructeurs et promoteurs, architectes, bureaux d'études, gestionnaires et propriétaires de parc de stationnement, services de l'Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, établissements publics, en France métropolitaine et en outre-mer.

Objet : ce décret a pour objet de fixer les modalités d'application de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (APER), qui prévoit pour des parcs de stationnement de plus de 1 500 m² une obligation d'installation d'ombrières intégrant un procédé de production d'énergies renouvelables. Il donne la définition de la superficie d'un parc de stationnement sur laquelle porte cette obligation. Il définit également les critères relatifs aux exonérations prévues par la loi. Il précise aussi les conditions d'application des sanctions applicables en cas de manquement aux obligations.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret s'appliquent aux parcs de stationnement extérieurs, entrant dans le champ de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, existants au 1^{er} juillet 2023 ou dont la demande d'autorisation d'urbanisme est déposée à compter du premier jour du mois suivant la publication du texte.

Arrêté du 4 décembre 2024 définissant les conditions d'exemptions des installations classées pour la protection de l'environnement et des infrastructures où stationnent des véhicules de transports de marchandises dangereuses au regard des obligations d'installation d'ombrières et de procédés de production d'énergies renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050774496>

Ce texte précise les cas d'exemption de l'obligation de couvrir les parkings > 1500 m² par des ombrières végétalisées ou dotées de panneaux photovoltaïques.

Cela concerne notamment les cas où les PV augmentent un danger existant :

- les parkings extérieurs à l'intérieur des ICPE 14XX de stockage de liquides inflammables (rubriques 1413, 1414, 1416, 1421, 1434, 1435) + ICPE 2925 (ateliers de charge d'accumulateurs électriques)
- les parkings où stationnent des véhicules de transports de marchandises dangereuses.

Le texte précise entre outre que dans la même logique, ne sont pas prises en compte pour le calcul de la surface de stationnement éligible à l'obligation de couverture vs seuil à 1500 m² :

- les aires de retournement / accès secours,

- les zones de stationnement situées à moins de 10m d'une ICPE sensible au risque d'incendie ou d'explosion : rubriques 1312 (explosion) - 1413, 1414, 1416, 1434, 1435, 1436, 2160, 2260-1, 2311, 2410, 2565, les rubriques 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), les rubriques 2925, 3260, 3460, les rubriques 35XX, la rubrique 3670 et les rubriques 4XXX,
- et les zones de stationnement de véhicules TMD

Arrêté du 4 décembre 2024 pris pour l'application du décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024 portant application de l'article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables et modifiant l'arrêté du 5 mars 2024 portant application du décret n° 2023-1208 du 18 décembre 2023 portant application de l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation et de l'article L. 111-19-1 du code de l'urbanisme régissant les parcs de stationnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050771262>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, constructeurs et promoteurs, architectes, bureaux d'études, contrôleurs techniques, fournisseurs d'énergie, gestionnaires et propriétaires de parc de stationnement, services de l'Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, établissements publics, en France métropolitaine et en outre-mer.

Objet : cet arrêté a pour objet de modifier l'arrêté du 5 mars 2023, afin d'étendre l'application de ses dispositions à la mise en œuvre du [décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024](#) précité. Il a également pour objet de préciser les procédés alternatifs mentionnés à l'[article 2 du décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024](#) portant application de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables. Il précise les conditions économiquement acceptables dans lesquelles les ombrières comportant un procédé de production d'énergies renouvelables doivent être installées sur la superficie des parcs de stationnement. Il définit, pour les parcs construits à compter du 10 mars 2023 ou existants au 1er juillet 2023, les coûts à prendre en compte dans le calcul du rapport entre le coût total de l'installation du dispositif comprenant les coûts induits par l'obligation, tenant compte des revenus pouvant être générés, et le coût total des travaux de création. Pour les parcs existants, faisant l'objet de la conclusion ou d'un renouvellement de contrat ou de bail, ce rapport est calculé en tenant compte de la valeur vénale du parc à l'achat ou à la vente au moment de la demande d'exonération. L'arrêté fixe comme non-acceptable économiquement l'installation d'ombrières photovoltaïques lorsque ce rapport est supérieur à 15 %, pour les parcs à construire. Pour les parcs existants, faisant l'objet de la conclusion ou d'un renouvellement de contrat ou de bail, ce rapport est fixé à 10 %.

L'arrêté précise les modalités de calcul de la rentabilité de l'installation ainsi que les organismes compétents pour justifier des calculs.

Il précise également quels sont les procédés de production d'énergies renouvelables dont l'installation, dans le périmètre du parc de stationnement, dispense d'avoir à respecter l'obligation d'installer des ombrières équipées d'un procédé de production d'énergies renouvelables.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

GAZ A EFFET DE SERRE

Règlement 2024/573 du Parlement européen et du Conseil du 7 février 2024 relatif aux gaz à effet de serre fluorés, modifiant la directive 2019/1937 et abrogeant le règlement no 517/2014

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400573

1. Les exploitants et les fabricants d'équipements qui contiennent 5 tonnes équivalent CO₂ ou plus de gaz à effet de serre fluorés inscrits à l'annexe I ou 1 kilogramme ou plus de gaz à effet de serre fluorés inscrits à la section 1 de l'annexe II [...] veillent à ce que ces équipements fassent l'objet de contrôles d'étanchéité.

2. Le contrôle d'étanchéité s'applique aux équipements fixes suivants : [...]

b) équipements de climatisation ;

c) pompes à chaleur

3. Le contrôle d'étanchéité s'applique aux équipements mobiles suivants : [...]

c) équipements de climatisation et pompe à chaleur des véhicules utilitaires lourds, camionnettes, engins mobiles non routiers utilisés dans l'agriculture, l'exploitation minière et la construction, trains, métros, tramways et aéronefs.

6. Les contrôles d'étanchéité sont effectués à la fréquence suivante :

a) pour les équipements contenant moins de 50 tonnes équivalent CO₂ de gaz à effet de serre fluorés inscrits à l'annexe I ou moins de 10 kilogrammes de gaz à effet de serre fluorés inscrits à la section 1

de l'annexe II: au moins tous les douze mois; ou, lorsqu'un système de détection des fuites est installé dans ces équipements, au moins tous les vingt-quatre mois.

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 10 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050036912>

Arrêté du 24 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050935239>

En lien avec la refonte des redevances sur la performance des systèmes d'assainissement, ces deux textes modifient les modalités relatives au manuel d'autosurveillance, le bilan annuel des systèmes d'assainissement, le contrôle et l'évaluation des systèmes d'assainissement.

Le maître d'ouvrage doit désormais décrire dans le manuel d'autosurveillance du système d'assainissement de manière précise le système d'assainissement et son fonctionnement, les obligations réglementaires associées, son organisation interne, ses méthodes d'exploitation, de contrôle et d'analyse, la localisation des points de mesure et de prélèvements, les équipements d'autosurveillance installés, les modalités de transmission et de fiabilisation des données d'autosurveillance conformément au scénario visé à l'article 19 de l'arrêté du 21 juillet 2025, les organismes extérieurs à qui il confie tout ou partie de la surveillance, la qualification des personnes associées à ce dispositif.

De même, afin de démontrer la fiabilité de son dispositif d'autosurveillance, le maître d'ouvrage fait réaliser un contrôle technique du dispositif d'autosurveillance par un organisme compétent et indépendant. Ce contrôle technique est réalisé au moins une fois tous les deux ans sur l'ensemble des points de surveillance. Un rapport de ce contrôle technique est établi conformément au modèle consultable sur le site internet du ministère en charge de l'environnement à l'adresse suivante : <https://www.assainissement.developpement-durable.gouv.fr> par le maître d'ouvrage qui le transmet à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans un délai de deux mois à compter de la date de réalisation du contrôle. Lorsque le rapport démontre l'absence de fiabilité du dispositif d'autosurveillance, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau peut demander au maître d'ouvrage de faire réaliser un nouveau contrôle dans un délai maximum d'un an suivant cette demande.

Les organismes en charge du contrôle devront justifier d'une habilitation dans les conditions prévues à l'[article R. 213-48-34 du code de l'environnement](#) à compter du 1^{er} janvier 2028.

- Les stations d'épuration de capacité nominale comprise entre 200 EH et 500 EH ont désormais l'obligation de réaliser les bilans d'autosurveillance sur des échantillons représentatifs constitués sur 24 heures, avec des préleveurs automatiques réfrigérés ou isothermes (maintenus à 5° +/- 3) et asservis au débit. Le maître d'ouvrage doit conserver au froid pendant 24 heures un double des échantillons prélevés sur la station. Jusqu'à présent, cette obligation ne concernait que les stations d'épuration de plus de 500 EH.

Production documentaire. - Systèmes d'assainissement > 2.000 EH

1. Manuel d'autosurveillance du système d'assainissement

Ce manuel est rédigé en vue de la réalisation de la surveillance des ouvrages d'assainissement et de la masse d'eau réceptrice des rejets. Le maître d'ouvrage y décrit de manière précise le système d'assainissement et son fonctionnement, les obligations réglementaires associées, son organisation interne, ses méthodes d'exploitation, de contrôle et d'analyse, la localisation des points de mesure et de prélèvements, les équipements d'autosurveillance installés, les modalités de transmission et de

fiabilisation des données d'autosurveillance conformément au scénario visé à l'article 19 ci-dessus, les organismes extérieurs à qui il confie tout ou partie de la surveillance, la qualification des personnes associées à ce dispositif.

Ce manuel spécifie :

- 1° Les normes ou méthodes de référence utilisées pour la mise en place et l'exploitation des équipements d'autosurveillance ;
- 2° Les mentions associées à la mise en œuvre du format informatique d'échange de données « SANDRE » mentionné à l'article 19 ci-dessus ;
- 3° Les performances à atteindre en matière de collecte et de traitement fixées dans l'acte préfectoral relatif au système d'assainissement.

Et décrit :

- 1° Les ouvrages épuratoires et recense l'ensemble des déversoirs d'orage (nom, taille, localisation de l'ouvrage et du ou des points de rejet associés, nom du ou des milieux concernés par le rejet notamment) ;
- 2° Pour les agglomérations supérieures à 600 kg/j de DBO₅, l'existence d'un diagnostic permanent mis en place en application de l'article 12 ci-dessus.

Ce manuel est transmis à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans les départements d'outre-mer, ainsi qu'au service en charge du contrôle. Il est régulièrement mis à jour et tenu à disposition de ces services sur le site de la station. [...]

Un unique manuel d'autosurveillance est à rédiger et à transmettre pour chaque système d'assainissement.

Dans le cas où plusieurs maîtres d'ouvrage interviennent sur le système d'assainissement, chacun d'entre eux rédige la partie du manuel relative aux installations ou équipements (station ou système de collecte) dont il assure la maîtrise d'ouvrage. Le maître d'ouvrage de la station de traitement des eaux usées assure la coordination et la cohérence de ce travail de rédaction et la transmission du document.

I. - Expertise technique du dispositif d'autosurveillance des systèmes d'assainissement (systèmes > 2.000 EH)

[...] L'agence de l'eau ou l'office de l'eau réalise annuellement une expertise technique du dispositif d'autosurveillance.

[...] le maître d'ouvrage fait réaliser un contrôle technique du dispositif d'autosurveillance par un organisme compétent et indépendant. Ce contrôle technique est réalisé au moins une fois tous les deux ans sur l'ensemble des points de surveillance. Un rapport de ce contrôle technique est établi conformément au modèle consultable sur le site internet du ministère en charge de l'environnement à l'adresse suivante : <https://www.assainissement.developpement-durable.gouv.fr> par le maître d'ouvrage qui le transmet à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans un délai de deux mois à compter de la date de réalisation du contrôle. Lorsque le rapport démontre l'absence de fiabilité du dispositif d'autosurveillance, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau peut demander au maître d'ouvrage de faire réaliser un nouveau contrôle dans un délai maximum d'un an suivant cette demande. Les organismes en charge du contrôle devront justifier d'une habilitation dans les conditions prévues à l'article R. 213-48-34 du code de l'environnement à compter du 1^{er} janvier 2028.

[...]

II. - Expertise technique des données d'autosurveillance des systèmes d'assainissement

Chaque année, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau statue sur la validité des données d'autosurveillance et transmet les résultats de son expertise au maître d'ouvrage, au service en charge du contrôle et à la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement au plus tard le 15 avril.

Directive européenne 2024-3019 du 27 novembre 2024 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU 2)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202403019

Elle entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025. Chaque Etat Membre dispose désormais d'un délai maximal de 31 mois (soit le 31/07/2027 au plus tard) pour transposer ce texte en droit français et définir ainsi les

obligations au niveau national en vue de respecter les objectifs fixés par la directive ou intégrer certaines obligations de la directive quand elles sont détaillées et précises.

Cette nouvelle directive renforce graduellement les exigences de traitement des eaux avant rejet, en fonction de la capacité des stations, soumet les industries pharmaceutique et cosmétique à la responsabilité élargie des producteurs à l'égard des micropolluants et fixe à l'ensemble des stations d'épuration traitant une charge supérieure à 10.000 EH un objectif de neutralité énergétique à atteindre fin 2045 au plus tard.

Traitement secondaire des eaux avant rejet

- Toutes les agglomérations comprises entre 1.000 et 2.000 EH auront l'obligation d'être équipées de systèmes de collecte, auxquels toutes les sources d'eaux usées domestiques devront être raccordées, au plus tard le 31 décembre 2035.
- En outre, les rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines des agglomérations comprises entre 1.000 et 2.000 EH seront tenues, à la même date, de procéder à un traitement secondaire de ces eaux, lequel vise à réduire la quantité de matière organique biodégradable.

Traitement tertiaire (azote et phosphore)

Le texte prévoit également que l'ensemble des rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines ayant une charge égale ou supérieure à 150.000 EH et ne disposant pas de traitement tertiaire à la date d'entrée en vigueur de la présente directive, devront faire l'objet de ce type de traitement au plus tard le 31 décembre 2039. Le texte prévoit deux étapes intermédiaires : au plus tard le 31 décembre 2033 pour les rejets provenant de 30 % de ces stations, et au plus tard le 31 décembre 2026 pour les rejets provenant de 70 % d'entre elles.

La même obligation est prévue au plus tard le 31 décembre 2045 pour les rejets provenant de stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines provenant d'agglomérations supérieures à 10.000 EH. Là encore, des étapes intermédiaires sont prévues : au plus tard le 31 décembre 2033 pour 20 % de ces agglomérations, au plus tard le 31 décembre 2036 pour 40 % de ces agglomérations et au plus tard le 31 décembre 2039 pour 60 % de ces agglomérations.

Traitement quaternaire (micropolluants)

Le texte prévoit encore que l'ensemble des rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines ayant une charge égale ou supérieure à 150.000 EH auront préalablement fait l'objet d'un traitement quaternaire – visant "la réduction d'un large éventail de micropolluants" – au plus tard le 31 décembre 2045. Avec comme étapes un traitement appliqué pour les rejets provenant de 20% de ces stations au plus tard le 31 décembre 2033 et 60% d'ici le 31 décembre 2039.

La même obligation est prévue, à la même date butoir, pour les rejets provenant de stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines provenant d'agglomérations supérieures à 10.000 EH et qui se font dans certaines zones particulières (zones de captage d'eau potable, eaux de baignade, zones d'activités aquacoles...). Avec comme étapes intermédiaires 10 % de ces agglomérations d'ici 2034, 30 % d'ici 2037 et 60 % d'ici 2039.

