

# service de l'assainissement

**Rapport annuel du délégataire 2020**

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

COMMUNE DE BORAN-SUR-OISE



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	10
1.3	Les indicateurs de performance	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	13
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	14
1.4	Les évolutions réglementaires	15
1.5	Les perspectives	16
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1	La gestion de crise	22
2.2.2	La relation clientèle	23
2.3	L'inventaire du patrimoine	24
2.3.1	Les biens de retour	24
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	31
3.1.1	La pluviométrie	31
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte	32
3.1.3	L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	35
3.1.4	L'exploitation des postes de relèvement	35
3.1.5	La conformité du système de collecte	37
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	38
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	38
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement	40
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration	43
3.2.4	La conformité des rejets du système de traitement	44
3.2.5	La conformité des boues et sous-produits	48
3.3	L'assainissement non collectif	49
3.4	Le bilan clientèle	50
3.4.1	Le nombre de clients assainissement collectif	50
3.4.2	Les statistiques clients	50
3.4.3	Les volumes assujettis à l'assainissement	51
3.4.4	La typologie des contacts clients	51
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	52
3.4.6	L'activité de gestion clients	52
3.4.7	La relation clients	53
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	53
3.4.9	Les dégrèvements pour fuite	54
3.4.10	La mesure de la satisfaction client	55
3.4.11	Le prix du service de l'assainissement	58
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>61</b>
4.1	Le CARE	63
4.1.1	Le CARE	64
4.1.2	Le détail des produits	65
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	66
4.2	Les reversements	72
4.2.1	Les reversements à la collectivité	72
4.2.2	Les reversements de T.V.A.	72

4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	73
4.3.1	La situation sur les installations .....	73
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	74
4.3.3	La situation sur les branchements.....	74
4.4	Les investissements contractuels .....	75
4.4.1	Le renouvellement .....	75

## **5 | Votre délégataire** ..... **77**

5.1	Notre organisation .....	80
5.1.1	La Région .....	80
5.1.2	Nos implantations .....	83
5.1.3	Nos moyens humains .....	87
5.1.4	Nos moyens matériels .....	88
5.1.5	Nos moyens logistiques .....	88
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	89
5.2	La relation clientèle .....	91
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	91
5.2.2	Faciliter la relation avec nos clients.....	92
5.2.3	Accompagner les clients fragiles.....	96
5.2.4	Informé et alerter nos clients.....	96
5.2.5	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	99
5.2.6	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	100
5.3	Notre démarche développement durable.....	102

## **6 | Glossaire** ..... **109**

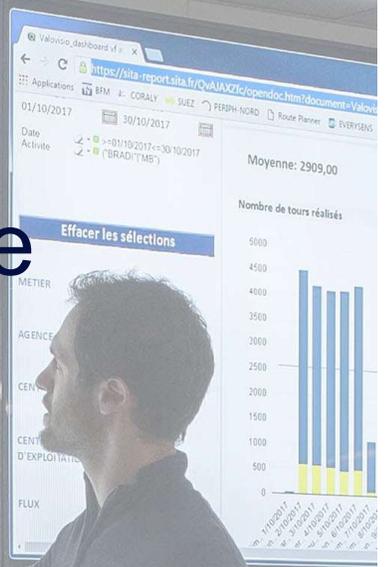
## **7 | Annexes** ..... **121**

7.1	Synthèse réglementaire .....	123
7.2	Schéma simplifié du réseau et schéma de fonctionnement de la station d'épuration .....	149
7.3	Liste des enquêtes de conformité effectuées.....	151
7.4	Liste des rues curées .....	153
7.5	Coefficient d'actualisation.....	155
7.6	Facture 120 m3 .....	157
7.7	Attestations d'assurance .....	159
7.8	Attestation des Commissaires aux Comptes .....	161
7.9	Listing des contrôles d'assainissement non collectif.....	163
7.10	Construire sans détruire .....	165

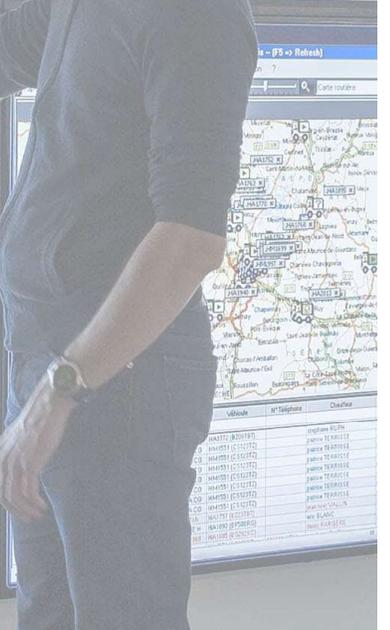
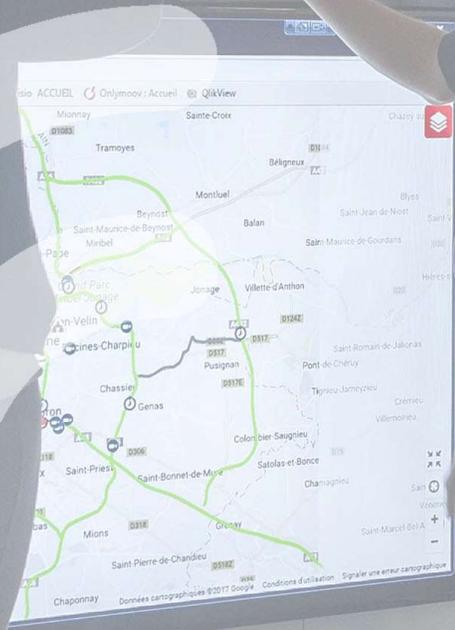
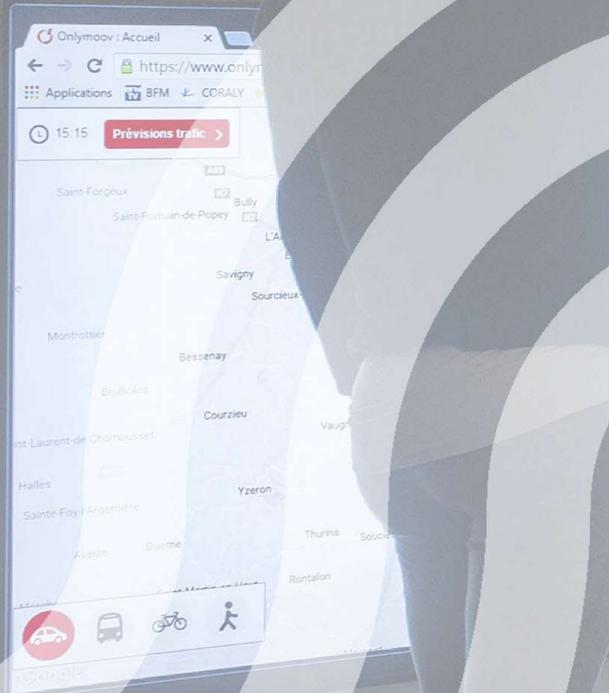


DASHBOARD SOCIÉTÉS PARC PLANNING SUIVI DES ACTIONS NOTIFICATIONS CARTE

- FM3093 30m²
- SUEZ RV Pont de Isère 30m²
- M2894 30m²
- SUEZ RV Vaulen Belin 30m²
- M3074 30m²
- SUEZ RV Vaulen Belin 30m²
- Emballage Girard 2 30m²
- SUEZ RV Morim 15m²
- W2028 15m²
- SUEZ RV Pont de Isère 15m²
- 652-15-R-04 15m²



# Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

2020 est une année inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social. Dans ce contexte si particulier, SUEZ reste plus que jamais déterminé à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

### Lors du premier confinement les Plans de Continuité d'Activités ont été activés

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés.

### Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service

SUEZ a effectué une revue de risques des différentes fonctions pour en adapter les modalités. SUEZ s'est assuré de l'approvisionnement en équipements de protection individuelle essentiels à l'activité de nos salariés (notamment en masques et gel hydroalcoolique)

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a dû adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail massif des collaborateurs, dès le 1<sup>er</sup> confinement le 17 Mars 2020, nécessitant une adaptation des infrastructures informatiques et du matériel mis à disposition avec une sécurisation informatique accrue pour faire face au risque de cyber-attaque. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a aussi mis à la disposition de ses collaborateurs un guide du télétravail en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes prévention Covid-19 a été établi et régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

### Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes

Des newsletters spéciales Covid-19 ont été envoyées régulièrement aux élus et directeurs de services des collectivités afin de les informer des mesures déployées sur le territoire. Les clients particuliers ont également été informés via le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Tous les canaux et outils de relation clients consommateurs ont également été adaptés au contexte tout au long de la crise et en temps réel :

- les messages d'accueil des serveurs téléphonique ont été modifiés pour rediriger nos clients vers les outils digitaux,
- des messages ont été intégrés aux factures informant par exemple de la suspension momentanée des relevés manuels sur compteurs, du calcul estimé du montant de la prochaine facture avant régularisation sur la facture suivante,
- plusieurs campagnes mail ont été lancées : promotion des outils digitaux (site TSME et Compte en Ligne) pour les clients particuliers et les clients Grands Comptes, qualité de l'eau en période épidémique, sortie de crise,...
- la page d'actualité du site Toutsurmoneau a également été régulièrement mise à jour via le carrousel d'actualité visible sur la page d'accueil,
- une campagne spécifique sur les difficultés de paiement « faire face ensemble aux difficultés » a été diffusée sur une partie du territoire,
- des affiches ont été apposées pour informer les clients des accueils fermés et des solutions de contacts alternatives mises en place

### Pilotage à distance des infrastructures et des services

Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

### **Une chaîne achats-logistique mobilisée**

Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installations a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaires pour les collaborateurs.