En application du principe pollueur-payeur, le texte prévoit que les industries pharmaceutique et cosmétique, soumises à la responsabilité élargie des producteurs, devront contribuer à hauteur de 80% des coûts supplémentaires (tant d'investissement que de fonctionnement) induits par ce traitement quaternaire.

Vers la neutralité énergétique des stations d'épuration

Le texte prévoit par ailleurs que des audits énergétiques devront être effectués au plus tard le 31 décembre 2028 par les stations d'épuration traitant une charge supérieure à 100.000 EH et au plus tard le 31 décembre 2032 par celles traitant une charge comprise entre 10.000 et 100.000 EH.

Plus encore, il prévoit qu'au niveau national, au plus tard le 31 décembre 2045, l'énergie annuelle totale générée à partir de sources renouvelables par les propriétaires ou exploitants des stations traitant une charge supérieure à 10.000 EH devra couvrir l'intégralité de l'énergie annuelle totale utilisée par ces dernières. Avec pour étapes intermédiaires 20% de l'énergie utilisée d'ici 2031, 40 % d'ici 2036 et 70 % d'ici 2041.

Documents à venir

Le texte prévoit encore l'établissement de différents documents par les États membres, et notamment :

- Au plus tard le 31 décembre 2027, puis tous les 6 ans, la liste de leurs territoires sujets à l'eutrophisation, en précisant s'il s'agit de zones sensibles au phosphore, à l'azote, ou aux deux (obligation qui tombera lorsque l'ensemble des installations concernées appliqueront un traitement tertiaire) ;
- au plus tard le 22 juin 2028, la liste des agglomérations comprises entre 10.000 EH et 100.000 EH dans lesquelles, compte tenu des données historiques, des modélisations et des projections climatiques les plus récentes ainsi que des pressions anthropogéniques et de l'évaluation des incidences réalisée au titre du plan de gestion de district hydrographique, le déversement dû aux pluies d'orage présente un risque pour l'environnement ou la santé humaine, ou représente plus de 2 % de la charge dans les eaux résiduaires urbaines collectées annuellement (parmi d'autres conditions) ; et au plus tard le 31 décembre 2039, un plan de gestion intégrée des eaux résiduaires urbaines pour les zones de collecte de ces mêmes agglomérations ;
- Au plus tard le 31 décembre 2030 une liste des zones (sont singulièrement visées les zones de captage d'eau potable, les eaux de baignade, les zones d'activités aquacoles...) dans lesquelles la concentration ou l'accumulation de micropolluants provenant de stations d'épuration des eaux résiduaires urbaines présente un risque pour l'environnement ou la santé humaine ;
- Au plus tard le 31 décembre 2033, un plan de gestion intégrée des eaux résiduaires urbaines pour les zones de collecte des agglomérations égales ou supérieures à 100.000 EH.

ICPE

Arrêté du 8 janvier 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à déclaration.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049084168>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à déclaration au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716, 2718 et 2791.

Objet : le présent arrêté modifie les prescriptions générales contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à la prévention du risque d'incendie. Cet arrêté renforce les prescriptions relatives à la sécurité incendie dans les installations ICPE de traitement des déchets.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

ICPE 2781-1 méthanisation en régime déclaration :

- **Modification des règles d'implantation** : la distance entre l'installation et les habitations passe de 50 à 100 mètres et ajout de distances par rapport à certains équipements. -- Surveillance par détection du méthane, H₂S et CO, de la bonne ventilation des locaux -- Vérification périodique du matériel de sécurité et de lutte incendie

- **Nouvel article sur les retentions et disparition du contrôle périodique des cuvettes de rétention**
-- Les retentions sont pourvues d'un dispositif d'étanchéité. L'exploitant doit recenser avant le 1^{er} juillet 2023 les retentions existantes nécessitant des travaux d'étanchéité et planifier des travaux

- **Epuration du biogaz** pour limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents

- Insertion de dispositions sur la gestion du biogaz lors d'un dysfonctionnement de l'installation -- Astreinte 24H/24 -- Programme de maintenance préventive (soumis à contrôle périodique) et contrôle semestriel de l'étanchéité des équipements vis-à-vis de la corrosion -- Ajout de consignes pour limiter les nuisances -- Surveillance du processus de méthanisation -- Ajout des documents nécessaires à la délivrance des permis de feu

- **Valeurs limites pour l'azote global et le phosphore total pour les rejets d'eaux résiduaires** dans un réseau d'assainissement collectif avec ou sans station d'épuration

- **Ajout de dispositions concernant la prévention des odeurs** : l'exploitant doit constituer un dossier indiquant les principales sources odorantes, les opérations génératrices de fortes odeurs, et les moyens

mis en œuvre pour les limiter. Il doit aussi tenir un registre de plaintes décrivant les nuisances incriminées (date heure localisation origine).

En cas de nuisances importantes l'exploitant fait réaliser un diagnostic et une étude de dispersion des sources odorantes afin de respecter les objectifs de qualité de l'air ambiant. -- Les équipements de traitement des odeurs doivent être contrôlés tous les 3 ans par un organisme.

ICPE 2791 (Traitement de DND) ; ICPE 2718 (transit de DD) ; ICPE 2716 (transit de DND)

- A partir du 1^{er} juillet 2024, l'exploitant doit élaborer un **plan de défense incendie** (point de contrôle périodique) Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alarme et d'alerte, l'accueil et l'accès des pompiers, la localisation des ressources en eau, le plan des moyens d'extinction et de lutte incendie., l'accès aux données de fiche de sécurité

- A partir du 1^{er} juillet 2024, l'exploitant doit organiser **un exercice de défense contre l'incendie au cours du 1^{er} trimestre d'exploitation et ensuite tous les 3 ans.** (Au plus tard le 1^{er} juillet 2024 pour les ICPE déclarées au 1^{er} janvier 2024) Le compte rendu est tenu à disposition de l'inspection des ICPE et des pompiers pendant 5 ans. (Point de contrôle périodique pour la réalisation des exercices).

- A compter du 1^{er} janvier 2025, l'exploitant doit tenir un **état des déchets stockés et le mettre à jour toutes les semaines (et tous les jours pour les déchets dangereux)** (point de contrôle périodique).

- Stockage de batteries dans des conteneurs spécifiques fermés et étanches (6 mois maximum) avec une résistance au feu R60 si batteries au lithium.

- Nouvelles obligations concernant la **détection automatique incendie dans les zones déchets combustibles ou inflammables** (point de contrôle périodique) et organisation de rondes dans ces zones à partir du 01 01 2026.

ICPE 2780 (compostage)

Remplacement des annexes mais pas de modification du corps de l'arrêté de prescriptions générales
Arrêté du 17 janvier 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049079127>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 et 2712.

Objet : correction d'erreurs matérielles ou rédactionnelles dans certains arrêtés ministériels.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté concerne des rubriques ICPE relatives aux déchets mais ne concerne pas le parc immobilier de SUEZ Eau France.

Loi n° 2024-364 du 22 avril 2024 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière d'économie, de finances, de transition écologique, de droit pénal, de droit social et en matière agricole

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049453263>

Pour déterminer la liste des ICPE soumises à la réglementation quota GES il est ajouté un critère supplémentaire : le type d'énergie utilisé par l'installation (L 229-5).

Règlement (UE) 2024/1244 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 concernant la notification des données environnementales des installations industrielles et la création d'un portail sur les émissions industrielles et abrogeant le règlement (CE) n° 166/2006

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401244

Pour les ICPE soumises à IED : mise en service d'un nouveau portail européen en remplacement du registre E-PRTR

Directive (UE) 2024/1785 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 modifiant la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution) et la directive 1999/31/CE du Conseil concernant la mise en décharge des déchets

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401785

Modification mineure, suppression du deuxième paragraphe de l'article 1er relatif aux objectifs généraux.

Décret 2024-529 du 10 juin 2024 portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des projets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049690143>

Publics concernés : tout public.

Objet : modification des rubriques 1. Installations classées pour la protection de l'environnement, 27. Forages en profondeur à l'exception des forages pour étudier la stabilité des sols, 44. Equipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés et 45. Opérations d'aménagements fonciers agricoles et forestiers mentionnées au 1° de l'[article L. 121-1 du code rural et de la pêche maritime](#), y compris leurs travaux connexes de la nomenclature du tableau annexé à l'[article R. 122-2 du code de l'environnement](#).

Entrée en vigueur : la modification des rubriques 1, 27, 44 et 45 de la nomenclature s'applique aux dossiers pour lesquels l'autorité compétente pour autoriser le projet ou l'autorité chargée de l'examen au cas par cas sont saisies à compter de la publication du décret.

Notice : ce décret modifie des dispositions relatives à la nomenclature d'évaluation environnementale.

Applicable aux nouveaux projets d'ICPE pour les rubriques "IED" de 3000 à 3999

La demande d'autorisation ou les pièces qui y sont jointes comportent également : des compléments à l'étude « ou à l'étude d'incidence environnementale » portant sur les meilleures techniques disponibles
Ce décret est applicable aux projets pour lesquels la première autorité compétente pour autoriser le projet ou l'autorité chargée de l'examen au cas par cas sont saisies à compter du 11 juin 2024

Arrêté du 31 octobre 2024 relatif à l'analyse des substances per- et polyfluoroalkylées dans les émissions atmosphériques des installations d'incinération, de co-incinération et d'autres traitements thermiques de déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050479313#:~:text=les%20%C3%A9missions%20...>

[Arr%C3%AAt%C3%A9%20du%2031%20octobre%202024%20relatif%20%C3%A0%20l'analyse%20des%20traitements%20thermiques%20de%20d%C3%A9chets](#)

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement sous les rubriques 2770, 2771, 2971, 3520.

Objet : analyse par les exploitants d'installations d'incinération ou de co-incinération des substances per- ou polyfluoroalkylées (PFAS) dans leurs émissions atmosphériques.

Le présent arrêté définit les modalités d'une campagne de prélèvements et d'analyses de substances per- ou polyfluoroalkylées (PFAS) dans les émissions atmosphériques des installations qui réalisent un traitement thermique de déchets, classées au titre de l'une au moins des rubriques suivantes de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement :

- 2770 : Installation de traitement thermique de déchets dangereux, à l'exclusion des installations visées aux rubriques 2792 et 2793 et des installations de combustion consommant comme déchets uniquement des déchets répondant à la définition de biomasse au sens de la rubrique 2910 ;

- 2771 : Installation de traitement thermique de déchets non dangereux, à l'exclusion des installations visées à la rubrique 2971 et des installations consommant comme déchets uniquement des déchets répondant à la définition de biomasse au sens de la rubrique 2910 ;

- 2971 : Installation de production d'énergie, telle que la production de chaleur, d'électricité ou de gaz, à partir de déchets non dangereux préparés sous forme de combustibles solides de récupération dans une installation prévue à cet effet, associés ou non à un autre combustible ;

- 3520 : Elimination ou valorisation de déchets dans des installations d'incinération des déchets ou des installations de coïncinération des déchets.

Quarante-neuf substances PFAS seront obligatoirement analysées.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Arrêté du 13 novembre 2024 supprimant le caractère obligatoire de diverses normes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050830677>

Publics concernés : entreprises, opérateurs de la normalisation mentionnés dans le [décret n° 2009-697 du 16 juin 2009](#) modifié relatif à la normalisation, associations.

Objet : l'arrêté supprime le caractère obligatoire et met à jour la référence de diverses normes, dans le but de simplifier la réglementation pour les entreprises.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

IOTA**REUT**

Décret n° 2024-769 du 8 juillet 2024 autorisant certaines eaux recyclées comme ingrédient entrant dans la composition des denrées alimentaires finales et modifiant les conditions d'utilisation de ces eaux dans des établissements du secteur alimentaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049908702>

Publics concernés : exploitants de toute entreprise publique ou privée assurant, dans un but lucratif ou non, des activités liées aux étapes de la production, de la transformation, de l'entreposage et de la distribution des denrées alimentaires.

Objet : modification des conditions pour l'utilisation d'eaux recyclées pour la préparation, la transformation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Objet : le décret autorise l'utilisation de certaines eaux recyclées en tant qu'ingrédient dans la composition de denrées alimentaires finales. Il permet aux eaux recyclées issues des matières premières et aux eaux de processus recyclées de circuler dans le même réseau que le réseau de distribution de l'eau destinée à la consommation humaine ou de circuler dans un réseau connecté à ce dernier. Il modifie les conditions pour l'utilisation des eaux recyclées issues des matières premières, des eaux de processus recyclées et des eaux usées traitées recyclées dans d'autres établissements du secteur alimentaire que celui dont elles sont issues.

Arrêté du 8 juillet 2024 relatif aux eaux réutilisées en vue de la préparation, de la transformation et de la conservation dans les entreprises du secteur alimentaire de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049908820>

Publics concernés : exploitants de toute entreprise publique ou privée assurant, dans un but lucratif ou non, des activités liées aux étapes de la préparation, de la transformation et de la conservation des denrées alimentaires.

Objet : définition des catégories d'usages, des régimes applicables en matière de déclaration et d'autorisation en vue de la production et de l'utilisation des eaux impropres à la consommation humaine, réutilisées pour la préparation, la transformation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine, ainsi que des exigences de qualité applicables à ces eaux.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté autorise les entreprises alimentaires à utiliser les eaux recyclées issues des matières premières, les eaux de processus recyclées et les eaux usées traitées recyclées pour la préparation, la transformation et la conservation des denrées alimentaires, y compris pour procéder au nettoyage des locaux, installations et équipements. Il définit pour chaque catégorie d'usage, les exigences minimales de qualité, portant sur des paramètres microbiologiques et physico-chimiques, auxquelles les eaux brutes et les eaux recyclées doivent satisfaire pour garantir la protection de la santé du consommateur et de l'environnement. (Annexe 2)

L'utilisation des eaux recyclées issues des matières premières et des eaux de processus recyclées font l'objet d'une déclaration auprès de l'administration (les entreprises qui les utilisent déjà ne doivent faire la déclaration à partir du 9 juillet 2025).

L'autorisation pour la production de l'utilisation des eaux usées traitées recyclées est délivrée par le préfet L'annexe I fixe la composition du dossier de demande d'autorisation

Le recours à des eaux usées recyclées issues des matières premières, les eaux de processus recyclées et les eaux usées traitées recyclées doit être pris en compte pour l'élaboration des plans HACCP.

Les exploitants du secteur alimentaire doivent s'assurer de la compatibilité des eaux usées recyclées utilisées avec les exigences de qualité sanitaire à l'aide d'un programme de surveillance et d'un programme de vérification périodiques du plan HACCP par un laboratoire accrédité COFRAC.

REICH

Décret n° 2024-796 du 12 juillet 2024 relatif à des utilisations d'eaux impropres à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049962670>

Publics concernés : personnes responsables de la production et de la distribution d'eau, exploitants et usagers de systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine, propriétaires de

réseaux intérieurs de distribution d'eau, responsables d'établissement recevant du public, responsables d'établissement recevant des travailleurs, propriétaires des bâtiments d'habitation collective et individuelle, fabricants, distributeurs et installateurs de systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine, services des eaux, professionnels intervenant sur les réseaux de distribution d'eau (plombiers, bureaux d'études, prestataires de services...), collectivités territoriales, agences de l'eau, services de l'Etat, agences régionales de santé.

Ce décret créé dans le code de la santé une nouvelle section intitulée « *utilisation des eaux impropres à la consommation humaine pour des usages domestiques* » formée des articles R 1322-87 à R 1322-113.

Entrée en vigueur : au 1^{er} septembre 2024.

Il définit les usages domestiques autorisés pour les eaux impropres à la consommation humaine (EICH), notamment le lavage des sols intérieurs et extérieurs et l'arrosage des espaces verts et des jardins potagers. L'utilisation des EICH (eaux vannes et eaux grises) pour tout usage alimentaire, lavage de la vaisselle et l'hygiène corporelle est interdite.

L'utilisation des EICH dans les ERP, lieux de travail est autorisée sous certaines conditions. Néanmoins elle fait l'objet d'une déclaration en préfecture avant la mise en service selon des modalités précisées par arrêté.

Ces systèmes peuvent être contrôlés par l'agence régionale de de santé (ARS) et si déclarées non conformes le préfet met le propriétaire en demeure de prendre des mesures correctives.

Arrêté du 12 juillet 2024 relatif aux conditions sanitaires d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine pour des usages domestiques pris en application de l'article R. 1322-94 du code de la santé publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049962813>

Publics concernés : idem que décret

Entrée en vigueur : idem que décret.

Objet : le présent arrêté est pris en application de l'article R. 1322-94 du [code de la santé publique](#). Il a pour objet de garantir d'une part, la sécurité sanitaire des eaux distribuées aux usagers et de prévenir d'autre part, toute altération de l'état de santé des personnes lié à de mauvaises conditions d'utilisation des eaux impropres à la consommation humaine. Il établit les exigences sanitaires à satisfaire pour la conception, la mise en route, l'exploitation et l'entretien des systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine et précise les critères de qualité d'eau à atteindre. Il définit également les modalités de surveillance de la qualité de ces eaux ainsi que les mesures à mettre en œuvre en cas de dysfonctionnement des systèmes. Enfin, il précise le contenu du dossier de demande d'autorisation préfectorale requis au titre de l'article R. 1322-102 du [code de la santé publique](#).

Cet arrêté est pris en application de l'article R 1322-94 du code de la santé créée par le décret 2024-796 du 12 juillet 2024 relatif aux eaux impropres à la consommation humaine.

Les systèmes d'utilisation des EICH (eaux impropres à la consommation humaine) doivent être séparés et distincts du réseau des EDCH (eaux destinées à la consommation humaine) et conformes à l'arrêté du 10 septembre 2021.

Les systèmes sont conçus pour limiter la stagnation l'eau et sont équipés de procédés de traitement.

Cet arrêté précise :

- les usages domestiques possibles selon l'origine de l'eau (eaux de pluies, eaux grises (eaux de l'hygiène corporelle et du lave-linge) (annexe I)
- les critères de qualité de l'eau à atteindre (annexe II)
- la fréquence de suivi de la qualité de l'eau (annexe III).

Avant leur première mise en service les systèmes d'utilisation des EICH font l'objet d'une vérification de conformité à l'issue de laquelle une attestation de conformité est délivrée au propriétaire (voir modèle de fiche en annexe V). Ensuite contrôle pendant 2 mois.

Le propriétaire met en place une autosurveillance avec un suivi de la qualité de l'eau au point de conformité qu'il a choisi. Les prélèvements et analyses sont réalisés par un laboratoire accrédité 17025.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

RÈGLEMENT (UE) 2024/1991 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 24 juin 2024 relatif à la restauration de la nature et modifiant le règlement (UE) 2022/869

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1991/oj?locale=fr>

Publié le 29 juillet au Journal officiel de l'Union européenne.

Entrée en vigueur le 18 août 2024.

Le texte définit des objectifs et des obligations qui sont juridiquement contraignants en matière de restauration de la nature dans chacun des **écosystèmes énumérés**, allant des **terres agricoles aux forêts et prairies** en passant par les écosystèmes **côtiers et marins** (notamment les prairies sous-marines et les bancs d'éponges et de corail), **d'eau douce** (zones humides, rivières, lacs) ou encore urbains.

Pour réaliser ces objectifs, les pays de l'UE doivent **remettre en bon état, d'ici à 2030, au moins 30 % de certains habitats spécifiques en mauvais état**, puis 60 % de ces habitats en mauvais état d'ici à 2040 et 90 % d'ici à 2050. Il appartient désormais à chaque État membre d'élaborer un projet de plan national de restauration contribuant aux différents objectifs généraux fixés par le texte, dont la restauration d'ici 2050 de l'ensemble des écosystèmes visés par le règlement ayant besoin de l'être. Couvrant la période allant jusqu'à 2050, ce plan devra être soumis à la Commission au plus tard le 1^{er} septembre 2026.

L'article 1er de ce règlement résume les objectifs du texte :

« 1. Le présent règlement établit des règles visant à contribuer à :

a) rétablir sur le long terme et de manière durable la biodiversité et la résilience des écosystèmes dans l'ensemble des zones terrestres et marines des États membres en restaurant les écosystèmes dégradés ;

b) réaliser les objectifs généraux de l'Union en matière d'atténuation du changement climatique, d'adaptation à celui-ci et de neutralité en matière de dégradation des sols ;

c) renforcer la sécurité alimentaire ;

d) respecter les engagements internationaux de l'Union.

2. Le présent règlement établit un cadre dans lequel les États membres mettent en place des mesures de restauration efficaces par zone, dans le but de couvrir conjointement, en tant qu'objectif de l'Union, dans l'ensemble des zones et écosystèmes relevant du champ d'application du présent règlement, **d'ici à 2030, au moins 20 % des zones terrestres et au moins 20 % des zones marines et, d'ici à 2050, l'ensemble des écosystèmes ayant besoin d'être restaurés** ».

Décret n° 2024-742 du 6 juillet 2024 portant diverses dispositions d'application de la loi industrie verte et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049893436>

Publics concernés : services de l'Etat, professionnels, particuliers, maîtres d'ouvrage, associations, bureaux d'études.

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Objet : la [loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte a introduit plusieurs dispositions visant à accélérer et simplifier les procédures administratives applicables aux entreprises dans le domaine de l'environnement. Le décret vise principalement à prévoir les dispositions réglementaires nécessaires à son application.

Il comporte également des mesures d'amélioration et de simplification de diverses procédures applicables en matière d'environnement (secteur d'information sur les sols ; cessations d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation et à enregistrement ; articulation de la démarche de tiers demandeur et de la procédure dite « ASAP » ; servitudes d'utilité publique ; mise en cohérence des zones pouvant faire l'objet de servitudes d'utilité publique et des formats sur la cartographie des phénomènes dangereux ; mise en place d'une procédure dématérialisée pour la transmission de la déclaration et des rapports d'accident ou incident).

Enfin il comporte des dispositions induites par les articles 5 (publication de l'avis de l'AE sur le site de l'autorité compétente, 11 (nomination d'un suppléant dès la désignation du commissaire enquêteur) et 27 (principe du silence vaut rejet pour la décision de dispense d'évaluation environnementale du ministre chargé de l'environnement) de la [loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) d'accélération de la production des énergies renouvelables.

A retenir pour certains projets : Remplacement de l'article R 556-1 - Implantation sur le site d'une ancienne ICPE

I.-Avant tout projet de construction ou d'aménagement sur un site ayant accueilli une ICPE, le maître d'ouvrage à l'origine d'un changement d'usage s'informe sur l'état de cessation d'activité de cette installation. Si l'installation a réellement cessé son activité et qu'elle est réhabilitée, le maître d'ouvrage définit, le cas échéant sur la base d'une étude de sols, les éventuelles mesures de gestion de la pollution des sols, en prenant en compte les eaux souterraines. Ces mesures doivent être attestées par un bureau d'étude certifié dans le domaine des sites et sols pollués et l'attestation transmise à l'administration chargée du permis de construire.

Instruction du 28 octobre 2024 sur l'autorisation environnementale
BO du MTECT du 8 novembre 2024

Principales étapes de la procédure d'autorisation environnementale : voir

<https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2024-11/QSDqsQSqsQSqsQSqsssssss.jpg>

Pour respecter les objectifs de la [loi Industrie verte du 23 octobre 2023](#) et accélérer l'implantation de nouvelles usines et le déploiement des énergies renouvelables [un décret d'application \(n°2024-742\)](#) a été publié et cette instruction vient expliquer le principe de cette réforme. Elle fixe le cadre d'application et les modalités de mise en œuvre de la procédure d'autorisation environnementale révisée entrée en vigueur pour les dossiers déposés à compter du 22/10/2024.

Objectif 1 réduire les délais d'implantation des installations à travers la parallélisation de la phase d'examen et de consultation du public. La nouvelle procédure dite de "consultation parallélisée" est désormais de droit commun pour tous les projets relevant du champ de l'autorisation environnementale : installations, ouvrages, travaux et activités ayant une incidence sur l'eau (lota), installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), travaux miniers, autorisation supplétive. L'instruction du dossier par les services de l'État, les consultations obligatoires des différents organismes et instances compétents, les consultations des conseils municipaux et autres collectivités intéressées et la participation du public seront désormais "menées de concert", dès lors que le dossier est complet et régulier. À la clef, un gain de trois mois sur la procédure.

Objectif 2 renforcer la participation du public. La nouvelle procédure - qui reprend pour partie les conditions de la participation du public par voie électronique (PPVE) mais également de l'enquête publique - permet au public de participer pendant trois mois, sous l'égide d'un commissaire enquêteur (ou si nécessaire une commission d'enquête), dès le début de la procédure, "alors qu'auparavant le public était consulté pendant trente jours, en fin de procédure, après les retours des services de l'État ou des collectivités.

Objectif 3 : efficacité dans le contenu du dossier : faciliter des échanges en amont avec l'administration pour calibrer des dossiers à la hauteur des projets, renforcer leur qualité et bien les calibrer : l'instruction appelle ainsi à "renforcer le caractère synthétique des pièces déposées, notamment pour les sujets simples".

Dès le dépôt du dossier, la vérification de la complétude et de la régularité de la demande d'autorisation environnementale "doit être menée dans un délai raisonnable". Avec deux issues possibles : accélérer l'instruction des dossiers complets et réguliers et faire retravailler les autres. "Dès lors qu'ils sont complets et réguliers, les dossiers bénéficient d'un raccourcissement des délais permis par la parallélisation des phases et par l'absence de suspension de délais". En conséquence, un pétitionnaire porteur d'un dossier demeurant incomplet ou irrégulier, malgré la demande de compléments formulée par le service 'coordonnateur' pilotant l'instruction, sera invité à retirer sa demande et à déposer une nouvelle demande lorsque les conditions de complétude et de régularité seront remplies. La phase d'examen et de consultation ne débute qu'une fois que le dossier est déclaré complet et régulier par le préfet.

Le site du MATTE a été actualisé en décembre 2024 pour présenter l'ensemble de la réforme et les documents associés : <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/lautorisation-environnementale>

Décret n° 2024-1052 du 21 novembre 2024 relatif à la restauration de la biodiversité, à la renaturation et à la compensation des atteintes à la biodiversité
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050654369>

Publics concernés : porteurs de projets ayant obligation de mettre en œuvre des mesures de compensation ; aménageurs fonciers ; opérateurs de compensation ; bureaux d'études en environnement ; collectivités territoriales.

Objet : modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensations, de restauration et de renaturation. Ce décret précise les principales modalités d'agrément des sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation, il prévoit en ce sens la délivrance par les préfets de régions et l'instruction en DREAL ainsi que la consultation du conseil scientifique régional du patrimoine naturel compétent, ou le cas échéant du conseil national de la protection de la nature. Il prévoit

également une adaptation rédactionnelle du [code de l'environnement](#), tirant les conséquences de la loi relative à l'industrie verte, concernant la notion de proximité fonctionnelle.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Arrêté du 21 novembre 2024 définissant les conditions d'agrément d'un site naturel de compensation, de restauration et de renaturation, prévu à l'article L. 163-1-A du code de l'environnement, ainsi que la composition du dossier de demande d'agrément

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050654434#:~:text=demande%20d'agr%C3%A9ment->

[Arr%C3%Aat%C3%A9%20du%2021%20novembre%202024%20d%C3%A9finissant%20les%20conditions%20d'agr%C3%A9ment,dossier%20de%20demande%20d'agr%C3%A9ment](#)

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages, opérateurs de compensation, services de l'Etat.

Objet : précision des éléments constitutifs du dossier de demande pour l'agrément d'un site naturel de compensation, de restauration et de renaturation conformément aux exigences des [articles D. 163-1 et suivants du code de l'environnement](#) et précise en annexe les critères examinés dans le cadre de l'instruction de la demande. Il prévoit également la modalité électronique du dépôt du dossier de demande et enfin, il abroge le précédent arrêté du 10 avril 2017.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Instruction du 14 décembre 2023 relative à la mise en œuvre du décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 et du décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatifs à la gestion quantitative de la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45498?origin=list>

Cette instruction précise les modalités de gestion quantitative de la ressource en eau.

Elle encadre l'étude des volumes prélevables à l'étiage, qui constituent la base de toute démarche de retour à l'équilibre, en rappelant la nécessité de définir une stratégie d'études des volumes prélevables par le préfet coordonnateur de bassin.

Elle expose les différences avec les études relatives aux volumes « hors périodes de basses eaux » qui pourraient encore être rendus disponibles aux usages anthropiques.

Elle détaille l'articulation entre les différents outils de gestion de la ressource en eau (schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE), projet de territoires pour la gestion de l'eau (PTGE), autorisation unique de prélèvement (AUP)) pour atteindre le retour à l'équilibre.

Elle précise les éléments relatifs à la répartition des volumes à apporter dans la constitution des AUP afin de renforcer leur sécurisation.

Annexes :

Fiche n° 1 : Les volumes prélevables en période de basses eaux et leur répartition entre usages

Fiche n° 2 : Evaluation des volumes « hors période de basses eaux » (mise en œuvre du décret du 29 juillet 2022)

Fiche n° 3 : Les autorisations uniques de prélèvement d'eau pour l'irrigation (AUP)

Fiche n° 4 : Le plan annuel de répartition (PAR)

Fiche n° 5 : La zone de répartition des eaux (ZRE)

Cette instruction abroge :

- La circulaire du 30 juin 2008 relative à la résorption des déficits quantitatifs en matière de prélèvement d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation ;
- La circulaire du 3 août 2010 relative à la résorption des déséquilibres quantitatifs en matière de prélèvements d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation dans les bassins où l'écart entre le volume prélevé en année quinquennale sèche et le volume prélevable est supérieur à un seuil de l'ordre de 30 %.

Décret n° 2024-62 du 31 janvier 2024 relatif aux opérations d'entretien des milieux aquatiques et portant diverses dispositions relatives à l'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049068317>

Publics concernés : services de l'Etat, professionnels, maîtres d'ouvrage.

Objet : clarification et adaptation de certaines dispositions du [code de l'environnement](#) relatives aux opérations d'entretien des cours d'eau et portant diverses dispositions relatives à l'autorisation environnementale. Ce décret a pour objet d'améliorer et de clarifier les rédactions de certaines

dispositions du [code de l'environnement](#) relatives à la procédure d'autorisation environnementale et introduire des simplifications pour la mise en œuvre d'opérations d'entretien des cours d'eau.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication.