### **Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.**

Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24/7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par email plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales ont ainsi progressé de 46% sur l'année sur un panier d'actes comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

### **Définition des activités prioritaires**

Les équipes de la Relation Client ont assuré la continuité de service pour satisfaire toutes les demandes des clients. L'activité de nos centres d'appels téléphoniques a été réorganisée pour répondre aux urgences telles que les fuites avant compteur, ou sur la chaussée, les casses de canalisations ainsi que les emménagements et déménagements.

### **Innover pour se préparer aux risques à venir :**

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le projet OBEPINE**

À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un observatoire épidémiologique de la Covid-19, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises.

Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à une approche simple et rapide de suivi épidémiologique.

Dans le cadre de son partenariat avec l'Université de Lorraine, SUEZ est un précurseur dans la recherche épidémiologique utilisant les eaux usées. Grâce à ses capacités de R&D et à sa connaissance fine des systèmes d'assainissement, SUEZ souhaite jouer un rôle majeur dans ce projet de R&D, en particulier vis-à-vis de l'analyse des échantillons, mais aussi de la gestion et de l'interprétation des données.

- **L'offre City Watch**

Dans le cadre du programme de recherche OBEPINE, la charge virale dans les eaux usées a été suivie sur 9 stations d'épuration en France, et 7 en Espagne. Ces études ont permis :

- de démontrer que la concentration en génome du virus en entrée de station d'épuration est un marqueur pertinent de suivi de l'évolution de l'épidémie,
- d'étudier la survie du virus dans les eaux usées, les boues, le milieu récepteur.

Ce programme de recherche a permis à SUEZ de proposer une offre à destination des collectivités locales qui couple la sectorisation du réseau, l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et la visualisation des résultats sur une plateforme digitale.

Les autorités locales sont alors en mesure de localiser les foyers d'infections et d'anticiper les mesures sanitaires pour éviter de nouvelles contaminations.

L'efficacité du dispositif repose sur la connaissance des réseaux d'assainissement, des comportements des virus dans les eaux usées complétés par des analyses épidémiologiques et socio-économiques et sur l'expertise numérique des équipes SUEZ.

Disposant ainsi d'indicateurs d'évolution de la situation sanitaire par zone, les autorités publiques et sanitaires locales sont à même de surveiller les installations à risque ou critiques (EHPAD ou les centres de santé, ainsi que les bâtiments à fort taux d'occupation comme les collèges et les lycées,

de proposer des mesures préventives en amont (tests de dépistage, campagne de renforcement des gestes barrières dont le port du masque, etc.) ou de limiter l'accès à certains établissements sensibles.

Cette solution, qui assure un diagnostic régulier d'un large panel de population, permettra d'anticiper les crises sanitaires et de limiter l'impact des épidémies sur l'économie et la vie quotidienne des citoyens.

## 1.2 Les chiffres clés



**831** clients assainissement collectif

**82 105 m<sup>3</sup>** d'eau assujettis



**834 ml** de réseau curé

**0** désobstruction de réseau



**1** désobstruction de branchement

**32** enquêtes de conformité



**2,33648 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2020	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)	2 104	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	831	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	5,3	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	4,44	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	18,31	TMS	A
Caractéristique technique	D301.0 - Evaluation du nombre d'abonnés desservis par le service public de l'assainissement non collectif	37	Nombre	A
Tarifification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,33648	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	95,6	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m <sup>3</sup>	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	Nombre	A

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2020	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	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	0	%	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)	90	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	21,6606	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,29	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

- **La loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19** a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure « Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet ».
- **L'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020** portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19, applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».
- **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique** Elle prévoit notamment que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

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

- **Crise sanitaire Covid-19 et épandage de boues** : dans le cadre de la crise sanitaire les règles de valorisation agricole des boues de stations d'épuration ont été modifiées (arrêté du 30 avril 2020, toujours en vigueur au 31/12/2020), et les modalités de réalisation de l'autosurveillance ont été adaptées (suspension dans un premier temps avec l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, puis reprise avec possibilité d'allègement avec le décret n°2020-453 du 21 avril 2020).
- **Arrêté assainissement modifié** : l'arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, étend au système de collecte l'Analyse des Risques de Défaillance, renforce le rôle et les obligations de déploiement du diagnostic périodique et étend le diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement supérieurs ou égaux à 2000 EH, en précisant de nouveaux échéanciers sur ces différents aspects.
- **Loi AGEC : incidences sur les possibilités d'épandage des boues** : l'article 86 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration. Il impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1<sup>er</sup> juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.
- **Instruction gouvernementale sur les conséquences du non-respect de la DERU : la pression est forte pour les collectivités**  
 Cette instruction rappelle l'action en manquement en cours initiée par les instances européennes et sa prochaine étape, les enjeux financiers très importants, en matière d'amende ou d'astreinte, l'action récursoire permettant à l'Etat français de réimputer les sanctions infligées aux collectivités concernées.  
 Elle donne consigne aux préfets d'agir pour accélérer auprès des collectivités la mise en conformité des 169 systèmes d'assainissement concernés par l'action en manquement en cours. Elle dresse également une 2<sup>nd</sup>e liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2<sup>nd</sup>e action en manquement communautaire. Elle décrit tous les types de manquement et rappelle également les pouvoirs du préfet en matière de gel de l'urbanisme.

## 1.5 Les perspectives

### **BILAN ET PERSPECTIVES**

#### **Prise de compétence de la Communauté de Communes de la Thelloise**

Dans le cadre de la réforme territoriale de la Loi NOTRe du 7 Août 2015, la Communauté de Communes Thelloise a pris la compétence assainissement de la commune de Boran-sur-Oise depuis l'arrêté préfectoral du 19 Juin 2017.

#### **Analyse des risques de défaillance du système d'assainissement**

La réglementation (Arrêtés ministériels du 21 Juillet 2015 et du 31 Juillet 2020) impose qu'une analyse des risques de défaillance, de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles soit réalisée sur le système de collecte puis transmise à la police de l'eau et à l'agence de l'eau avant fin 2021. L'Analyse des Risques de Défaillance réalisée en 2017 pour la station d'épuration sera également à mettre à jour pour fin 2021.

#### **SPANC : Réalisation de la campagne des contrôles de conformité**

Les contrôles des installations d'Assainissement Non Collectif recensées (37 en tout) sur la commune ont commencé en 2014. Les réunions publiques d'information ont eu lieu en décembre 2013. Cette compétence a été reprise par la Communauté de Communes Thelloise et la réalisation des contrôles de conformité a été retirée par avenant du contrat de délégation.

#### **Avenant pour transfert de compétence, contrôles de conformité et branchements neufs**

Un avenant au contrat de délégation a été réalisé pour :

- Acter le transfert de compétence à la Communauté de Communes Thelloise,
- Supprimer la réalisation des contrôles de conformité d'assainissement non collectif,
- La mise en place de l'obligation de réaliser les contrôles de conformités en assainissement collectif dans le cadre de ventes immobilières,
- Réaliser de manière exclusive les branchements neufs assainissement,
- Retirer du contrat l'exploitation du Pluvial de la Commune dont la CC Thelloise n'a plus la compétence depuis Juin 2019.

#### **Avenant pour l'exploitation de la microstation de la Piscine**

Un avenant au contrat de délégation est à réaliser en 2021 pour intégrer l'exploitation de la microstation de la Piscine.

#### **Etude diagnostic des réseaux d'assainissement et de la STEP**

La collectivité a lancé en 2020 une étude diagnostic des réseaux d'assainissement et de la station d'épuration afin de connaître les désordres hydrauliques et structurels et ainsi cibler les travaux de réhabilitation nécessaires par priorité.

### **Renouvellement de l'arrêté préfectoral du Système d'Assainissement**

L'arrêté préfectoral du système d'assainissement est arrivé à échéance le 30 Juin 2016. Un dossier de renouvellement a été réalisé et a été transmis au service de la police de l'eau (DRIEE). Il a été renouvelé le 02 Juillet 2018.

### **Installation d'une sonde de mesure réglementaire sur le trop-plein du bassin d'orage de la STEP**

A la demande de l'agence de l'eau dans le cas de l'expertise technique, une sonde de mesure a été installée au niveau du trop-plein du bassin d'orage de la station d'épuration. Cette sonde permet d'estimer les débits éventuels déversés au milieu naturel ainsi que le temps de déversement.