A retenir :

Le curage ponctuel mentionné au II de l'article L. 215-15 ayant pour objectif de remédier à un dysfonctionnement du transport naturel des sédiments de nature à empêcher le libre écoulement des eaux ou à nuire au bon fonctionnement des milieux aquatiques ou de lutter contre l'eutrophisation est une intervention ayant uniquement pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques

[Note : art. L215-15 :

I. – Les opérations groupées d'entretien régulier d'un cours d'eau, canal ou plan d'eau et celles qu'impose en montagne la sécurisation des torrents sont menées dans le cadre d'un plan de gestion établi à l'échelle d'une unité hydrographique cohérente et compatible avec les objectifs du schéma d'aménagement et de gestion des eaux lorsqu'il existe. Ce plan de gestion est approuvé par l'autorité administrative.

II. – Le plan de gestion mentionné au I peut comprendre une phase de restauration prévoyant des interventions ponctuelles telles que le curage [...].

Le recours au curage doit alors être limité aux objectifs suivants :

- remédier à un dysfonctionnement du transport naturel des sédiments de nature à empêcher le libre écoulement des eaux ou à nuire au bon fonctionnement des milieux aquatiques ;
- lutter contre l'eutrophisation ;
- aménager une portion de cours d'eau, canal ou plan d'eau en vue de créer ou de rétablir un ouvrage ou de faire un aménagement.

Le dépôt ou l'épandage des produits de curage est subordonné à l'évaluation de leur innocuité vis-à-vis de la protection des sols et des eaux.

Instruction interministérielle du 1^{er} juillet 2024 relative à la mise en œuvre des mesures du Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau.

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45570?origin=list>

Le Gouvernement a publié le 30 mars 2023 son plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau, contenant 53 mesures. Certaines de ces mesures doivent être mises en œuvre dans les territoires sous l'impulsion des préfets. L'objet de la présente instruction est de détailler, pour certaines mesures, quelles actions sont attendues et à quelle échelle.

Il est notamment précisé dans l'instruction :

A propos du suivi de la performance : « *Nous demandons aux préfets de département d'affiner et de consolider d'ici fin juillet 2024, en coordination avec les agences de l'eau, la liste des collectivités ayant les moins bons rendements [...] À l'occasion de toute demande de financement de travaux sur l'eau potable, il vous est demandé d'examiner les indicateurs de performance du service d'eau, grâce au remplissage de SISPEA qu'il convient de consolider. Vous veillerez à informer les collectivités que le remplissage de SISPEA est devenu obligatoire pour l'ensemble des collectivités, sans seuil plancher [...] A l'instar de ce qui se pratique par les agences de l'eau, l'attribution des crédits État de type DETR ou DSIL sera conditionnée au remplissage de SISPEA. »*

Sur la réutilisation des eaux non conventionnelles : « *Nous vous demandons de contribuer, dans chaque département, au suivi national des projets de réutilisation des eaux non conventionnelles autorisés et en cours d'instruction, dans la perspective de la mise en place de l'observatoire national des projets de réutilisation des eaux usées traitées (mesure 17). »*

Sur la protection des captages : « *Vous veillerez notamment à délimiter le cas échéant par voie d'arrêté préfectoral les aires d'alimentation de captage (AAC) des points de prélèvements sensibles (cf. article L.211-3 V du code de l'environnement) qui seront prochainement définis réglementairement en application de l'article L. 211-11-1 du code de l'environnement (travail en groupe national captages en cours).*

Au niveau régional, vous veillerez à faire le lien entre les actions de la stratégie régionale « captages » et l'élaboration des Plans de gestion de sécurité sanitaire des eaux (PGSSE), en particulier pour les points de prélèvements sensibles

En lien avec les collectivités chargées des services d'eau potable, vous veillerez à la mobilisation de l'ensemble des leviers permettant d'accompagner les acteurs, et en particulier d'accélérer les changements de pratiques agricoles

Les préfets de région rendront compte le 31 décembre de chaque année de l'avancement des actions en faveur de la protection des captages sur les territoires. »

A propos de la gouvernance : « Nous vous demandons d'encourager une implication active des collectivités et de vous assurer de la bonne représentation et participation de l'ensemble des usagers économiques et non économiques dans les instances locales de l'eau. »

Arrêté du 30 juin 2023 modifié le 3 juillet 2024 relatif aux mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement

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

Publics concernés : Les exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement, (ICPE) relevant du régime de l'autorisation et de l'enregistrement, dont le prélèvement et la consommation en eau sont susceptibles d'être soumis à restriction en période de sécheresse.

Objet : Le présent arrêté définit des mesures de restriction sur les prélèvements et la consommation en eau de sites industriels, ainsi que des modalités d'exemptions de certaines installations ; les mesures de restriction sur les prélèvements et la consommation d'eau, sont définies en fonction du niveau de gravité sécheresse atteint, pour les sites concernés.

Champ D'application

Non applicable :

a) Aux installations nécessaires aux activités suivantes (qui nous concernent) mais alerte sur les informations à tenir à jour (cf infra) :

- Captage, traitement et distribution d'eau destinée à la consommation humaine (eau potable) ou d'eaux conditionnées (eau de source, eau rendue potable par traitements, eau minérale naturelle) ;
- Collecte, tri, transit, regroupement et traitement de déchets dangereux et non dangereux ;

b) Aux installations suivantes :

- Les exploitants des établissements nouvellement autorisés ou enregistrés depuis le 1^{er} janvier 2023.
- Les exploitants des établissements ayant réduit leur prélèvement d'eau d'au moins 20 % depuis le 1^{er} janvier 2018 ;
- 3 Les exploitants des établissements utilisant au moins 20 % d'eaux réutilisées par rapport à leur prélèvement d'eau, sous réserve du respect des exigences sanitaires et environnementales en vigueur ;

Applicable

- Aux ICPE dont le prélèvement d'eau total annuel est supérieur à 10 000 mètres cubes et qui sont soumises soit à autorisation soit à enregistrement.

Contenu des mesures de restriction et du reporting :

Les notions à retenir :

- Le prélèvement pris en compte : mètre cube par jour effectué dans le réseau et dans le milieu naturel – le volume en mètres cubes par jour rejeté, directement ou indirectement, dans la même masse d'eau
- Le volume de référence auquel les réductions sont appliquées est le prélèvement d'eau moyen journalier. Il correspond au maximum entre la moyenne des volumes journaliers prélevés calculés sur l'année civile précédente et la moyenne des volumes journaliers prélevés calculés sur le trimestre civil correspondant de l'année précédente. Cette moyenne peut être calculée en ne retenant que les jours d'activités réalisés hors période de restriction liée à la sécheresse.

- Pour le calcul du volume de référence, Un volume forfaitaire de 5%, correspondant aux besoins liés à la sécurité des installations et à la protection de l'environnement, est déduit du volume de référence. L'exploitant peut déduire un volume supérieur à condition de le justifier.

4 niveaux de situation : ces installations classées sont soumises en période de sécheresse, en fonction des niveaux de gravité, à 4 niveaux :

- a) Vigilance : sensibilisation accrue du personnel aux règles de bon usage et d'économie d'eau selon une procédure écrite affichée sur site ;
- b) Alerte : réduction du prélèvement d'eau de 5 % ;
- c) Alerte renforcée : réduction du prélèvement d'eau de 10 % ;
- d) Crise : réduction du prélèvement d'eau de 25 %.

Les réductions doivent être atteintes au plus tard trois jours après le déclenchement du niveau de gravité correspondant. Si le prélèvement et le rejet en eau (direct ou indirect) ont lieu dans la même masse d'eau, les réductions s'appliquent à la consommation d'eau.

Lorsque les niveaux de gravité d'alerte renforcée ou de crise sont en vigueur, l'exploitant transmet, chaque semaine calendaire, au plus tard le mercredi, à l'inspection des installations classées, les volumes d'eau journaliers prélevés et consommés sur la semaine calendaire précédente et le volume journalier moyen prévisionnel prélevé et consommé pour les besoins de son installation pour la semaine calendaire en cours.

Des mesures de reporting sont également fixées pour ces installations classées. L'ensemble des éléments sont à transmettre en utilisant l'outil GIDAF sur le lien suivant : <https://monaiot.developpement-durable.gouv.fr/page/connexion-gidaf>

Pouvoir discrétionnaire du préfet d'adapter les mesures à l'égard des ICPE visées aux circonstances locales :

- En fixant des objectifs de réduction différents de ceux mentionnés au I de l'article 2
 - Ou en modifiant :
 - o La liste des installations,
 - o La liste des exploitants
 - o Ou des pourcentages mentionnés à l'article 3
- Et il peut adapter en conséquence les éléments tenus à jour mentionnés à l'article 4.

Informations à tenir à jour de l'inspection des ICPE :

1. La liste des milieux de prélèvement et de rejet, des volumes d'eau prélevés, rejetés et consommés associés à chaque milieu de prélèvement et de rejet, direct ou indirect, et les codes des masses d'eau associées. Ces volumes sont renseignés hebdomadairement si le débit total prélevé dépasse 100 mètres cubes par jour, mensuellement si ce débit est inférieur. Des synthèses trimestrielles et annuelles de ces informations sont réalisées ;
 2. Le volume de référence et les éléments permettant de le calculer et de le justifier ;
 3. Le cas échéant, le volume d'eau moyen journalier, détaillé par type d'usages, nécessaires à la sécurité et à l'intégrité des installations, à la protection et à la défense contre l'incendie, ainsi qu'aux usages permettant de satisfaire les exigences de protection de l'environnement, de santé publique et animale, de salubrité publique, de protection des biens et des personnes et l'alimentation en eau potable de la population ;
 4. Le cas échéant, la procédure de sensibilisation accrue du personnel aux règles de bon usage et d'économie d'eau mentionnée à l'article 2 ;
 5. Le cas échéant, les justificatifs attestant des réductions du prélèvement d'eau d'au moins 20 % depuis le 1^{er} janvier 2018, ou d'utilisation d'au moins 20 % d'eaux réutilisées mentionnées à l'article 3 ;
 6. La liste des améliorations ou investissements ayant permis de réduire les volumes prélevés ou consommés et les volumes économisés correspondants, chaque année, depuis le 1er janvier 2018
- Attention ces informations sont à tenir à disposition pour les ICPE soumises sauf celles visées à l'article 3 et les informations des 1 et 6 pour les ICPE visées à l'article 1 (y inclus article 3).

Décret n° 2024-1098 du 2 décembre 2024 relatif aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050714429>

Le décret modifie plusieurs dispositions du code de l'environnement relatives aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux afin de clarifier les procédures d'élaboration, de modification et de révision des schémas, de préciser le contenu des documents des schémas et d'améliorer le fonctionnement des commissions locales de l'eau. Le décret modifie également certaines dispositions du code de l'urbanisme afin de faciliter l'intégration des règles issues des schémas d'aménagement et de gestion des eaux dans les documents d'urbanisme, notamment concernant les zones humides.

En détail :

1. Possibilité de révision du périmètre du SAGE (nouvel article R212-27-1) : Le périmètre peut être adapté lors de son élaboration ou de sa révision totale ; - Fixation des conditions de cette adaptation.
2. Nouvelles modalités de désignation des membres de la Commission locale de l'eau (CLE) (modification article R212-30) : Modification de la désignation des représentants des communes ;

Possibilité d'ajouter un représentant des établissements publics d'urbanisme ; Désignation d'un vice-président parmi les membres de la Commission.

3. Précision relatives au mandat et aux droits des membres de la CLE (modification article R212-31) : Durée du mandat des membres des représentants des communes et des représentants des usagers : 6 ans renouvelable ; Remboursement des frais pour le président et les vice-présidents.

4. Nouvelles modalités de fonctionnement de la Commission (modification article R212-32) : La CLE élabore désormais son règlement intérieur ; Autorisation des délibérations par visioconférence ou échange d'écrits ; Introduction de modalités de gestion pour les absences répétées des membres.

5. Modification de la liste des organismes consultés lors de l'élaboration du SAGE (modification de l'article R212-39) ;

6. Détail de la procédure de modification, de révision partielle et totale du SAGE (remplacement de l'article R212-44) ;

7. Modification du contenu du SAGE (modification de l'article R212-46) : Ajout des trajectoires de prélèvements sur la ressource en eau dans le SAGE ; Introduction d'un document identifiant les objectifs généraux.

8. Intégration des zones humides dans les documents graphiques du plan local d'urbanisme (modification de l'article R212-47) ;

9. Application des contraventions de 5e classe en cas de méconnaissance des règles prévues par le SAGE relatives à la restauration et à la préservation de la ressource en eau (modification article R212-48) : III)

Entrée en vigueur : Le décret est entré en vigueur le 5 décembre 2024. Certaines dispositions s'appliquent aux procédures d'élaboration, de modification ou de révision des SAGE engagées après la publication du décret (voir article 12 du décret).

EAU POTABLE

Avis de l'ANSES du 11 décembre 2023 relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0148.pdf>

Pour information, l'avis de l'ANSES « relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine » vient d'être publié sur le site internet de l'ANSES et est donc officiel et public.

Pour rappel, il est l'aboutissement d'une demande initiée par notre Région PSO (projet sur la commune d'Achères) et d'un projet mené par le CIRSEE afin d'obtenir l'autorisation administrative d'utiliser l'OIBP pour traiter des métabolites de pesticides. La DGS nous avait déjà officiellement informés fin décembre de l'autorisation du traitement par la membrane TORAY TEP-HA des 26 pesticides et métabolites testés.

Nous sommes encore dans l'attente de confirmation par la DGS de certaines de nos interprétations de l'avis et de l'autorisation, afin de pouvoir mener de manière optimale avec les ARS des projets de traitement de pesticides par OIBP (par exemple les cas de membranes ou de métabolites non-testés lors de ce projet de demande d'autorisation).

noter qu'il ne s'agit pas d'une autorisation exclusive à SUEZ, cependant nous pouvons nous prévaloir d'avoir mené les essais (protocole et qualité des résultats reconnus par l'ANSES) et discussions avec la DGS (donc potentiellement d'avoir une meilleure interprétation sur l'application de cette autorisation).

Avis de l'ANSES du 25 juillet 2024 relatif « à la détermination de valeurs sanitaires maximales (VMAX) pour la desphényl-chloridazone et la méthyl-desphényl-chloridazone, métabolites de la chloridazone, dans les eaux destinées à la consommation humaine »

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0041-b.pdf>

Il est indiqué dans la conclusion de cet avis, bien que « Elle souligne qu'une VTi est moins robuste qu'une valeur toxicologique de référence (VTR) car associée à un niveau de confiance faible », « L'Agence adopte les conclusions du CES VSR et du CES « Eaux » ainsi que la proposition de retenir une VMAX pour chacun des deux métabolites de la chloridazone DPC et MDPC, respectivement de 11 µg. L-1 et 110 µg. L-1 ».

Ainsi, les Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) qui avaient été proposées aux ARS dans l'instruction du 24 mai 2022 ne sont donc plus applicables pour ces deux métabolites. Il sera donc possible de demander des dérogations de distribution d'eau en cas de non-conformités liées à ces métabolites, si leurs concentrations sont inférieures à ces VMax, et non plus à 3 µg/l qui était la VST pour ces composés.