# 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	13/12/1991	12/12/2021	Affermage
Avenant n°01	06/02/1992	12/12/2021	Financement station d'épuration
Avenant n°02	19/08/1992	12/12/2021	Exploitation station d'épuration
Avenant n°03	18/12/2000	12/12/2021	Filialisation
Avenant n°04	18/04/2001	12/12/2021	Traitement des boues
Avenant n°05	01/01/2014	12/12/2021	Intégration de la réforme Constuire Sans Détruire + cartographie + intégration unité de déphosphatation + contrôle installations ANC + validation durée du contrat + suppression des frais de contrôle
Avenant n°06	28/11/2018	12/12/2021	Avenant de transfert de compétence à la C.C. Thelloise + intégration obligation des contrôles d'installations asst lors de ventes immobilières + suppression des contrôles ANC dans le contrat d'affermage.
Avenant n°07	24/05/2019	12/12/2021	Exclusivité sur la réalisation des branchements neufs sur les réseaux existants
Avenant n°08	05/08/2020	12/12/2021	Suppression de la qualité d'autorité de la CC THELLOISE dans tous les droits liés à la gestion des eaux pluviales urbaines et retrait des prestations liées à la gestion des eaux pluviales urbaines dans le contrat d'affermage.

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 La gestion de crise

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 :

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

## 2.2.2 La relation clientèle

### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

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



Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :



Pour toutes les urgences techniques :



### • L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS



**Rue Buhl**

**A Creil**

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

### • LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

### 2.3.1 Les biens de retour

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

#### • LES 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	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	4 152	4 152	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 223	4 223	0,0%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	5 302	5 302	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	215	215	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>13 892</b>	<b>13 892</b>	<b>0,0%</b>

#### • LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	4 152	4 438	5 302
Situation actuelle	<b>4 152</b>	<b>4 438</b>	<b>5 302</b>

• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Avaloirs	167	167	0,0%
BORAN-SUR-OISE	Regards réseau	453	453	0,0%

• **LE TRAITEMENT SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité de traitement sur l'ensemble du réseau de collecte, les installations de traitement sur le réseau, disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de traitement sur réseau	
Commune	Site
BORAN-SUR-OISE	Boran/Bassin de rétention/rue de Précy B1
BORAN-SUR-OISE	Boran/Bassin de rétention/rue de Précy B2

• **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	Télésurveillance	Débit nominal	Unité
BORAN-SUR-OISE	Boran/PR/Saraille	Oui	49	m³/h
BORAN-SUR-OISE	Boran-sur-Oise/Micro-station	Non	37	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)
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	1992	3 000

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

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

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2020</b>
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)	0
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.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2020
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)	0
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)	20
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>15</b>





# | Qualité du service

© SUEZ / Franck Dunouau



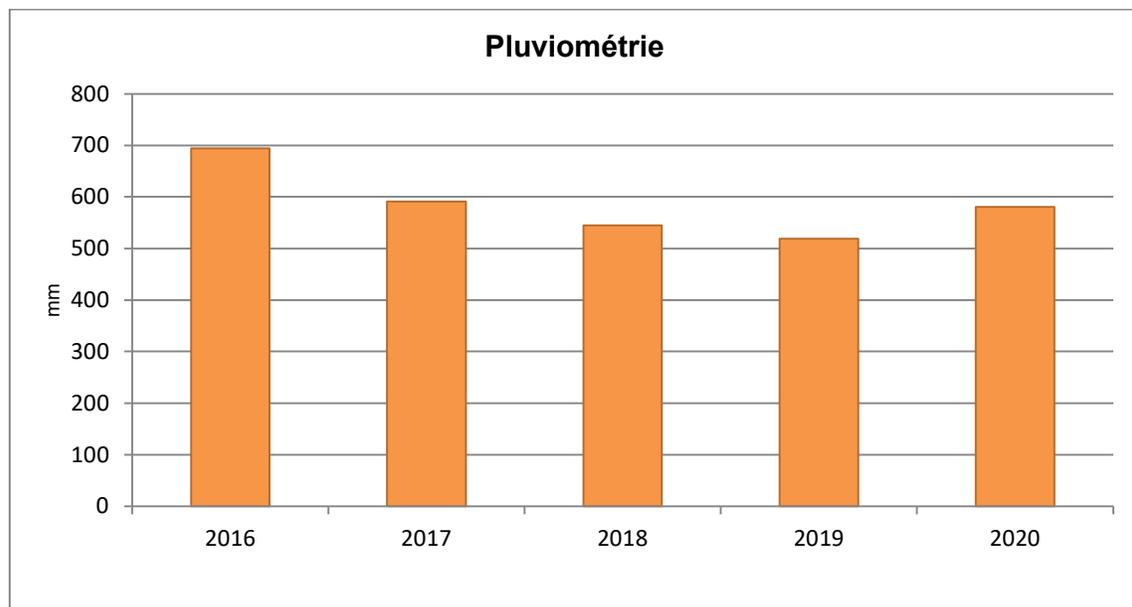
## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 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	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	694	591	545	519	580,4	11,8%



Les données pluviométriques proviennent du pluviomètre situé à la station d'épuration de Gouvieux (SICTEUV).

### 3.1.2 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 1er janvier 2012 :

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

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

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

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

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



### Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2020
RDICT	10
RDT	11
RDT-RDICT conjointe	17
<b>Total</b>	<b>38</b>

### • LA SURVEILLANCE DU RESEAU

Inspections réseau						
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	35	0	73	0	0	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml)	0	0	71	0	0	0,0%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml)	13	0	82	0	0	0,0%
<b>Linéaire total inspecté (ml)</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>226</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

Les inspections télévisées ne sont pas contractuelles et sont réalisées à la demande au bordereau.

Curage préventif (Ouvrages)						
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Avaloirs	168	167	167	167	167	0,0%
Ouvrages de prétraitement	0	0	0	0	0	0,0%

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

<b>Curage préventif Réseau</b>						
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	100	131,23	71,33	331,17	0	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	54	361	139,72	683,81	504,27	- 26,3%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	1 078	1 130	134,48	601,42	329,94	- 45,1%
<b>Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)</b>	<b>1 232</b>	<b>1 622,23</b>	<b>345,53</b>	<b>1 616,4</b>	<b>834,21</b>	<b>- 48,4%</b>

La liste des rues curées est présentée en annexe.

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

<b>Désobstructions</b>						
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	3	2	0	0	0,0%
Désobstructions sur branchements	1	3	0	1	1	0,0%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

<b>Enquête/contrôle de branchement</b>						
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre d'enquêtes sur branchement	35	28	23	29	32	10,3%

La liste des enquêtes de conformité est présentée en annexe.

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

<b>Les interventions en astreinte sur le réseau</b>			
Désignation	2019	2020	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	0	0	0,0%

### 3.1.3 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	2020
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step (Bypass)	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0
BORAN-SUR-OISE	Boran-Sur-Oise/Déversoir Orage/Rue de l'Abreuvoir	Volume annuel déversé en m <sup>3</sup>	0

### 3.1.4 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 (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Libellé du poste	m3 pompés	Heures de fonctionnement
Poste Saraille	10 305	168

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

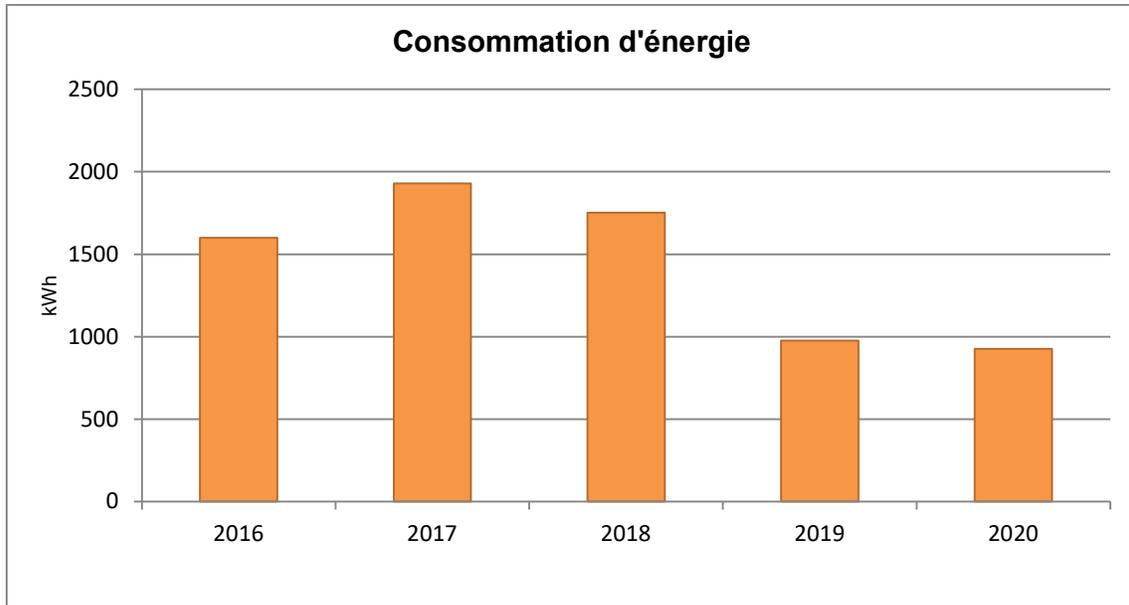
Le tableau suivant détaille les consommations de réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des postes de relèvement.

Consommation de réactifs			
Libellé du poste	Type	Unité	Quantité
Poste Saraille	Sans objet		

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)							
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Boran/PR/Saraille	1 600	1 929	1 752	1 230	926	- 24,72%



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

Les autres interventions sur les postes					
Site	2016	2017	2018	2019	2020
Curage de postes	4	4	4	4	4
Tâches d'exploitation	12	12	12	12	12
Interventions sur alarme	0	0	0	0	0
Prélèvements H2S	0	0	0	0	0

### 3.1.5 La conformité du système de collecte

- **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

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

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

Nous avons réalisé un diagnostic des points de déversements existants sur les réseaux/postes de la commune de Boran-sur-Oise afin de déterminer leurs seuils d'appartenance. Nous en avons identifié 3 nécessitant une autosurveillance (catégorie entre 120 et 600 kg DBO<sub>5</sub>/j) :

- le déversoir d'orage sur le réseau en amont de la station d'épuration,
- le trop plein du poste de relèvement de la station d'épuration qui a été obturé en 2012 ;
- le bypass de la station d'épuration.

Nous avons mis en place des sondes de mesure sur les deux points cités ci-dessus afin d'être conforme à la réglementation.

La mise en place de la télésurveillance sur le poste Saraille a été réalisée afin d'améliorer le suivi de fonctionnement de celui-ci. Ainsi, toute défaillance pourra être remontée sur notre supervision et ainsi nous permet d'intervenir instantanément.

- **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. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

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

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

Sans objet sur la commune de Boran-sur-Oise.

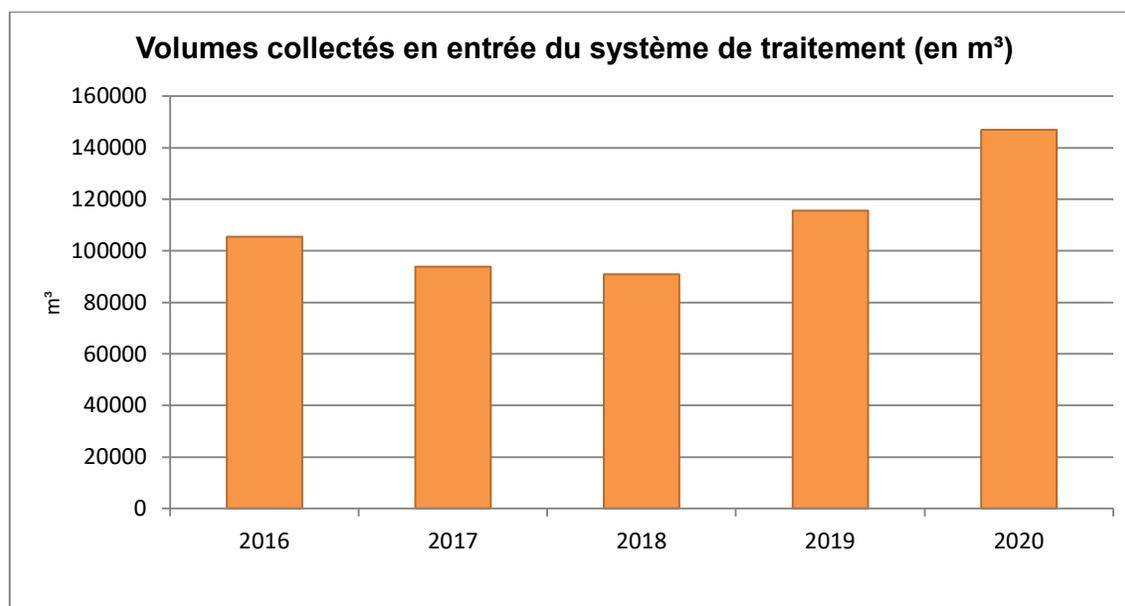
## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

### 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	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	105 530	93 948	90 887	115 554	146 930	27,2%



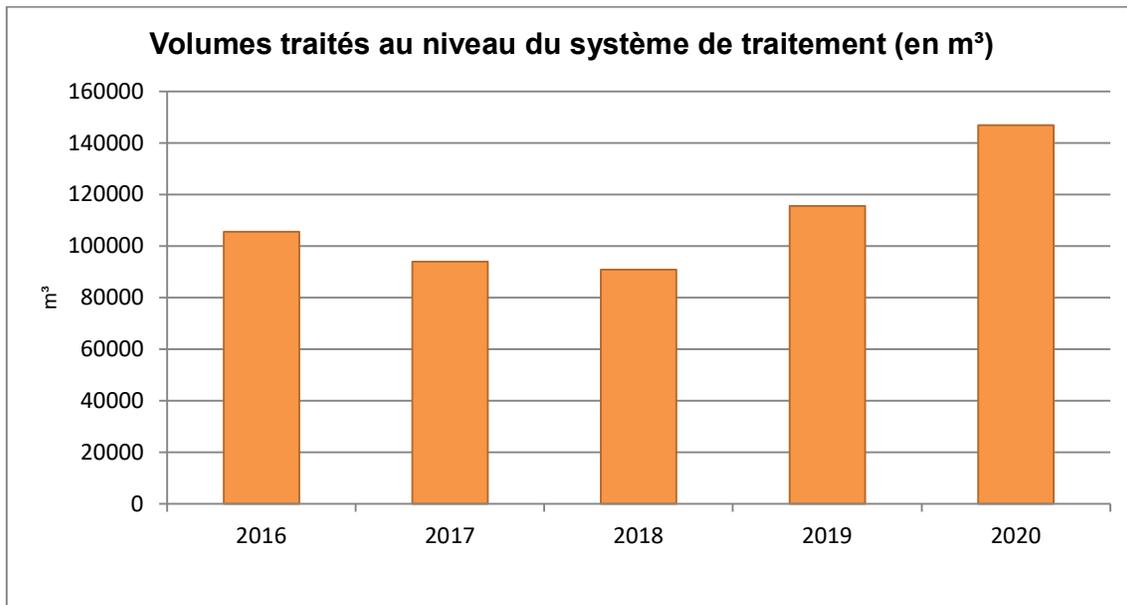
- **LES VOLUMES BY-PASSES SUR LA STATION D'EPURATION (A5)**

Volumes by-passés (en m³)							
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	506	107	0	0	0	0,0%

- **LES VOLUMES TRAITÉS (A4)**

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

Volumes traités (en m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	105 530	93 948	90 887	115 554	146 945	27,2%



### 3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

#### • LES CHARGES ENTRANTES

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

Charges entrantes (kg/j)				
Boran/Step	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
DBO5	58,3	95,3	128,7	34,9%
DCO	134,2	193,2	344	78,0%
MeS	53,8	77,7	125,9	62,0%
NTK	15,4	31,4	34	8,4%
Pt	1,4	2,7	4,5	64,2%

La station d'épuration de Boran-sur-Oise présente :

- un **coefficient moyen de charge hydraulique de 89,2 %** ;
- un **coefficient moyen de charge polluante de 83,5 %** basé sur les paramètres principaux (DCO et DBO5).

#### • 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 (hors réseau de collecte) (m3)					
Nature	2016	2017	2018	2019	2020
Graisses	0	0	0	0	0
Matières de vidange	0	0	0	0	0
Matières de curage	0	0	0	0	0
Lixiviats	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- **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.

<b>Consommation de réactifs</b>					
Boran/Step	Nature	Unité	2019	2020	N/N-1 (%)
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Eau	m <sup>3</sup>	171	324	89,5%
S14 - Réactifs utilisés (file "eau")	Sels de Fer (FeCl <sub>3</sub> )	kg	5 989,2	5 913,6	- 1,3%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	352,4	460,9	30,8%

L'unité de traitement du phosphore par injection de chlorure ferrique a été mise en service en 2012 sur la station d'épuration pour répondre aux exigences de l'arrêté préfectoral.

- **LA FILIERE BOUE**

### **La production de boues**

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

<b>Production des boues</b>				
Site	Données	2019	2020	N/N-1 (%)
Boran/Step	MS boues évacuées (TMS/an)	19,1	18,3	-4,2%
Boran/Step	Boues brutes évacuées (T/an)	102,9	106,4	3,4%
Boran/Step	Siccité moyenne (%)	18,5	17,2	-7,0%

### **L'analyse des boues**

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses. Ce tableau résume les analyses réalisées.

<b>Autosurveillance des boues</b>						
	Exigence réglementaire	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de bilans réalisés/an	2	4	4	4	4	4
Nombre de non-conformités	0	0	0	0	0	0
% de conformité des boues	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

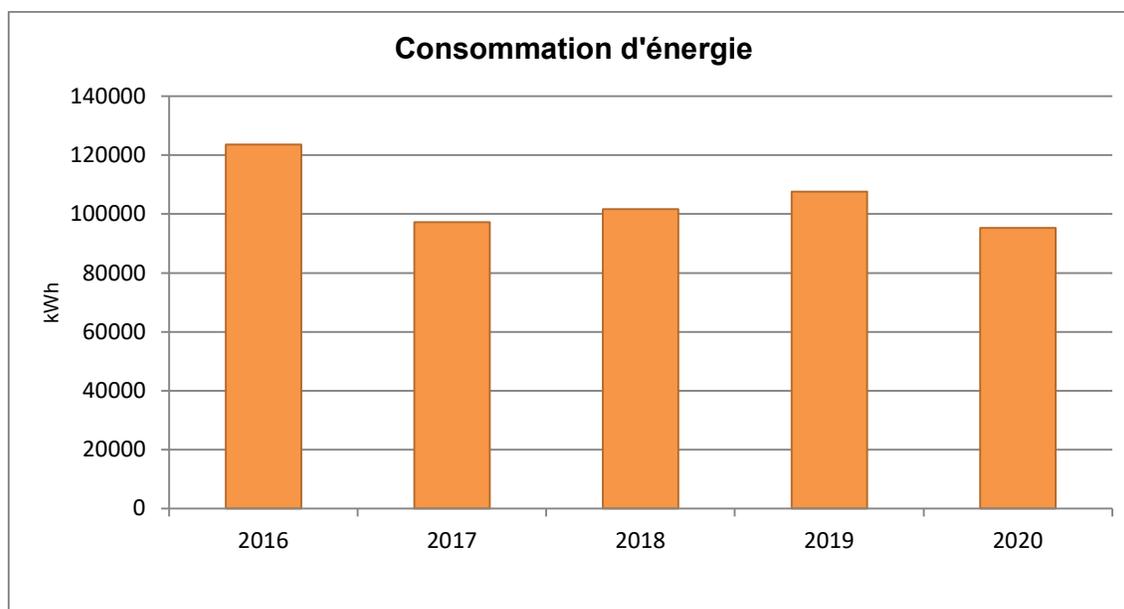
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