Règlement délégué (UE) 2024/370 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des procédures d'évaluation de la conformité pour les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine, ainsi que des règles relatives à la désignation des organismes d'évaluation de la conformité qui participent à ces procédures

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400370

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau. Il établit des *procédures d'évaluation de la conformité pour les produits en contact avec l'eau potable* et des règles pour la désignation des organismes d'évaluation.

Points clés :

- Définit deux procédures d'évaluation selon le groupe de risque du produit.
- Exige une déclaration UE de conformité pour les produits conformes.
- Détaille les exigences pour les autorités notifiantes et les organismes notifiés.
- Précise le processus de notification et d'attribution des numéros d'identification.
- Établit des règles pour les modifications et retraits de notifications.

Annexe : Modèle de déclaration UE de conformité.

Application :

- À partir du 31 décembre 2026.
- Exception jusqu'au 31 décembre 2032 pour certains produits conformes aux exigences nationales.

Règlement délégué (UE) 2024/371 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des spécifications harmonisées pour le marquage des produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400371

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau. Cette réglementation va en particulier progressivement, à partir du 1er janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

Ce texte concerne les spécifications du marquage des produits :

Symbole

- Un symbole spécifique doit être apposé sur les produits
- Hauteur minimale de 5 mm
- Doit être visible, lisible et indélébile

Mention

- "CONVIENT POUR L'EAU POTABLE" doit accompagner le symbole
- En majuscules, police Helvetica Bold, taille minimale de 5 mm
- Langues requises selon l'État membre de commercialisation

Application du marquage

- Sur le produit, l'emballage et la documentation
- Possibilité d'utiliser d'autres étiquettes sans nuire à la visibilité du marquage
- Tous les éléments du marquage doivent être regroupés

Entrée en vigueur et application

- Applicable à partir du 31 décembre 2026
- Obligatoire et directement applicable dans tous les États membres

Décision d'exécution 2024/367/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant les listes positives européennes des substances de départ, des compositions et des constituants dont l'utilisation est autorisée pour la fabrication de matériaux ou de produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32024D0367>

Décision d'exécution 2024/368/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400368

Ces décisions visent avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau et va en particulier progressivement, à partir du 1^{er} janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

La 2^{de} décision a pour objectif d'établir les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits en contact avec l'eau potable.

Points clés :

- Définit des exigences pour 4 catégories de matériaux : organiques, métalliques, cimentaires, émaux/céramiques/inorganiques.
 - Catégorisation des produits en groupes de risque selon leur facteur de conversion.
 - Examen de la formulation/composition des matériaux.
 - Essais de migration pour analyser les substances libérées dans l'eau.
 - Critères d'acceptation basés sur des limites de concentration au robinet.
 - Évaluation de paramètres comme odeur, saveur, couleur, turbidité.
 - Tests de stimulation de la croissance microbienne pour certains matériaux.
- 4 annexes détaillant les procédures spécifiques pour chaque catégorie de matériaux.

Applicable à partir du 31 décembre 2026.

Décision déléguée (UE) 2024/1441 de la Commission du 11 mars 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant une méthode de mesure des microplastiques dans l'eau destinée à la consommation humaine
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32024D1441>

Points clés

- Adoption d'une méthode standardisée pour mesurer les microplastiques dans l'eau potable.
- Applicable aux particules de 20 µm à 5 mm et aux fibres de 20 µm à 15 mm.
- Prélèvement par filtration d'au moins 1 000 litres d'eau.
- Analyse par micro-spectroscopie vibrationnelle (FTIR, Raman).
- Classification des microplastiques par taille, forme et composition.

Procédure

- Filtration de l'eau à travers une cascade de 4 filtres.
- Analyse des particules collectées par microscopie et spectroscopie.
- Identification des polymères par comparaison avec une bibliothèque de spectres.
- Classification des particules/fibres selon leur taille, forme et composition.
- Expression des résultats en nombre de microplastiques par m³ d'eau.

Exigences

- Précautions pour éviter la contamination des échantillons.
- Contrôles de récupération et blancs analytiques.
- Sous-échantillonnage limité à 20 % minimum de la surface du filtre.
- Documentation détaillée de la procédure et des résultats.

INSTRUCTION N° DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 relative à la gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées
<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2024/2024.6.sante.pdf>

La présente instruction vient préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Les modalités de gestion décrites sont mises en œuvre par les agences régionales de santé en lien avec les personnes responsables de la production et/ou de la distribution d'eau au titre du Code de la santé publique. Cette instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation humaine, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Cette instruction vise à préciser les recommandations de gestion des situations locales de non-conformités pour les PFAS dans les EDCH, pour mise en œuvre en lien avec les préfets. Compte tenu des incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances, elle vise également à vous informer des expertises sanitaires en cours.

La principale recommandation consiste à ne pas imposer de restrictions d'usages en cas de non-conformité, comme l'indique l'extrait ci-dessous de l'instruction :

« Sous réserve des valeurs maximales observées ou de la présence marquée de certains PFAS (PFOS - sulfonate de perfluorooctane et PFOA - acide perfluorooctanoïque - notamment), les préconisations du plan d'actions PFAS appliqué en région Auvergne-Rhône-Alpes sont celles à privilégier, en particulier l'absence de restriction des usages de l'eau dans l'attente des conclusions des expertises Anses et HCSP.

En effet, en l'état actuel des connaissances portées par les ARS à la DGS, une position différente pour ces nouvelles situations ne semble pas justifiée. Ces recommandations nationales sont transitoires et seront adaptées le cas échéant à la lumière des travaux de l'Anses et du HCSP ».

Il est rappelé que des valeurs guides sanitaires dans les EDCH définies par l'ANSES seront disponibles mi-2025.

DECHETS

Arrêté du 17 janvier 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049079127>

Cet arrêté concerne les exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 et 2712. Pas de site relevant de ces rubriques chez SUEZ Eau France. Il ne fait que corriger certaines incohérences et erreurs matérielles repérées dans plusieurs arrêtés ministériels.

Arrêté du 4 juin 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement et à déclaration

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049746728>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement et à déclaration au titre des rubriques 2711, 2713, 2714, 2716, 2718 et 2791.

Objet : le présent arrêté vise à corriger certaines incohérences issues des arrêtés du 22 décembre 2023 et du 8 janvier 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement et à déclaration. Il modifie notamment les dates d'application aux installations existantes des obligations des arrêtés types

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Déchets / transfert transfrontalier :

Règlement (UE) 2024/1157 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024 relatif aux transferts de déchets, modifiant les règlements (UE) n° 1257/2013 et (UE) 2020/1056 et abrogeant le règlement (CE) n° 1013/2006 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

<https://info.gistrid.din.developpement-durable.gouv.fr/le-nouveau-reglement-sur-les-ttd-a-ete-publie-a179.html>

Ce règlement vise à moderniser le cadre actuel des transferts transfrontaliers de déchets afin de répondre aux défis posés par l'augmentation importante du commerce international de déchets et par la fermeture de certains pays importateurs.

Au sein de l'Union Européenne, les transferts pour élimination seront interdits, sauf dérogation. La procédure administrative sera dématérialisée au travers d'un système informatique centralisé. Les transferts de déchets depuis les territoires ultra-marins vers la métropole seront également facilités grâce à la mise en place d'un consentement tacite de l'autorité de transit des Etats Membres, sauf si celle-ci s'y oppose dans un délai 7 jours à compter de l'accord de l'autorité d'expédition et de destination. Concernant l'export de déchets en dehors de l'Union européenne, de nouvelles règles seront mises en place afin de s'assurer de la capacité des Etats tiers à gérer correctement les déchets européens. Des audits des installations de traitement permettront également de s'assurer d'une gestion écologiquement rationnelle des déchets à l'étranger. De même les exports de déchets plastiques vers les pays non-membres de l'OCDE seront interdits.

Enfin, ce règlement permettra également de renforcer la lutte contre le trafic illégal de déchets.

Présentation du dispositif sur le site du Ministère.

Il fournit le modèle de certificat qui doit être établi par les installations intermédiaires en lien avec les installations de traitement ultérieur pour confirmer que les traitements ultérieurs des déchets ont bien été effectués conformément à la réglementation (cf Règlement du 11/04/2024, art 15 et 16).

- Annexe 1 : modèle de certificat à utiliser avec les informations suivantes : Le numéro de la notification et le(s) numéro(s) de série du mouvement Les informations sur l'installation effectuant l'opération ultérieure (intermédiaire ou non intermédiaire) L'identification des déchets (codes, quantités, description) Les quantités traitées, avec les codes R ou D correspondants.
- Annexe 2 : instructions à suivre pour remplir ce certificat, notamment répartition des responsabilités entre l'installation intermédiaire et l'installation effectuant l'opération ultérieure.

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

Arrêté du 20 février 2024 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049273763>

Publics concernés : services de l'Etat, services publics, collectivités territoriales, propriétaires et occupants de bâtiments à usage tertiaire privé, professionnels du bâtiment, maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, bureaux d'études thermiques, sociétés d'exploitation, gestionnaires immobiliers, fournisseurs d'énergies.

Objet : 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. le présent arrêté modificatif apporte des précisions et des compléments à l'arrêté du 10 avril 2020. Il procède notamment à la définition des objectifs exprimés en valeurs absolues pour la première décennie (horizon 2030) de plusieurs catégories d'activités (logistique de température ambiante, blanchisserie dite « industrielle », centres hospitaliers, établissements pénitentiaires, établissements médico-sociaux, protection judiciaire de la jeunesse, sports).

Entrée en vigueur : dès le lendemain du jour de sa publication.

Arrêté du 5 juillet 2024 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049950583>

Publics concernés : services de l'Etat, services publics, collectivités territoriales, propriétaires et occupants de bâtiments à usage tertiaire privé, professionnels du bâtiment, maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, bureaux d'études thermiques, sociétés d'exploitation, gestionnaires immobiliers, fournisseurs d'énergies.

Entrée en vigueur : dès le lendemain du jour de sa publication.

Objet : 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. le présent arrêté modificatif apporte des précisions et des compléments à l'arrêté du 10 avril 2020. Il procède notamment à la définition des objectifs exprimés en valeurs absolues pour la première décennie (horizon 2030) de plusieurs catégories d'activités (transport, audiovisuel, culture et loisirs, vente et services de véhicules, laboratoires non médicaux, hôtellerie de plein air, imprimerie, enseignement, accueil petite enfance, santé, tribunaux), ainsi que celles applicables aux outre-mer.

A retenir modification de l'article 5 :

- L'ajustement des consommations d'énergie relatives au chauffage et au refroidissement est effectué, en fonction des variations climatiques, sur la base des consommations réelles mesurées ou affectées par répartition, ou par défaut sur la base d'estimation.
- La méthode d'estimation des consommations énergétiques annuelles de combustibles stockables est précisée.
- Modification de l'annexe II : niveaux de consommation d'énergie finale fixées en valeur absolue - CABS : Création des valeurs CVC pour l'outre-mer.

Directive (UE) 2024/1275 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 sur la performance énergétique des bâtiments (refonte)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401275

Les objectifs de performance énergétique et GES sont actualisés (renforcés), les obligations d'équipement en panneaux solaires, recharges de véhicules rappelées.

La directive doit être transcrite en droit français pour être applicable

La présente directive promeut l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et la réduction des émissions de gaz à effet de serre provenant des bâtiments dans l'Union, en vue de parvenir à un parc immobilier à émissions nulles d'ici à 2050, compte tenu des conditions climatiques extérieures, des conditions locales, des exigences de qualité de l'environnement intérieur et du rapport coût/efficacité.

Date d'entrée en vigueur : 28 mai 2024.

Les articles 30, 31, 33 et 34 s'appliquent à partir du 30 mai 2026, date à laquelle la directive 2010/31/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 sur la performance énergétique des bâtiments sera abrogée.

La présente directive fixe des exigences en ce qui concerne :

- a) le cadre général commun d'une méthode de calcul de la performance énergétique intégrée des bâtiments et des unités de bâtiment ;
- b) l'application d'exigences minimales de performance énergétique aux bâtiments neufs et aux nouvelles unités de bâtiment ;
- c) l'application d'exigences minimales de performance énergétique aux bâtiments existants et unités de bâtiment existantes lorsqu'ils font l'objet d'une rénovation importantes ;
- d) l'application de normes minimales de performance énergétique aux bâtiments existants et aux unités de bâtiments existantes conformément aux articles 3 et 9 ;
- e) le calcul et la communication du potentiel de réchauffement planétaire des bâtiments ;
- f) l'énergie solaire dans les bâtiments ;
- g) les passeports de rénovation ;
- h) les plans nationaux de rénovation des bâtiments ;
- i) les infrastructures de mobilité durable à l'intérieur et à proximité des bâtiments ;
- j) les bâtiments intelligents ;
- k) la certification de la performance énergétique des bâtiments ou des unités de bâtiment ;
- l) l'inspection régulière des systèmes de chauffage, des systèmes de ventilation et des systèmes de climatisation dans les bâtiments ;
- m) les systèmes de contrôle indépendants pour les certificats de performance énergétique, les passeports de rénovation, les indicateurs de potentiel d'intelligence et les rapports d'inspection ;
- n) la performance de la qualité de l'environnement intérieur des bâtiments.

Les États membres veillent à ce que les bâtiments neufs soient des bâtiments à émissions nulles à partir du 1^{er} janvier 2028 en ce qui concerne les bâtiments neufs appartenant à des organismes publics et à partir du 1^{er} janvier 2030 en ce qui concerne tous les bâtiments neufs.

Les États membres veillent à ce que le PRP (potentiel de réchauffement planétaire) sur tout le cycle de vie soit calculé conformément à l'annexe III et apparaisse dans le certificat de performance énergétique du bâtiment à partir du 1^{er} janvier 2028 pour tous les bâtiments neufs dont la surface de plancher utile est supérieure à 1 000 m² et à partir du 1^{er} janvier 2030 pour tous les bâtiments neufs.

Les États membres prennent les mesures nécessaires pour garantir que, lorsque des bâtiments font l'objet d'une rénovation importante, la performance énergétique du bâtiment ou de sa partie rénovée soit améliorée de manière à pouvoir satisfaire aux exigences minimales de performance énergétique fixées conformément à l'article 5 (consommation quasi nulle) dans la mesure où cela est techniquement, fonctionnellement et économiquement réalisable.

Les bâtiments non résidentiels font eux-aussi l'objet de normes minimales de performances énergétiques progressives : moins 16 % en 2030 et moins 26 % en 2033.

La mise en place d'énergie solaire rentable sur les bâtiments neufs doit être prévue et son déploiement imposé dès 2027 sur les bâtiments neufs.

Un passeport rénovation doit être prévu dès 2026.

Les équipements techniques du bâtiment sont également soumis à cette directive. Dans le cadre de la mobilité verte et active des points de recharge pour véhicules électriques, des places de stationnement pour les vélos devront être prévus dans le cadre de travaux de rénovation. Des inspections des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation doivent être mis en place.

Ces dispositions ont été mises en place en France avec le diagnostic de performance énergétique (DPE).

A l'annexe III, les tableaux Valeur Chauff CVC et Valeur Refroid Use sont remplacés par les valeurs coefficients ajustement climatique par type d'établissement.