<b>Bilan sous-produits évacués</b>					
Site	Nature	Paramètres	2019	2019	N/N-1 (%)
Boran/Step	S10 - Sable produit	Volume (m3)	30	20	- 33,3%
Boran/Step	S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m3)	7,2	7,3	1,4%
Boran/Step	S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m3)	Traitement in-situ		

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

<b>La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)</b>							
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	123 601	97 299	101 668	107 658	95 302	- 11,5%



### 3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

Station d'épuration de Boran sur Oise	
janvier	Changement aquaveil et boitier clip par les automaticiens suite à un problème de ligne
février	Mise en place d'un disconnecteur et d'un clapet anti retour
mars	Débouchage pompe P1
avril	Changement d'une carte automate
mai	Destruction d'un nid de guêpes
juin	Mise en place d'une pompe neuve pour faire le clair du silo
juillet	Débouchage liaison arrivée-poste de relevage par Sanest
août	Nettoyage du bassin d'orage
septembre	Vérification des extincteurs par Eurofeu
octobre	Changement des poires du poste de recirculation
novembre	Nettoyage complet arrivée BO par Sanest
	Débouchage liaison arrivée-poste de relevage par Sanest
décembre	Réfection du clifford prétraitement : vidange, nettoyage, remise en place
	Dépannage automate : remplacement de l'UC et du clip
	Mise en place d'un aéroflot neuf et changement de la ligne de puissance



Réfection clifford prétraitement

### 3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

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

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

Synthèse de l'arrêté préfectoral																		
Site	Date de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour (mg/l)	Op.	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib. (mg/l)	Op.	Flux Moy. Jour (kg/j)	Op.	Flux Moy. Annuel (kg/j)	Flux Rédhib. (kg/j)	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel (%)	Rdt. Rédhib. (%)	
Boran/Step	02/07/2018	DBO5	195	25	/	/	50	/	/	/	/	/	/	OU	94	/	/	/
		DCO	390	90	/	/	180	/	/	/	/	/	/	OU	89	/	/	/
		MeS	210	30	/	/	85	/	/	/	/	/	/	OU	93	/	/	/
		NTK	42	12	OU	10	15	/	/	/	/	/	/	OU	87	OU	89	/
		NG	42	20	OU	15	25	/	/	/	/	/	/	OU	80	OU	85	/
		Pt	12	2.5	OU	2	4	/	/	/	/	/	/	OU	80	OU	80	/

- **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					
Boran/Step	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
	DBO5	12	12	12	100,0%
	DCO	12	12	12	100,0%
	MeS	12	12	12	100,0%
	NTK	6	6	6	100,0%
	PH	12	12	12	100,0%
	Pt	6	6	6	100,0%
	Température eau	12	12	12	100,0%

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
	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
Boran/Step	DBO5	128,66	3,47	1,06	99	0	2	0	Oui
	DCO	343,98	19,49	5,95	98	0	2	0	Oui
	MeS	125,9	2,09	0,64	99	0	2	0	Oui
	NTK	34,04	2,46	0,72	97	0	1	0	Oui
	Pt	-	7,92	0	-	0	2	0	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 1er 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	2016	2017	2018	2019	2020
BORAN-SUR-OISE	Boran/Step	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

### 3.2.5 La conformité des boues et sous-produits

Conformité filières boues et sous-produits évacués		
Site	Points prélèvement	Destination
Boran/Step	S10 - Sable produit	ISDND à Saint-Maximin (60)
Boran/Step	S11 - Refus de dégrillage produit	ISDND à Saint-Maximin (60)
Boran/Step	S6 - Boues évacuées après traitement	Compostage à Bury (60)
Boran/Step	S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	In-situ

### 3.3 L'assainissement non collectif

Toutes les habitations qui ne sont pas desservies par un réseau de collecte des eaux usées (égouts) doivent être équipées d'une installation autonome dite "assainissement non collectif" pour traiter individuellement leurs eaux usées domestiques. Le tableau suivant donne une idée de l'avancement des mesures prises sur le présent contrat.

La liste des installations concernées a été réalisée avec la commune : 37 installations sont à contrôler (voir annexe). Des réunions publiques d'informations ont été organisées en décembre 2013. Les contrôles sont réalisés depuis 2014. A fin 2018, 29 installations ont été contrôlées.

Depuis fin 2018, la réalisation des contrôles de conformité ont été supprimé du contrat de délégation et seront réalisés dans le cadre d'un marché global sur le périmètre du territoire géré par la Collectivité.

## 3.4 Le bilan clientèle

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					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	786	804	793	797	0,5%
Collectivités	8	7	7	13	85,7%
Professionnels	20	18	22	21	- 4,5%
<b>Total</b>	<b>814</b>	<b>829</b>	<b>822</b>	<b>831</b>	<b>1,1%</b>

### 3.4.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients						
Type	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	807	814	829	822	831	1,1%
Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation)	37	37	37	37	37	0,0%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	2 104	2 104	2 104	2 104	2 104	0,0%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	95,6	95,6	95,6	95,6	95,6	0,0%

### 3.4.3 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	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	70 856	70 209,7	77 495,1	71 000,1	82 105	15,6%

Volumes annuels facturés							
Type volume	2016	2017	2018	2019	2020	Différence 2019-2020 (*)	Evolution 2019-2020 (*)
Volumes facturés (m3)	70 856	70 210	77 495	71 001	82 105	10 736	15,3%

(\*) Le calcul de l'évolution des volumes prend en compte les différences de durées des périodes de relève entre 2019 (370 j) et 2020 (371 j).

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	367
Courrier	55
Internet	100
Visite en agence	5
<b>Total</b>	<b>527</b>

### 3.4.5 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	143	0
Facturation	37	31
Règlement/Encaissement	59	4
Prestation et travaux	22	0
Information	227	0
Technique assainissement	3	3
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>38</b>

### 3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion	
Désignation	2020
Nombre d'abonnés mensualisés	530
Nombre d'abonnés prélevés	81
Nombre d'échéanciers	4
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 703
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	62
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	34
Nombre total de factures comptabilisées	1 799

### 3.4.7 La relation clients

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

Relation client			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	78,7	73,84	- 6,2 %
Satisfaction Post Contact	7,5	8,2	9,3 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7	7	0,0 %
Pourcentage de clients satisfaits	74	70	- 5,4 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	7	18	157,1 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	8,52	21,66	154,4 %

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :	Recouvrement précontentieux	Recouvrement contentieux
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,</li> <li>○ relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,</li> <li>○ recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,</li> <li>○ transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier</li> <li>○ procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)</li> </ul>

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

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

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

<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	3 609,89	890,7	- 75,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,15	0	- 100,0%
Délai Paiement client (j)	14	14	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	3 491,94	4 435,97	27,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,8	1,29	61,3%

### 3.4.9 Les dégrèvements pour fuite

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

<b>Les dégrèvements</b>			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	13	6	- 53,8%
Nombres de demandes de dégrèvement	14	6	- 57,1%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	4 364	2 323	- 46,8%

### 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 processus d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires : « *j'écoute* » à « *j'analyse* » à « *j'agis* »...

Depuis 3 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.**

#### > La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 9 067 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

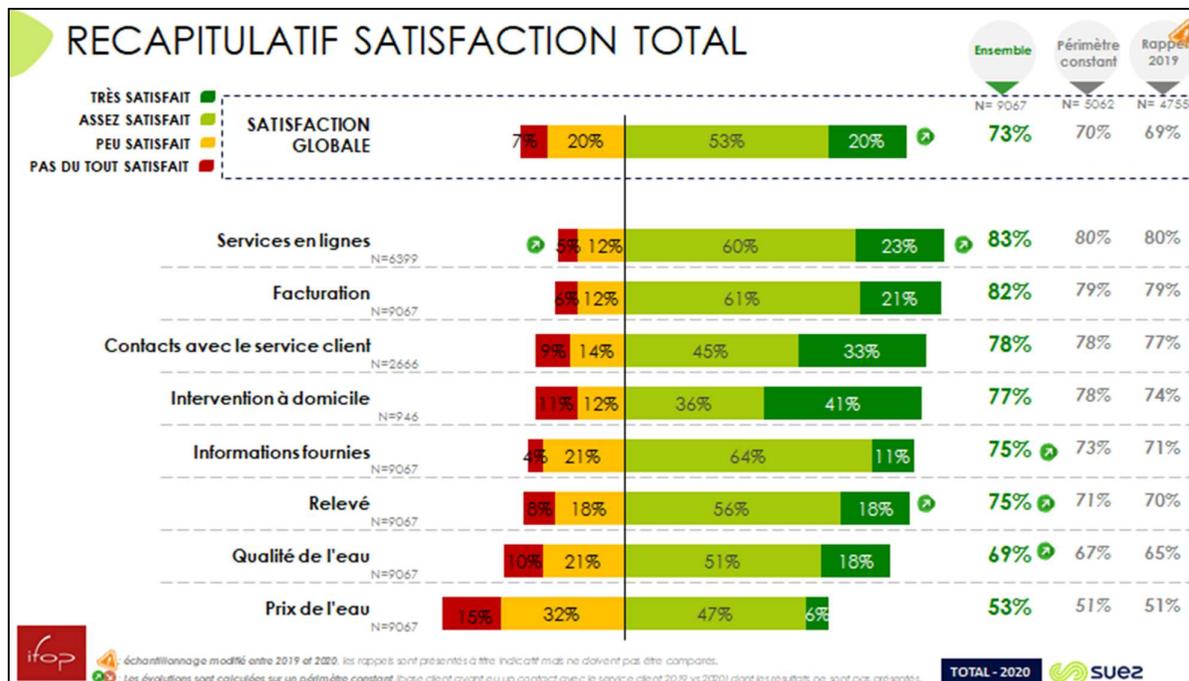
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France de juin à novembre 2020).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (69% en 2019). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

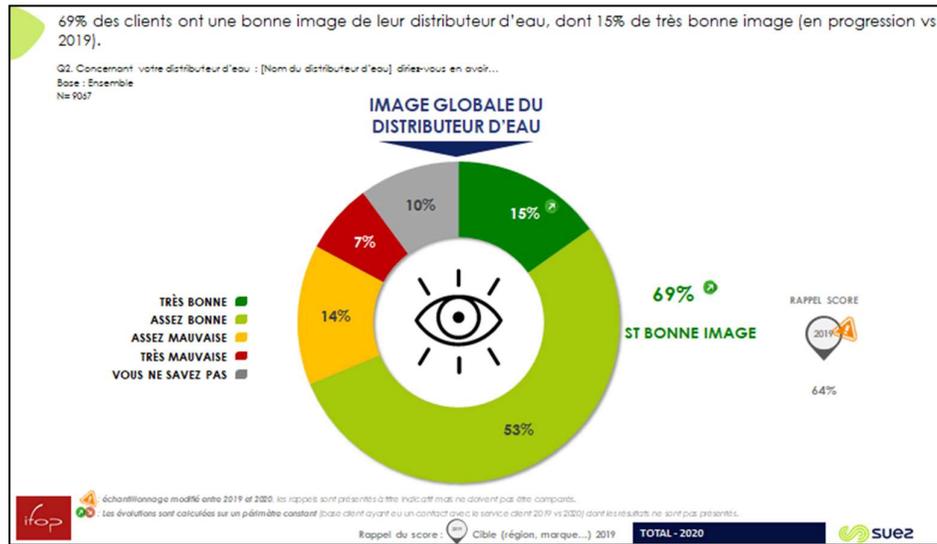
- les services en ligne : satisfaction excellente : 83% (versus 80% en 2019). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les relevés : 75% des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

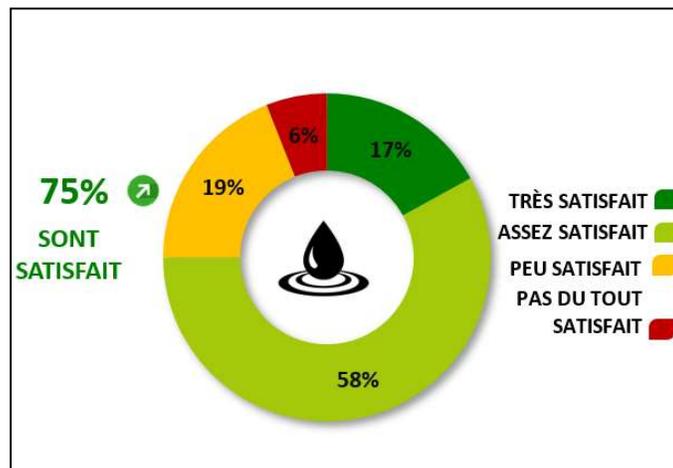
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 68% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

75% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en hausse par rapport à l'année dernière.



>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 71% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 81% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

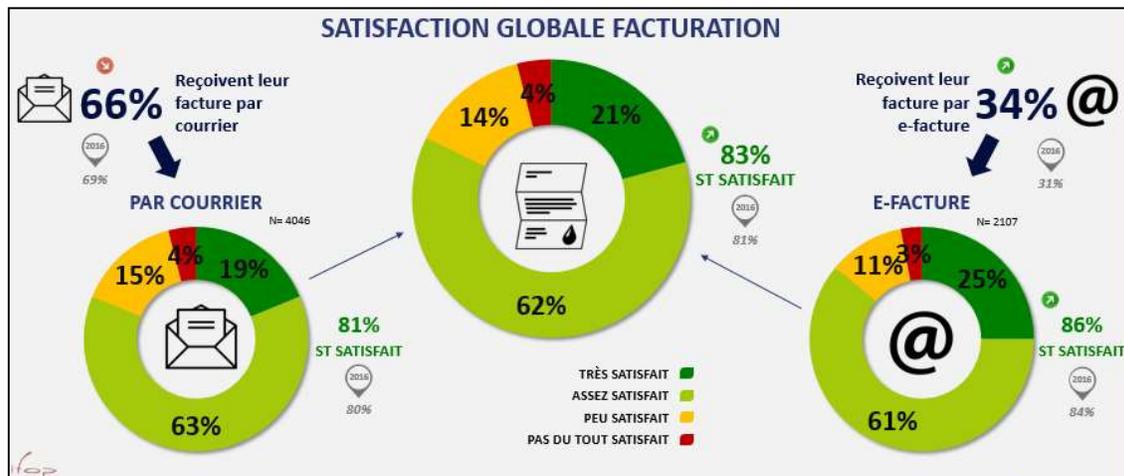
**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 83% de satisfaction.**

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 94% de satisfaction !**

>Facturation

Avec 83% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (86% versus 81%)**



### 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 m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

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

<b>Le tarif</b>			
<b>Détail prix assainissement</b>	<b>01/01/2020</b>	<b>01/01/2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	34,61616	42,53237	22,9%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,58804	1,57364	- 0,9%
Taux de la partie fixe du service (%)	15,37%	18,38%	19,6%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,28482	2,33648	2,3%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,07711	2,12407	2,3%

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

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

<b>Evolution des révisions de la tarification</b>			
<b>Réseau</b>	<b>01/01/2020</b>	<b>01/01/2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Eau usée	1,89223	1,94232	2,6%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

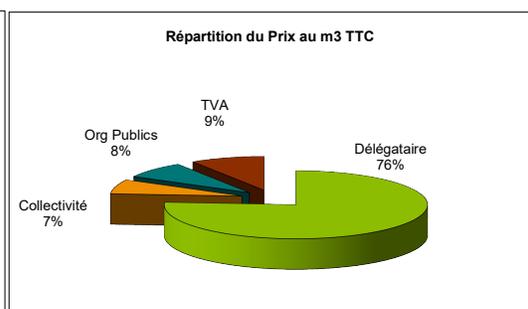
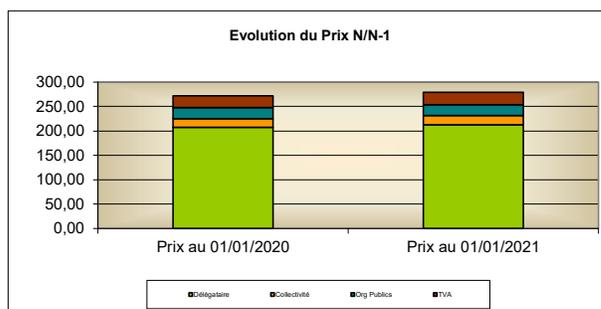
Commune de BORAN SUR OISE

**TARIFS ASSAINISSEMENT (Collecte)**  
Facture de 120 m3

**Evolution P/P-1**  
(tarifs et montants en euros)

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

ASSAINISSEMENT	M3	Prix au 01/01/2020	Prix au 01/01/2021	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
<b>Part du délégataire</b>						
Abonnement annuel		34,62	35,53	34,62	35,53	2,6%
Part Collecte	120	1,4356	1,4736	172,28	176,84	2,6%
				0,00	0,00	
<b>Part Collectivité</b>						
Abonnement annuel			7,00	0,00	7,00	
Part commune	120	0,1524	0,1000	18,29	12,00	-34,4%
<b>Organismes publics</b>						
Redevance pour modernisation Réseaux de Collecte (Agence de l'eau)	120	0,1850	0,1850	22,20	22,20	0,0%
Voies navigables de France	120	0,0156	0,0110	1,87	1,32	-29,5%
<b>Sous total "assainissement" hors TVA en euros</b>				<b>249,25</b>	<b>254,89</b>	
<b>TVA à 5,5 %</b>				0,00	0,00	
<b>TVA à 7 %</b>				0,00	0,00	
<b>TVA à 10 %</b>				24,93	25,49	
<b>Total 120 m3 TTC en euros</b>				<b>274,18</b>	<b>280,38</b>	
<b>Soit le m3 TTC en euros</b>				<b>2,285</b>	<b>2,336</b>	
<b>Prix au litre €/l</b>				<b>0,002</b>	<b>0,002</b>	
<b>Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie</b>				<b>FIXE</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>%</b>
<b>Part du délégataire</b>				35,53	176,84	
<b>Part Collectivité</b>				7,00	12,00	
<b>TOTAL HT du PRIX DU SERVICE</b>				<b>42,53</b>	<b>188,84</b>	
<b>% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)</b>						<b>18,4%</b>