RISQUES NATURELS

Pour rappel : Loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023 visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047805414>

Cette loi prévoit notamment l'établissement d'une carte de sensibilité aux feux de forêt et de végétation (mise à disposition sous georisques.gouv.fr) et la liste des communes exposées à un niveau de danger élevé ou très élevé. (Art L567-1 à 4)

Dans les zones de danger, l'article L.567-5 précise les interdictions et conditions d'autorisation de constructions et d'activités - qui doivent être intégrées dans un plan de prévention du risque incendie mais peuvent être rendues opposables avant même la publication du PPRIF.

Pour info, cette loi instaure également une obligation d'information pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage.

L'[article 19 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#) précise que les travaux menés en application des obligations légales de débroussaillage mentionnées à l'[article L. 131-10 du code forestier](#), constituent des travaux d'intérêt général de prévention des risques d'incendie qui visent à garantir la santé et la sécurité publiques et à protéger les forêts, en particulier les habitats naturels forestiers susceptibles d'abriter des espèces protégées. Ces travaux de défense des forêts contre les incendies conservent la destination forestière des terrains.

Ces obligations incombent aux propriétaires de constructions, chantiers, installations de toute nature jusqu'à une distance maximale de 50 m, pouvant être portée à 100 m, et aux gestionnaires d'infrastructures de transport sur une largeur maximale de 20 m, dans les territoires ou zones identifiées à risque d'incendie sur l'ensemble du territoire national.

Arrêté du 29 mars 2024 relatif aux obligations légales du débroussaillage pris en application de l'article L. 131-10 du code forestier

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049345913>

Publics concernés : représentants de l'Etat dans les départements, propriétaires, occupants et exploitants de fonds soumis aux obligations légales de débroussaillage mentionnées à l'[article L. 131-10 du code forestier](#), propriétaires publics et privés de bois et forêts.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Objet : définition des modalités des travaux de débroussaillage arrêtées par les représentants de l'Etat dans les départements et de leur articulation avec la protection des espèces protégées et de leurs habitats.

Le présent arrêté est pris pour l'application de l'[article L. 131-10 du code forestier](#), dans sa rédaction résultant de l'[article 19 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#).

Il appartient au représentant de l'Etat dans le département d'arrêter les modalités de mise en œuvre du débroussaillage selon la nature des risques.

Le présent arrêté définit le socle des types de travaux que doivent contenir les arrêtés préfectoraux en vue de leur harmonisation, ceux-ci ayant vocation à préciser les critères techniques de réalisation des travaux. Il précise également le champ des modalités spécifiques pouvant être définies par le préfet pour tenir compte des enjeux locaux, ainsi que les mesures permettant l'articulation de ces travaux avec les enjeux de protection des espèces afin que les travaux de débroussaillage, menés en application des OLD, ne constituent pas un risque suffisamment caractérisé d'atteinte aux espèces et à leurs habitats, au sens de l'avis du Conseil d'Etat du 9 décembre 2022 n° 46356.

Les préfets doivent préciser par arrêté préfectoral les modalités de mise en œuvre du débroussaillage selon la nature des risques pour prévenir les risques d'incendie. Le contenu est cadré dans le présent arrêté

Ces arrêtés préfectoraux doivent être mis en conformité avec cet arrêté avant le 1^{er} avril 2025.

il faut donc être attentif à ces arrêtés, qui pourraient actualiser ou imposer de nouvelles obligations d'entretien des espaces verts de nos sites.

Décret n° 2024-405 du 29 avril 2024 pris pour l'application des articles 23 et 26 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023 visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049491011>

Publics concernés : tout public.

Objet : le décret définit les modalités d'application de l'[article 23 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#) visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie, qui instaure une obligation d'information pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage. Le décret met à jour la procédure d'élaboration de l'état des risques en rendant obligatoire pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage d'en informer le potentiel acquéreur ou locataire à chaque étape de la vente ou de la location, et cela dès l'annonce immobilière. Il définit également les informations qui figurent dans l'état des risques.

De plus, l'article 26 de la loi susvisée introduit un nouveau chapitre relatif à la prévention des incendies de forêt et de végétation au sein du [code de l'environnement](#). Le décret précise les modalités de mise à disposition de la carte nationale prévue par l'article 26 de la loi. La première version de la carte est arrêtée au plus tard le 31 décembre 2026. Le décret précise également les modalités d'élaboration de la liste des communes exposées à un danger élevé et très élevé de feux de forêt et de végétation. Il définit les modalités d'instauration et les conditions dans lesquelles la "zone de danger" et les dispositions qui y sont applicables cessent d'être opposables. La "zone de danger" constituant une servitude d'utilité publique, le décret met à jour l'annexe du [code de l'urbanisme](#) les listant.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, sauf pour l'article 1er qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

POLLUTION ATMOSPHERIQUE

Directive (UE) 2024/2881 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 concernant la qualité de l'air ambiant et un air pur pour l'Europe

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32024L2881>

Cette directive s'inscrit dans le cadre du Pacte vert pour l'Europe. Elle fait suite à la mise à jour en 2021 des lignes directrices de l'Organisation Mondiale de la Santé sur la qualité de l'air, qui ont renforcé les valeurs guides de certains polluants. À ce titre, la directive vise à actualiser la législation européenne existante, en refondant les directives 2004/107/CE et 2008/50/CE. Elle établit ainsi de nouvelles normes de qualité de l'air plus strictes dans l'Union européenne, fixant des valeurs limites et des obligations de réduction pour plusieurs polluants atmosphériques, tout en renforçant les exigences de surveillance et d'information du public sur la qualité de l'air.

URBANISME ET CONSTRUCTION

Décret n°2024-1043 du 18 novembre 2024 portant diverses dispositions relatives aux autorisations d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050613371>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, particuliers.

Objet : le décret a pour objet de modifier et de simplifier plusieurs dispositions liées au régime des autorisations d'urbanisme. Le décret crée une obligation de transmission par voie électronique, pour les personnes morales, des demandes d'autorisation d'urbanisme dans les communes de plus de 3 500 habitants. Il crée également une nouvelle modalité du permis d'aménager, en permettant à celui-ci d'être réalisé et garanti financièrement par tranches en fonction de l'achèvement de ces dernières.

Entrée en vigueur : les dispositions de l'article 1er s'appliquent aux demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1^{er} janvier 2025. Les dispositions de l'article 2 s'appliquent aux demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter de l'expiration d'un délai de trente jours suivant la publication du présent décret.

FISCALITE

Arrêté du 23 octobre 2024 déterminant le niveau de la majoration de taxe générale sur les activités polluantes sur les déchets stockés excédentaires et abrogeant les dispositions relatives à certains tarifs réduits de cette taxe

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050416382>

Publics concernés : exploitants d'installations de stockage de déchets non dangereux, exploitants d'installations de traitement thermique de déchets non dangereux.

Objet : le présent arrêté fixe à 5 euros par tonne la majoration du tarif de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) applicable aux déchets réceptionnés dans une installation de stockage de déchets non dangereux en dépassement de l'objectif annuel de réduction de moitié des mises en décharge par rapport à 2010 et abroge les dispositions relatives aux tarifs réduits de TGAP qui sont supprimés.

la [loi n° 2015-992 du 17 août 2015](#) relative à la transition énergétique pour la croissance verte a introduit un objectif de réduction de 50 % des quantités de déchets non dangereux non inertes réceptionnés dans les installations de stockage de déchets non dangereux (ISDND) en 2025 par rapport à 2010. En cohérence avec cet objectif, l'[article 104 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023](#) de finances pour 2024 prévoit, à compter du 1^{er} janvier 2025, qu'une majoration de tarif de TGAP soit fixée entre 5 et 10 euros par tonne par arrêté conjoint des ministres chargés du budget et de l'environnement. Cette majoration s'applique aux déchets réceptionnés par chaque ISDND en dépassement d'un seuil annuel constaté par le préfet de région conformément à l'objectif national de réduction de moitié des mises en décharge par rapport à 2010. En outre, le même article 104 a supprimé, à compter du 1^{er} janvier 2025, les tarifs réduits de TGAP, à l'exception de ceux dont bénéficient les déchets réceptionnés dans les installations de traitement thermique réalisant une valorisation énergétique élevée dont le rendement énergétique est supérieur ou égal à 0,65, ou des résidus à haut pouvoir calorifique issus des opérations de tri performantes et valorisés dans une installation de traitement thermique dont le rendement énergétique est supérieur ou égal à 0,70. En conséquence, le présent arrêté fixe le tarif de cette majoration à 5 euros par tonne et abroge les mesures réglementaires relatives à ces tarifs réduits.

Entrée en vigueur : le 1^{er} janvier 2025.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2024-307 du 4 avril 2024 fixant des valeurs limites d'exposition professionnelle contraignantes pour certains agents chimiques et complétant la traçabilité de l'exposition des travailleurs aux agents chimiques cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049366748>

Création d'une nouvelle section intitulée « Traçabilité de l'exposition des travailleurs » formée des articles R 4412-93-1 à R 4412-93-4 du Code du Travail. L'employeur doit établir en tenant compte de l'état des risques du document unique la liste des travailleurs susceptibles d'être exposés aux CMR et les substances auxquelles ils sont exposés, et lorsque connus, le degré et la durée d'exposition. L'employeur informe les salariés de leur exposition personnelle. La liste est tenue à disposition du comité social et économique et communiquée aux services de santé au travail qui doivent la conserver dans le dossier médical de santé au travail du salarié pendant 40 ans. En cas de travail temporaire, l'entreprise utilisatrice communique l'information à l'entreprise de travail temporaire qui les communique à son tour à son service de santé au travail. Applicable au 5 juillet 2024. Point présenté au réseau des coordinateurs santé sécurité. Les CMR régulièrement rencontrés dans nos activités sont l'amiante et les micro-méthodes labo DCO => postes de travail correspondants : labo usines / réseaux.

Arrêté du 4 juin 2024 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles autres que bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049834826>

Cet arrêté est applicable au **1^{er} juillet 2026** (sauf les annexes sur la formation des opérateurs applicables en juillet 2024). Il a été pris au titre du décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations. Il concerne notamment les enrobés amiantés.

L'arrêté précise les conditions de réalisation des repérages amiante avant travaux dans le domaine d'activité des immeubles non bâtis, divisé en trois sous-domaines : ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers. Ces repérages amiante, réalisés suivant les exigences de la norme NF X 46-102 de novembre 2020, visent à rechercher la présence d'amiante avant

réalisation de travaux, afin de permettre l'évaluation du risque amiante par les entreprises et la protection des travailleurs.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage, ou le propriétaire d'immeubles non bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante. Cette obligation vise enfin à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante.

Décret n° 2024-552 du 17 juin 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049738940>

Ce décret crée dans le code du travail un nouveau chapitre intitulé : Travaux d'ordre non électrique dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains formés des articles R 4544-12 à R 4544-33. Il est applicable au 19 décembre 2024.

Les travaux non électriques sont des travaux effectués dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques ne concernant pas leurs parties conductrices. Ce décret définit les obligations générales de l'employeur concernant la sécurité.

Les mesures reposent notamment sur l'évaluation des risques, selon qu'il est possible de rester au-delà des distances de sécurité ou d'approche prudente, ainsi que sur le marquage des dangers.

Les mesures de prévention doivent être transmises par écrit aux intervenants.

Les intervenants doivent être formés et habilités pour intervenir dans l'environnement des ouvrages électriques (l'AIPR permettant de délivrer cette attestation).

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques sous tension aériens et souterrains

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892304>

Cet arrêté fixe les distances de sécurité applicables aux différents travaux réalisés dans l'environnement de lignes aériennes nues sous tension et la distance d'approche pour les travaux réalisés dans l'environnement de canalisations souterraines isolées.

Il détermine les modalités d'appréciation de ces distances et les prescriptions de sécurité à respecter pour ne pas les franchir.

Il définit les informations utilisées pour l'évaluation des risques que transmet l'exploitant du réseau électrique à l'employeur exécutant les travaux.

Il précise les dispositions spécifiques pour certains travaux agricoles sur la production végétale, les travaux d'entretien de la végétation et de l'abattage des arbres, notamment les distances de sécurité et les conditions d'utilisation des équipements de travail.

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux prévue par l'article R. 554-31 du code de l'environnement et l'habilitation prévue à l'article R. 4544-33 du code du travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892288>

Cet arrêté fixe les conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux (AIPR) prévue par le code de l'environnement et l'habilitation électrique prévue par le code du travail.

Réussite de l'AIPR "Encadrant" + "Opérateur" = habilitation « Chargé de chantier » au voisinage de lignes électriques

Réussite de l'AIPR "Opérateur" = habilitation "Exécutant" au voisinage de lignes électriques

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ou pour l'exécution d'opérations non électriques dans l'environnement d'ouvrages et d'installations électriques sous tension aériens et souterrains - Prévention du risque électrique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892203>

Cet arrêté rend obligatoire, afin d'assurer la prévention du risque électrique pour le personnel, les normes :

- NF C 18-510 de janvier 2012 relative aux opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ainsi que les modalités recommandées pour leur exécution ;
 - Additif de février 2020 à la norme nf c 18-510 ;
 - NF C 18-550 d'août 2015 relative aux Opérations sur véhicules et engins à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une source d'énergie électriques embarquée.
- Cet arrêté abroge l'arrêté du 20 novembre 2017 relatif aux normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage – prévention du risque électrique
Applicable au 8 juillet 2024.

Décret n° 2024-692 du 5 juillet 2024 relatif à la contre-visite mentionnée à l'article L.1226-1 du Code du travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=hhS68ECmVhDgElkqhy2ETGjXbwEqgi4p1G3fTjIpsFU=>

La contre-visite concerne les salariés en arrêt de travail pour maladie ou accident, ayant au moins 1 an d'ancienneté dans l'entreprise, qui bénéficient durant leur arrêt du versement par l'employeur d'un complément de salaire. Ce nouveau décret précise les modalités et conditions de la contre-visite. Le salarié doit désormais préciser à l'employeur son lieu de repos si différent de son domicile, ses horaires de sortie s'il en bénéficie. La contre-visite peut avoir lieu au domicile / lieu de repos du salarié ou au cabinet du médecin, sur convocation si le salarié peut se déplacer. La contre-visite médicale est réalisée par un médecin mandaté par l'employeur afin qu'il se prononce sur le caractère justifié de l'arrêt de travail et sur sa durée. Elle peut être effectuée à tout moment de l'arrêt de travail.

Décret n° 2024-723 du 5 juillet 2024 relatif à l'imputation du coût des AT/MP des salariés de l'entreprise de travail temporaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=hemXKOtYlrBN3nYShIWwPpkgvuqALFfa-uBENCC3pA=>

Ce décret revoit la répartition du coût des AT/MP entre Entreprise Utilisatrice (EU) et Entreprise de Travail Temporaire (ETT). Jusqu'à présent, les EU supportaient 1/3 du coût des AT/MP des intérimaires avec IPP > 10 %. A compter de 2026, elles supporteront 50 % du coût des AT/MP des intérimaires, quelle que soit la durée de l'arrêt de travail et/ou le taux d'IPP fixé. Il est rappelé par ailleurs que la déclaration, la contestation et le suivi des dossiers AT/MP reste du ressort de l'ETT. L'EU va cependant devoir renforcer son pilotage pour anticiper cette nouvelle charge financière (communication des données EU/ETT, renforcement des commentaires lors de l'émission des IPDAT...).