# 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

## BORAN SUR OISE - ASSAINISSEMENT

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

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

en Euros	2019	2020	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>163 127</b>	<b>187 506</b>	<b>14,9%</b>
Exploitation du service	138 630	148 803	
Collectivités et autres organismes publics	24 075	27 066	
Travaux attribués à titre exclusif	151	7 895	
Produits accessoires	270	3 741	
<b>CHARGES</b>	<b>152 068</b>	<b>164 139</b>	<b>7,9%</b>
Personnel	28 931	28 438	
Energie électrique	11 586	10 784	
Produits de traitement	1 716	3 252	
Analyses	702	1 724	
Sous-traitance, matières et fournitures	27 602	25 364	
Impôts locaux et taxes	2 289	3 166	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	12 974	14 699	
• télécommunication, postes et télégestion	577	1 398	
• engins et véhicules	2 065	2 165	
• informatique	3 745	3 991	
• assurance	455	614	
• locaux	2 236	2 867	
Contribution des services centraux et recherche	4 589	5 295	
Collectivités et autres organismes publics	24 075	27 066	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	13 541	13 580	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	3 590	3 600	
• investissements incorporels	24 500	24 755	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1 095	1 342	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	-5 156	1 060	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	34	15	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>11 058</b>	<b>23 366</b>	<b>111,3%</b>
Apurement des déficits antérieurs	11 058	23 366	
<b>RESULTAT</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## BORAN SUR OISE - ASSAINISSEMENT

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

## Détail des produits

en Euros	2019	2020	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>163 127</b>	<b>187 506</b>	<b>14,9%</b>
Exploitation du service	138 630	148 803	7,3%
• Partie fixe facturée	28 859	29 084	
• Partie proportionnelle facturée	98 734	117 605	
• Pluvial facturé	11 037	0	
• Variation de la part estimée sur consommations	0	2 114	
Collectivités et autres organismes publics	24 075	27 066	12,4%
• Part Collectivité	10 576	10 680	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	12 416	15 112	
• Taxe sur les voies navigables	1 084	1 274	
Travaux attribués à titre exclusif	151	7 895	
• Branchements	151	7 895	
Produits accessoires	270	3 741	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	270	273	
• Autres produits accessoires	0	3 468	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

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

## I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2020 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

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

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

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

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

### 1. Eléments directement imputés par contrats

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

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

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

## 2. *Éléments affectés sur une base technique*

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

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

Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produit (m3)
Distribution	Longueur réseau de distribution (ml)
Branchements eau	Nombre d'abonnés eau
Facturation-Encaissements	Nombre d'abonnés équivalents
Relevé des compteurs	Nombre d'abonnés eau
Télérelève	Nombre de compteurs télérelevés
Epuration	Capacité charge et niveau de traitement des stations
Relèvement des eaux usées	M3 relevés
Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement	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 2IT	Nombre de sites télégérés
Hydrocureurs et autres engins spéciaux	Nombres d'heures sur réseaux concernés
Experts Eau et Asst	M3 facturés tous contrats eau et asst

Clés reposant sur des critères financiers :

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

Supports aux interventions	Charges Main d'œuvre exploitation
Logistique	Sorties de stock
Charges fonction Achats	Charges externes hors achats d'eau

### 3. Charges indirectes

#### a) Les Frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de la Région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

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

#### b) La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

## III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :  
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

- c) « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation au fond contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a) programme contractuel,
  - b) fonds contractuel,
  - c) annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
  - d) investissements incorporels.
- a) « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
- Sont repris également dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début de contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.
- b) « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.
- c) « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.
- d) « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de 2,87 %.

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,87 %.

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

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

Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE

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

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

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

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

- a. la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- b. le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,87 %.

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

### 4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,46 % (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2020 + 0,5 %) soit 0,04 % en position emprunteur (BFR positif) et 0 % en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V. IMPOT SUR LES SOCIETES

Un impôt théorique 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 +1.02 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 31 %.

## 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 (€)
1er semestre N	01/12/2020	6 325,02
2ème semestre N-1	01/06/2020	4 355,41
<b>Total</b>		<b>10 680,43</b>

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

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

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
<i>Aucun reversement en 2020</i>				

## 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**

Sans objet.

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
BORAN SUR OISE-Step-RVT-Débitmètre bypass	- 774,01
BORAN SUR OISE-Step-RVT-Automate	10 253,54
BORAN SUR OISE-Step-RVT-Installation disconnecteur	3 673,50
BORAN SUR OISE-Step-RVT-Cloison Siphonide du clarificateur	1 098,25
<b>Total</b>	<b>14 251,28</b>

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

Sans objet.

### 4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES ETUDES REALISEES**

Sans objet

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

Sans objet

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

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 Délégué cette année sont les suivants :

Les branchements neufs						
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	2	2	0	0	2

## 4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.4.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	14 251,28
Réseaux	0
<b>Total</b>	<b>14 251,28</b>

#### • 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	14 251,28
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	0
<b>Total</b>	<b>14 251,28</b>





| Votre délégataire





Fort de son expertise bâtie depuis 150 ans, SUEZ œuvre à un accès aux services essentiels de l'environnement pour tous. SUEZ fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun. Nous valorisons les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

En France, berceau historique du Groupe, **29 500 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air**, qui garantissent notre futur.

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

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

#### La Région Hauts-de-France

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

#### Les chiffres de la Région Hauts-de-France

Près de **1000** collaborateurs

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

**609 000 contacts** usagers en 2020

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

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

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

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

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



#### NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE :

- ✓ **Assurer la protection des ressources** : usine de ré infiltration de nappe (Moule – 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 l'Entreprise et contribue à maintenir un dialogue social de qualité.

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



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

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



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

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

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



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

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



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

L'Agence Clientèle, est pour sa part, basée à Dunkerque et dans les territoires des collectivités.

Elle pilote les activités relevant des services de proximité auprès des collectivités territoriales et de leurs habitants et gère au quotidien les relations avec les usagers, notamment via le Centre de Relations Client ou les accueils clientèle sur les territoires.



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

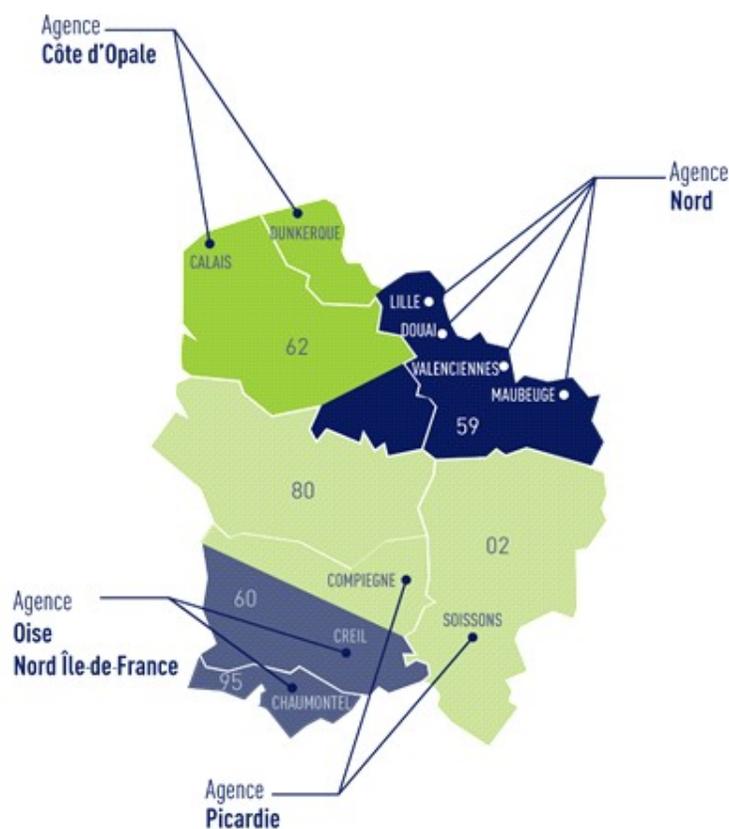
- Garantir la meilleure qualité de réponse.
- Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement.
- Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client.
- Réagir à l'activité locale en temps réel.
- Fluidifier les échanges avec les autres services d'une même région.