Arrêté du 23 décembre 2024 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux

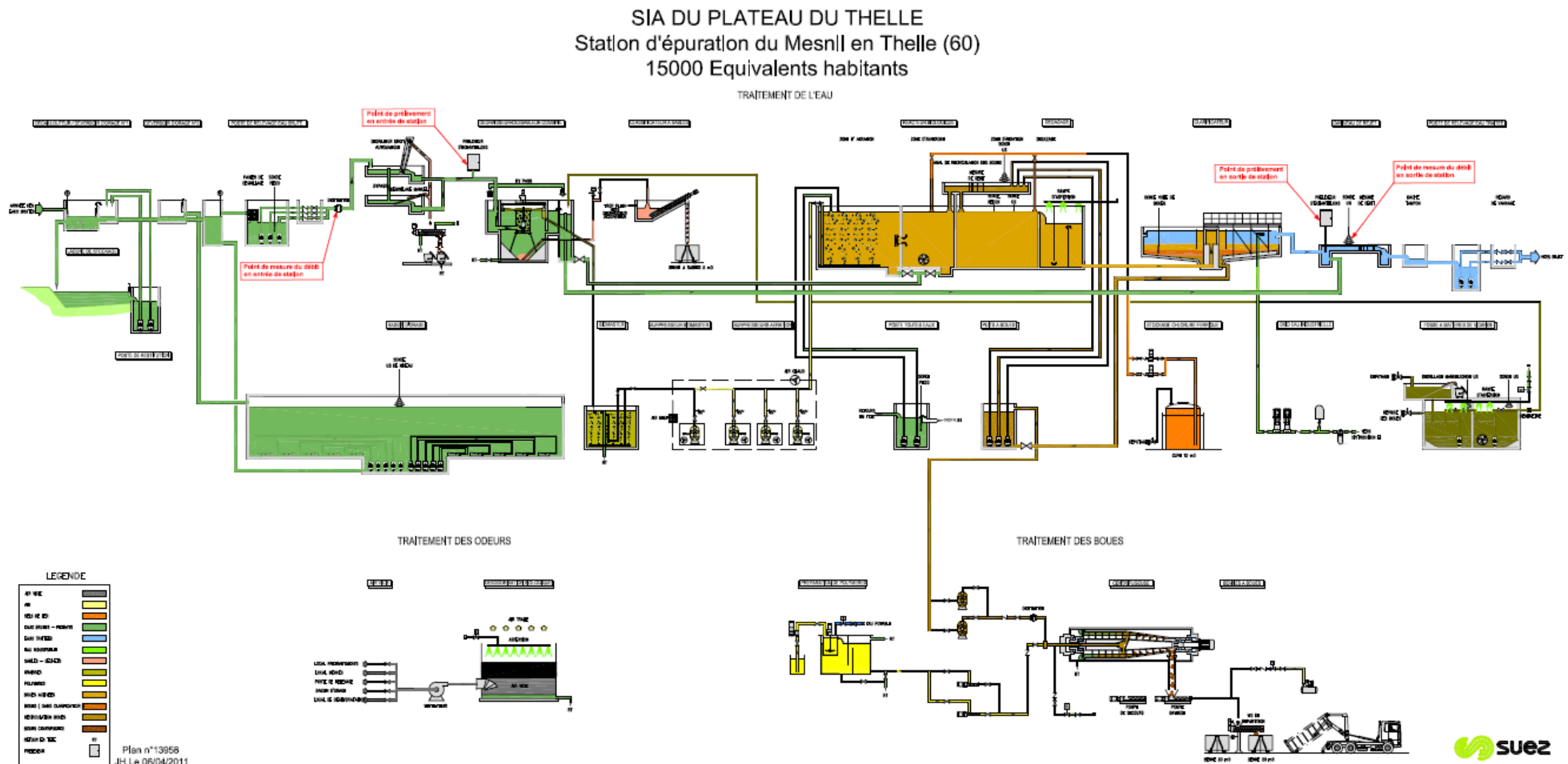
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050855018>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage et exécutants de travaux à proximité des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés, ainsi que les digues) ; exploitants de ces réseaux ; autorités publiques locales compétentes pour l'établissement et la mise à jour des fonds de plan employés pour la transmission des données de localisation des ouvrages ; prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : mise à jour des fonctionnalités du guichet unique relatif à l'exécution de travaux à proximité des réseaux et révision du référentiel de certification des entreprises en détection et géoréférencement de réseaux. A la suite de la publication du [décret n° 2024-1022 du 13 novembre 2024](#) portant diverses mesures relatives à la sécurité des réseaux, des canalisations de transport ou de distribution de gaz, d'hydrocarbures ou de produits chimiques et de certains équipements à risques, le présent arrêté met à jour les fonctionnalités du guichet unique relatif à l'exécution de travaux à proximité des réseaux, afin de permettre un accès à certaines informations pour les autorités publiques locales compétentes pour l'établissement et la mise à jour des fonds de plan employés pour la transmission des données de localisation des ouvrages. Le présent arrêté intègre également les évolutions introduites par le [décret n° 2024-1022 du 13 novembre 2024](#) en ce qui concerne le traitement des ouvrages abandonnés. Enfin, il fait évoluer le référentiel de certification des entreprises en détection et géoréférencement de réseaux pour tenir compte du retour d'expérience.

Entrée en vigueur : entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025, à l'exception des dispositions du 9° de l'article 3 qui entrent en vigueur le 1^{er} avril 2025.

7.3 Schéma de fonctionnement des installations



7.4 Liste des rues curées

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	33,55
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	37,9
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	28,79
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	9,89
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	27,56
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	31,45
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	17,99
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	41,25
2024	RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	31,23
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	33,43
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	41,17
2024	RUE DES CHAMPARTS	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	19,05
2024	RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	54,41
2024	RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	46,2
2024	RUE DE LA PRAIRIE	CROUY-EN-THELLE (60185)	Séparatif - Eaux usées	74,19
			Total EU	528,06

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	33 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	5,66
2024	35 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	10,39
2024	17 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	3,07
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	54,22
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	29,77
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	38,18
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	30,48
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	7,71
2024	RUE DES MERISIERS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	46,64
2024	RUE DES MERISIERS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	36,43
2024	RUE DES ORCHIDEES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	302,49
2024	RUE MOZART	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	277,17
2024	RUE DU THELLE	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	52,66
			Total EU	894,87

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	Inconnue	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	4,13
2024	IMPASSE DES LILAS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	8,35
2024	IMPASSE DES LILAS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	5,72
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	10,93
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	23,26
2024	AVENUE DES ROSES	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	45,94
2024	IMPASSE DES LILAS	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	46,87
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	13,55
2024	RUE GUTENBERG	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	9,59
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	76,52
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	43,93
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	12,76
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	53,8
2024	ZAC DU MOULIN	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	64,6
2024	RUE GUTENBERG	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux pluviales	47,18
			Total EP	467,13

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	RUE DE LAMBERVAL	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	343,07
2024	RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	32,51
2024	RUE DU CASSE-LANTERNE	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	13,22
2024	IMPASSE DU GROS POIRIER	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	33,53
2024	IMPASSE DU GROS POIRIER	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux usées	48,93
			Total EU	471,26

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux pluviales	6,15
2024	RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux pluviales	112,25
2024	CLOS LE BERNISSON	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux pluviales	25,1
2024	RUE DE BEAUMONT	FRESNOY-EN-THELLE (60259)	Séparatif - Eaux pluviales	264,73
			Total EP	408,23

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux pluviales	6,62
2024	RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux pluviales	221,33
2024	RUE DU PRIEURE	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux pluviales	7,97
2024	RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux pluviales	19,19
2024	RUE DU PETIT MORANGLES	MORANGLES (60429)	Séparatif - Eaux pluviales	9,28
			Total EP	264,39

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	IMPASSE DU LUXEMBOURG	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	67,96
2024	RUE DE STRASBOURG	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	25,84
2024	RUE DE BRUXELLES	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	44,84
2024	IMPASSE DU LUXEMBOURG	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	21,59
2024	IMPASSE DU LUXEMBOURG	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	5,77
2024	RUE DE ROME	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	63,76
2024	RUE DE STRASBOURG	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	224,34
2024	AVENUE DE L' EUROPE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	281,97
2024	SOCIETE N.O.P.	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	90,08
2024	RUE DE LA BRIQUETERIE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	70,28
2024	ROUTE DE CROUY	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	64,23
2024	AVENUE DE L' EUROPE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	22,14
2024	ROUTE DE CROUY	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	20,24
			Total EU	1003,04

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	25,82
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	8,72
2024	RUE MARCEAU VOLLARD	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	5,18
2024	RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	17,9
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	25,48
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	107,65
2024	RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	205,31
2024	RUE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	2,47
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	31,17
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	40,48
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	4,87
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	7,71
2024	RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	7,69
2024	RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	10,91
2024	IMPASSE DE L'ORMETEAU	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	3,59
2024	RUE DE VIVILLE	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	37,87
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	6,94
2024	RUE DE BEAUVAIS	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	9,94
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	27,75
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	13,44
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	8,19
2024	ROUTE DEPARTEMENTALE N 929	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux pluviales	22,64
			Total EP	631,72

7.5 Liste des inspections télévisées

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	33 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	5,66
2024	35 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	10,39
2024	17 Rue Mozart	ERCUIS (60212)	Séparatif - Eaux usées	3,07
			Total EU	19,12

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	11 Rue Guy Moquet	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux usées	4,57
			Total EU	4,57
2024	ALLEE DE LA RESISTANCE	LE-MESNIL-EN-THELLE (60398)	Séparatif - Eaux pluviales	11,51
			Total EP	11,51

Année	Rue	Commune	Type de réseau	Mètre linéaire
2024	26, RUE VICTOR SERRIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	1,83
2024	RUE VICTOR SERRIN	NEUILLY-EN-THELLE (60450)	Séparatif - Eaux usées	52,02
			Total EU	53,85

7.6 Liste des enquêtes de conformité

Commune de Crouy en Thelle
Conformités assainissement 2024



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
04/03/2024	3462630	DAVID	38	Allée des Trembles	Vente		1	Lavabo sous sol non raccordé au réseau EU
18/03/2024	3484774	SUCC SCHULZ	2	Rue de Neuilly	Vente		1	Raccorder toutes les EU au réseau EU
15/04/2024	3516563	MADELAINE	176	Rue du Puits Saint Jean	Vente	1		
13/05/2024	3537682	GHYSELINCK	54	Rue de Précy	Vente		1	WC et salle de bains non raccordés au réseau EU
10/06/2024	3552326	GOGET	292	Rue Mortière	Vente	1		
24/06/2024	3589820	FERRE	87	Rue du Puits Saint Jean	Vente	1		
01/07/2024	3593725	PICQUE GRACZYK	72	Grande Rue	Vente	1		
29/07/2024	3635623	PLE	95	Rue du Puits Saint Jean	Contractuel	1		
16/09/2024	3665378	BENDJENAD SMITH	4	Allée Le Pré Joli	Vente	1		
18/11/2024	3733495	MALLON	52	Grande Rue	Vente		1	EP dans EU
25/11/2024	3744014	CARON	175	Rue de Neuilly	Vente		1	Raccorder les équipements du sous sol au réseau EU
02/12/2024	3752754	SUC VAN HAECKE	83	Rue de Blaincourt	Vente		1	EP dans EU

TOTAL	6	6
--------------	----------	----------

Commune d'Ercuis
Conformités assainissement 2024



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
15/01/2024	3406388	PASINI	8	Rue Mozart	Vente	1					
12/02/2024	3441619	FEUILLET	48	Rue du Thelle	Vente	1					
18/03/2024	3476712	LEON PROSPER	270	Rue de Beaumont	Vente		1				Regard commun EU et EP
18/03/2024	3479693	MECHAUSIER	94	Rue du Thelle	Vente	1					
25/03/2024	3486352	PASTRE	204	Rue du Vexin	Vente		2	21/05/2024	3541804	Contrevisite	Regard EU cour non étanche et très mauvais état. Receveur pompe de relevage non étanche
06/05/2024	3532087	LEDYS	22	Rue du Puits du Val	Vente	1					
16/05/2024	3555854	LECOEUVRE	281	Rue du Puits du Val	Vente		1				EP dans EU
01/07/2024	3603149	PETIT	9	Impasse des myosotis	Vente		1				EP dans EU, EU dans EP
22/07/2024	3605301	WULLAERT	117	Rue du Vexin	Vente		1				Raccorder tous les équipements du sous sol au réseau EU
22/07/2024	3623948	PLASSAIS	334	Rue du Préau	Vente	1	1	30/09/2024	3687060	Contrevisite	Raccorder tous les équipements au réseau EU
29/07/2024	3622139	SCI DU BOIS AUX ROSES		Rue Claude Chappe	Vente		1				EP dans EU. Absence boîte de brt sur bât 1
05/08/2024	3635744	CHAMBARD	460	Rue du Vexin	Vente		1				EU dans EP, EP dans EU
28/08/2024	3627562	SAINTEVILLE	46	Le Haut de la Ruelle de Creil	Vente	1	1				EP dans EU
06/09/2024	3670342	VAN HEULE	114	Rue de Blaincourt	Vente	1					Conforme. Il est conseillé d'installer un clapet anti-retour sur le branchement. Présence d'une cuve enterrée pour la récupération des eaux de pluie où le trop plein s'évacue dans le sol (information donnée par le client)
23/09/2024	3679838	DUBOIS	88	Rue de Blaincourt	Vente		1				Prévoir raccordement au réseau EU ou suppression des équipements
30/09/2024	3689896	SUCC DENIS	33	Allée des Violettes	Vente	1					
07/10/2024	3683897	SUROWIEC	265	Rue du Vexin	Vente	1					
30/12/2024	3769862	TOUSSAINT	161	Rue du Puits du Val	Vente		1				Siphon de sol EP à supprimer
TOTAL						9	12				

Commune de Fresnoy en Thelle
Conformités assainissement 2024



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
15/01/2024	3419495	NORBERT DATILUS	1	Rue de Beaumont	Vente	1					
19/02/2024	3450001	BAZIN	6	Rue de Lamberval	Vente	1					
19/02/2024	3463734	LAGUERRE	10	Rue du Casse Lanterne	Vente	1					
18/03/2024	3479507	MARTIN	3	Impasse des Nénuphars	Vente	1					
13/05/2024	3540421	CLIMENCE	9	Rue du Bout Sec	Vente	1					
27/05/2024	3552230	COPET	4 T	Rue de Morangles	Vente		1				
03/06/2024	3553483	GUY	8	Impasse du Mur Blanc	Vente	1					
17/06/2024	3574054	VERVERKEN	1	Impasse du Mur Blanc	Vente	1					
24/06/2024	3579226	COPIER	3	Impasse de la Ferme	Vente	1					
22/07/2024	3619815	ROBERT	11	Impasse de la Mairie	Vente	1					
05/08/2024	3635883	SCI LE SILLET	9	Rue de Morangles	Vente	1					
18/09/2024	3675451	CORNILLOT	27 T	Rue de Beaumont	Vente	1					
14/10/2024	3708735	TEIXEIRA	31	Rue de Lamberval	Vente	1	1	16/12/2024	3774517	Contrevisite	Passage tuyau EU dans regard EP non étanche
28/10/2024	3720259	SIMOND	11	Rue du Casse Lanterne	Vente	1					
09/12/2024	3760230	ALBOUY	17	Rue de Lamberval	Vente	1					
16/12/2024	3768437	SCI IMMO NSJL	9	Rue de Lamberval	Vente	1					

TOTAL	15	2
-------	----	---

Commune de Morangles
Conformités assainissement 2024



Date	Référence	Nom	N°	Adresse	Type diagnostic	Conforme	Non Conforme	Commentaires
08/04/2024	3505770	PAREDES BARTHOMEUF	217	Rue de la Mare du Bois	Vente	1		
15/04/2024	3513196	ROULLEAU PASDELOUP	19	Rue du Tour de Ville	Vente	1		
25/04/2024	3436920	GOUMARD	187 Ter	Rue des 4 Vents	Contractuel	1		Sous réserve de servitude pour les écoulements des eaux usées sur le branchement du voisin
12/08/2024	3645726	TURLE	45	Rue des 4 Vents	Vente		1	EP dans EU
23/09/2024	3680241	BERRIER	21	Rue Marcel Dassault	Vente		1	EU dans EP

TOTAL	3	2
-------	---	---

Commune du Mesnil en Thelle
Conformités assainissement 2024

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
08/01/2024	3381847	ZOZIME	4	Allée des Saules	Vente		2	08/07/2024	35745783	Contrevisite	Absence boîte de brt. EP dans EU
19/02/2024	3438982	CORREIA	5	Rue du Bouquet	Vente		1				EP dans EU
28/02/2024	3474435	GONNOT	48	Rue du Chef de Ville	Vente		1				Diagnostic impossible
04/03/2024	3465426	LEVASSEUR	23 - Apt A3	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
04/03/2024	3465430	POUVREAU	137 B	Rue de la Libération	Vente	1					
04/03/2024	3472255	ALBUISSON	11	Rue du Docteur Andrieu	Vente	1					
25/03/2024	3500169	KAWALA	11	Rue Aragon	Vente	1					
08/04/2024	3512266	DECOMBLE	24 - Apt 3	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
15/04/2024	3511039	SUCC CARON	35	Rue de la Libération	Vente	1					
13/05/2024	3537691	BARTHONNET	3	Place Paul Eluard	Vente		1				Absence clapet anti retour sur évier du sous sol
16/05/2024	3545782	LE SAULNIER	1 A	Rue Marcel Dassault	Vente	1					
31/05/2024	3546048	ASSANT RAPILLY	13	Rue Aragon	Vente	1					
03/06/2024	3564278	LE GUILLOUX	6	Rue Victor Hugo	Vente	1					
10/06/2024	3545863	MASSE	10	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
10/06/2024	3570275	MORET	6	Rue Robert Desnos	Vente	1					
17/06/2024	3578954	SUCC SOULIER	40	Rue des Hayettes	Vente		1				Raccorder évier directement à la boîte de branchement
24/06/2024	3590339	ISMAEL	5	Rue Marcel Dassault	Vente	1					
29/07/2024	3623951	FOVET	30B	Rue de la Libération	Vente	1					
02/09/2024	3657432	BESSON	24 - Apt 9	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
02/09/2024	3668011	SAUDEMONT	49	Rue du 19 Mars 1962	Vente	1					
30/09/2024	3692790	LE MER	29	Rue de la Libération	Vente	1					
11/10/2024	3704493	BOUHACINA	3	Allée Rayner Maria Rilke	Vente	1					
18/11/2024	3742565	SUCC MARQUIS LEBON	7	Rue du Chef de Ville	Vente	1					
25/11/2024	3747488	VANHAUWE	7	Rue de la Ferme	Vente	1					
09/12/2024	3751780	PINEIRO	13	Rue de la Libération	Vente	1					
23/12/2024	3767610	DE MURUAGA	11	Rue Baudelaire	Vente	1					

TOTAL	21	6
-------	----	---

Commune de Neuilly en Thelle
Conformités assainissement 2024

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
08/01/2024	3387044	SUCC PETIT	45	Boulevard Lebègue	Vente		1				EP dans EU
08/01/2024	3398345	HERROT	3 - 1er étage	Rue Victor Serrin	Vente	1					
08/01/2024	3403989	BLANQUET	38	Rue Paul Demouy	Vente	1					Avec réserve. Branchement commun avec voisin de la même adresse
15/01/2024	3405641	BIZET	2	Impasse des Etoquis	Vente	1					
22/01/2024	3422511	ANGELY DOBIGNY	18	Rue du Chemin des Boeufs	Vente	1					
29/01/2024	3425918	CASTRO	8	Impasse Voltaire	Vente	1					
29/01/2024	3427108	GAUYAT HERCHUELZ	65	Rue de Paris	Vente	1					
29/01/2024	3432511	GARAGE PETIT	2	Place du Maréchal Leclerc	Vente		1				EP dans EU
12/02/2024	3442885	DELBERGHE	8	Impasse des Etoquis	Vente	1					
12/02/2024	3444235	BRARD DELAFRAYE	13 - Apt 102	Rue de Paris	Vente	1					
12/02/2024	3448389	CHIROL	42	Rue Marceau Volland	Vente	1	1	01/07/2024	3605182	Contrevisite	Siphon du sous sol non raccordé au réseau EU. Pompe relèvement sous sol non étanche
19/02/2024	3448502	BRUNEL	48	Rue Paul Demouy	Vente		1				EP dans EU. Rendre étanche l'évacuation du lavabo derrière la lave linge et le regard dans la cour.
19/02/2024	3453366	CIPIERES	3	Rue de Rome	Vente	1					
26/02/2024	3468358	CUPERMAN	9	Rue Victor Hugo	Vente	1					
04/03/2024	3476526	LEJEUNE	9 - Rdc cour	Place du Maréchal Leclerc	Vente	1					
18/03/2024	3471624	FEUTRY	65	Rue Paul Demouy	Vente	1					
25/03/2024	3481243	QUILLEVERE	2	Chemin de Beaumont	Vente	1					
25/03/2024	3482600	LESUEUR	46 - Rdc	Rue de Paris	Vente	1					
25/03/2024	3489574	LABBE ARNAUD	17	Rue Victor Serrin	Contrevisite	1					EP dans EU
08/04/2024	3480286	VIVANCOS	24	Rue de Paris	Vente	1					
06/05/2024	3528984	CAPORUSSO	5	Rue Pierre Briand	Vente	1					
13/05/2024	3532091	CROHEM	6 T	Rue de l'Ormeteau	Vente	1					
13/05/2024	3535708	HUDE	4	Rue de Strasbourg	Vente	1					
16/05/2024	3553522	MARGARIA	2	Rue du Clos Médecin	Vente	1					
27/05/2024	3540463	CHAUCHARD	8	Chemin de Beaumont	Vente	1					
03/06/2024	3553434	DURI	50	Rue Paul Demouy	Vente		1				Branchement en commun avec n° 25 Rue Viville
03/06/2024	3565308	TRIQUENEUX	6	Rue Viville	Vente		1				EP dans EU
17/06/2024	3574811	SCI NAWAD	3	Chemin de la Procéssion	Vente	1					
17/06/2024	3575311	RAKOTOMANANA	62	Rue du Mouthier	Vente		1				Raccorder équipements du sous sol au réseau EU
24/06/2024	3595658	JOUALT	32	Hameau du Belle	Vente	1					
01/07/2024	3595795	DIEN	24	Hameau du Belle	Vente		1				EU dans EP - Suppression de l'équipement ou raccordement aux eaux usées
08/07/2024	3591883	SCHULLER PEYNE	4 B	Rue de Paris	Vente	1					
05/08/2024	3620084	PILON - GUINCHE	7	Rue Henry de Montherlant	Vente	1					
05/08/2024	3635888	LEBLANC	26	Rue Guy Moquet	Vente	1					
12/08/2024	3647512	SCI LE CLOS DE PIERRE	7	Rue de Beauvais	Vente	1					
02/09/2024	3669442	SUCC DESJARDINS	83	Rue de Beauvais	Vente	1					
13/09/2024	3598658	LECLERE	8	Rue du 11 novembre 1918	Contractuel	1					
16/09/2024	3671645	LEFEVRE	15	Hameau du Belle	Vente		1				Absence boîte de branchement en limite de propriété
30/09/2024	3677989	NDJOMO	2	Rue du Cimetière	Vente	1					
16/09/2024	3678093	BLANQUET	63 B	Rue de Beauvais	Vente	1					Conforme, sous réserve de servitude avec le numéro 63
23/09/2024	3689781	CARAMONA - BOUCLY	21	Rue du Mouthier	Vente	1					Conforme avec réserve de servitude avec l'autre habitation au numéro 21
23/09/2024	3689710	SERGEANT	26	Rue Paul Demouy	Vente	1					

Commune de Neuilly en Thelle
Conformités assainissement 2024



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
07/10/2024	3692658	MANESSE	*	Rue de Beauvais	Vente		1				Raccorder PVC dans regard buanderie et le rendre étanche. EP dans EU
07/10/2024	3692667	MANESSE	2	Rue Viville	Vente	1					Avec réserve servitude EP
09/10/2024	3695060	SCI AN AEL	7	Route de Crouy	Vente		1				Local raccordé sur fosse septique
14/10/2024	3695386	PEAUD	37	Rue Marceau Volland	Vente	1					
14/10/2024	3710695	ES-SAAD	18	Route de Puiseux	Vente	1					
28/10/2024	3727243	RIDEL	40	Rue du Mouthier	Vente	1					
25/11/2024	3748741	LEDIEU	4	Impasse George Sand	Vente	1					
16/12/2024	3766703	LECLERE	17	Rue de Beauvais	Vente		1				Appt conforme mais copropriété non conforme car absence boîte de branchement
23/12/2024	3776224	FALEMPIN	41	Boulevard Lebègue	Vente	1					
30/12/2024	3769859	DEDEURWAERDERE	49	Rue de Paris	Vente		1				EP dans EU
30/12/2024	3789590	ROSTAING	10	Impasse Hellio	Contractuel	1					
TOTAL						41	13				

7.7 Attestations d'assurances SUEZ Eau France



XL Insurance

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), en sa qualité d'Apéritrice ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

SUEZ EAU FRANCE et ses filiales
Tour CB 21 16, place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex, France

bénéficie des garanties Responsabilité Civile des contrats N° FR00039252LI et FR00039254LI souscrits par SUEZ, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers dans le cadre des activités garanties aux contrats.

MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'assureur ne saurait excéder les montants ci-après.

Les montants ci-dessous sont exprimés Tous dommages Confondus (Corporels, Matériels et Immatériels Consécutifs ou non).

Responsabilité Civile Exploitation

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile Professionnelle

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2025 au 31/12/2025 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2024/FR00039254LI/184878, pour valoir ce que de droit le 16/12/2024.



XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France - Telephone: +33 1 56 92 80 00 axa.com
XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1, D01 HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie). XL Insurance Company SE, Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927.
Administrateurs: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slatery, P. Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J. O'Neill, H. Browne, P.H. Rastoul (FR)



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD
dont le siège social est situé
160 rue Henri Champion 72030 LE MANS cedex 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°127.110.189, et notamment pour sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles
(sous-limite épuisable par an) 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers 30 000 000 €
- Frais et pertes 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation 30 000 000 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du 01/01/2025 jusqu'au 31/12/2025 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 6 janvier 2025



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 entièrement versé RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 160 rue Henri Champion - 72030 Le Mans Cedex 9 Entreprises régies par le Code des Assurances
IDU REP Eco circulaire FR231780_03XLOT



DocuSign Envelope ID: B06C23A8-46F9-4C6E-9910-85B8FBB404F4



XL Insurance

**ATTESTATION D'ASSURANCE
ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE
POUR LES OUVRAGES SOUMIS A OBLIGATION D'ASSURANCE**

XL Insurance Company SE, Tour Majunga – La Défense 9, 6 Place de la Pyramide – 92800 PUTEAUX, France, enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société **SUEZ EAU FRANCE** - n° SIRET 410 034 607 03387 – ALTIPLANO 4 Pl. de la pyramide 92800 Puteaux et ses filiales, bénéficient d'un contrat d'assurance de responsabilité de nature décennale n° FR00046055CA pour la période du 01/01/2025 au 31/12/2025

1. PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles ou missions suivantes :

Maitre d'ouvrage délégué et maitre d'œuvre (VRD) dans le cadre de marchés en lien avec une délégation de service publique

- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I de l'article A. 243-1 du code des assurances.

- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DOM

- aux chantiers dont le coût total de construction HT tous corps d'état, y compris honoraires, déclaré par le maître d'ouvrage n'est pas supérieur à la somme de 15 000 000 EUR.

Cette somme est portée à 50 000 000 EUR en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de 10 000 000 EUR.

- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :

Pour des travaux de construction répondant d'une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P.

Pour des procédés ou produits faisant l'objet, au jour de la passation du marché, d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (Atec), valides et non mis en observation par la C2P.

Pour des procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable.

XL Insurance Company SE, Tour Majunga, 6 place de la pyramide, La Défense 9, 92800 Puteaux, France - Téléphone : +33 1 56 92 80 00 axaxl.com
XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), XL Insurance Company SE, Succursale française : Tour Majunga, 6 place de la pyramide, La Défense 9, 92800 Puteaux, France, enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 419 408 927.
Directors: T. Barry, X. Veyry (FR), D. Guest, D. Pelici-Chehab (FR), F. Blanc (FR), J. O'Neill, H. Browne, P.H. Restoul (FR)

DocuSign Envelope ID: B06C23A8-46F9-4C6E-9910-85B8FBB404F4



FR00046055CA

2. ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou de démontage éventuellement nécessaires.	o En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	o Hors habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R. 243-3 du code des assurances.
	o En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Durée et maintien de la garantie	
La garantie couvre, pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.	Idem qu'en cas de locateur d'ouvrage
Durée et maintien de la garantie	
Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-2 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.	

La présente attestation est valable du 01/01/2025 au 31/12/2025 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.

La présente attestation constitue une présomption d'assurance et ne saurait engager l'Assureur au-delà des limites, clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère.

Fait à PARIS le 18 février 2025.

XL INSURANCE COMPANY SE

SUCOURSULE FRANCAISE
TOUR MAJUNGA - LA DEFENSE 9
6 PLACE DE LA PYRAMIDE, 92800 PUTEAUX
RCS NANTERRE 419 406 927
SIEGE SOCIAL :
WOLFE TONE HOUSE - WOLFE TONE STREET
DUBLIN 1, D01 HP90 (IRLANDE)
IMMATRICULEE EN IRLANDE SOUS LE N° 641686
REPRESENTÉE PAR XL CATLIN SERVICES SE
(GRAS N° C154968)

DocuSigned by:

Vercherin Antoine

FC0417129A5A4D8...

7.8 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 2024

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 2024

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 2024.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2024 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 2024, 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 2024 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

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

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la région 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 ». 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.

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

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

Société de Commissaires aux Comptes

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



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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la région 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 documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la région 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 le paragraphe II de l'annexe ci-jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation ».

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

Paris-La Défense, le 21 mai 2025

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Signed by:

D63D72CA1D274D5...

Jean-Christophe Goudard



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

060-200067973-20250925-250925-DC-102-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 29/09/2025

Affichage : 29/09/2025