### 5.1.2 Nos implantations



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

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



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

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

**Innover et expérimenter**



**Valenciennes**

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

**Ecouter les consommateurs et répondre à leurs attentes**



**Douai**

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

**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.

**Adapter les modes de pilotage des contrats**



**Compiègne**

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

**Faire évoluer les modes de consommation de l' eau**



**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.

**Se coordonner en temps reel avec le client**



**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...)

**Imaginer les solutions de demain en associant les citoyens**

## Sensibiliser les citoyens aux éléments essentiels de l'environnement et accélérer la transition énergétique

### INNOVER POUR UNE EAU PLUS DOUCE



Dans le cadre de contrats de délégation de service public, Suez met en place **des unités de décarbonatation adaptées aux contextes locaux.**

L'utilisation de ces technologies permet de réduire la teneur en calcaire de l'eau et de répondre ainsi à une demande des habitants qui la trouvent trop élevée, de préserver les équipements ménagers (lave-vaisselles, machines à laver...) et de réduire les factures pour les citoyens.

### SIMPLIFIER LA RELATION CLIENT ET SENSIBILISER À L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), Coach Cons'eau, ...

SUEZ développe des plateformes digitales pour une gestion connectée de l'espace public et des services essentiels avec les citoyens.



### VALORISER LES EFFLUENTS POUR PRODUIRE UNE ÉNERGIE VERTE ET LOCALE



La méthanisation connaît un véritable essor ces dernières années, car elle présente de nombreux avantages environnementaux et financiers.

**Produire du gaz à partir des boues de station issues des bassins de traitement pour le réinjecter dans le réseau urbain, chauffer des locaux publics...**

## RÉDUIRE LE CHLORE DANS L'EAU DU ROBINET POUR LA RENDRE PLUS AGRÉABLE À BOIRE



**Testée à partir de 2014 à Gravelines**, la Région Hauts-de-France développe les solutions d'eau potable à teneur hyper réduite en chlore sur l'ensemble du territoire :

Diviser par six à dix la concentration en chlore de l'eau du robinet tout en renforçant surveillance et analyses grâce à des capteurs sur l'ensemble des réseaux.

## RELEVER À DISTANCE LES COMPTEURS

**Avec les capteurs connectés,**

il est possible de surveiller le niveau des nappes phréatiques, le comportement hydraulique des réseaux, d'anticiper les épisodes pluvieux pour y préparer les réseaux d'assainissement.

**ON'connect™**



## RENDRE LES RÉSEAUX PERFORMANTS



**Aquadvanced réseaux d'eau®, Aquadvanced Assainissement®, Aquadvanced Forage®...**

Sont autant de solutions numériques développées par SUEZ pour piloter en temps réel la performance des réseaux d'eau potable, la qualité des rejets dans le milieu naturel, ... pour permettre une gestion optimale et agile grâce à la détection intelligente d'événements comme les fuites, les pollutions.

### 5.1.3 Nos moyens humains

Une équipe dédiée :

AGENCE OISE - NORD ILE DE FRANCE  
VOS INTERLOCUTEURS

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

 <p><b>Stéphane MARTIN DIT NEUVILLE</b> <b>Directeur d'agence</b> Tél. 03.44.29.35.35 Mob. 06.49.26.05.72 <a href="mailto:stephane.martin-dit-neuville@suez.com">stephane.martin-dit-neuville@suez.com</a> Il assure le pilotage global de l'Agence</p>	SECRETARIAT	 <p><b>Clara REDZIMSKI</b> <b>Assistante</b> Tél. 03.44.29.36.91 Fax 03.44.29.36.45 <a href="mailto:clara.redzimski@suez.com">clara.redzimski@suez.com</a></p>
 <p><b>Maud RIBEIN</b> Chef de pôle Eau Potable Chargée de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau et des ouvrages de production Tél. 03.44.29.35.15 Mob. 06.81.95.30.93 <a href="mailto:maud.ribein@suez.com">maud.ribein@suez.com</a></p>	 <p><b>Sébastien NOUGER</b> Chef de pôle Assainissement Chargé de l'exploitation des réseaux d'assainissement, postes et stations d'épuration Tél. 03.44.29.36.98 Mob. 06.79.70.70.03 <a href="mailto:sebastien.nouger@suez.com">sebastien.nouger@suez.com</a></p>	
 <p><b>Fabrice LEFEVRE</b> Responsable interventions et travaux exploitation des réseaux de distribution d'eau Tél. 03.44.29.36.23 Mob. 06.74.35.10.52 <a href="mailto:fabrice.lefevre@suez.com">fabrice.lefevre@suez.com</a></p>	 <p><b>Frédéric DRODE</b> Responsable interventions et travaux sur les réseaux et les postes d'assainissement Tél. 03.44.29.35.79 Mob. 06.72.08.99.51 <a href="mailto:frederic.drode@suez.com">frederic.drode@suez.com</a></p>	
 <p><b>Carlos SAMPAIO</b> Adjoint au Chef de réseau Eau Tél. 03.44.29.35.76 Mob. 06.74.36.12.54 <a href="mailto:carlos.sampaio@suez.com">carlos.sampaio@suez.com</a></p>	 <p><b>Thierry PLANAS</b> Adjoint au Chef de réseau Assainissement Tél. 03.44.29.36.67 Mob. 06.30.52.17.45 <a href="mailto:thierry.planas@suez.com">thierry.planas@suez.com</a></p>	
 <p><b>Romain FRANCHETTE</b> Interventions et travaux programmables sur les réseaux d'eau Tél. 03.44.29.32.12 <a href="mailto:romain.franchette@suez.com">romain.franchette@suez.com</a></p>	 <p><b>Bruno REYNAUD</b> Chef de secteur stations d'épuration Il assure l'exploitation des 11 stations d'épuration du secteur nord : Clermont, Montataire Tél. 03.44.24.40.63 Mob. 06.72.26.75.95 <a href="mailto:bruno.reynaud@suez.com">bruno.reynaud@suez.com</a></p>	
 <p><b>Renaud PICARD</b> Responsable production et maintenance Tél. 03.44.29.35.19 Mob. 06.72.91.36.03 <a href="mailto:renaud.picard@suez.com">renaud.picard@suez.com</a></p>	 <p><b>Sébastien BOIDIN</b> Chef de secteur stations d'épuration Il assure l'exploitation des 10 stations d'épuration et des centrifugeuses mobiles du secteur sud : Gouvieux, Villers-sous-St-Leu, Pont-Sainte-Maxence Tél. 03.44.54.26.04 Mob. 06.71.60.79.91 <a href="mailto:sebastien.boidin@suez.com">sebastien.boidin@suez.com</a></p>	
 <p><b>Laurent KASZLUK</b> <b>Commercial</b> Tél. 03.44.29.36.54 Mob. 06.75.65.03.36 <a href="mailto:laurent.kaszluk@suez.com">laurent.kaszluk@suez.com</a> Il assure le suivi opérationnel et commercial des contrats conclus avec les collectivités et les industriels</p>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: green;">Secrétariat technique</p> <p><b>Déborah LEBORGNE</b> Tél. 03.44.29.36.57</p> <p><b>Jean-Marc CATALDO</b> Tél. 03.44.29.36.04</p>  	

<p><b>Service client :</b> Du lundi au vendredi de 8h à 19h Le samedi de 8h à 13h</p>	<div style="border: 1px solid white; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>0 977 408 408</b> APPEL NON SURTAXE         </div>	<p><b>Urgence 24h/24 :</b></p> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>0 977 401 119</b> APPEL NON SURTAXE         </div>
---	--	---

### 5.1.4 Nos moyens matériels

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



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

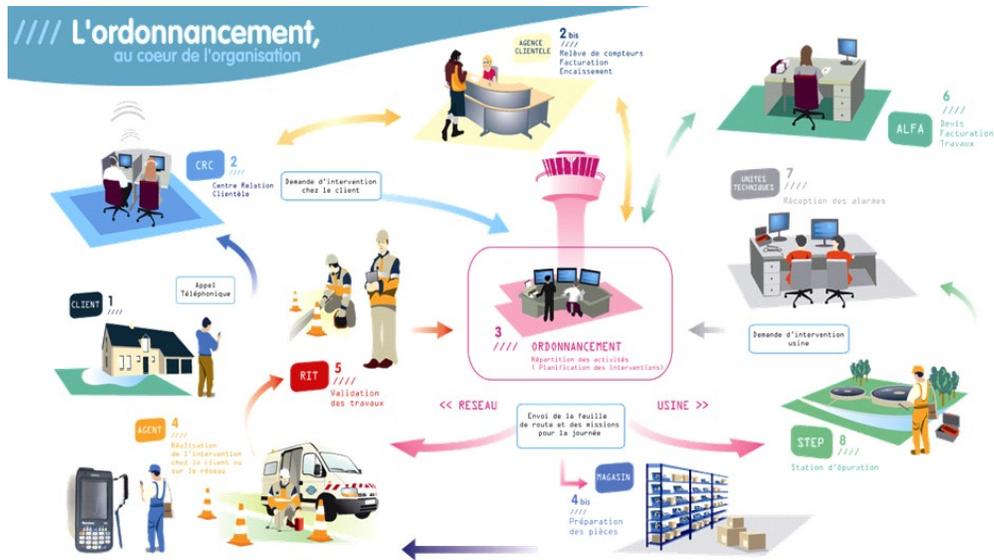
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

### 5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Partenaire engagé auprès des collectivités, des industriels et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale, en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.

Fières de leurs métiers et fortes de leurs valeurs, les équipes de SUEZ implantées sur tous les territoires en France métropolitaine et en Outre-Mer façonnent un environnement durable, dès maintenant.

Lancé en 2019, « Shaping 2030 », le nouveau plan stratégique de SUEZ a pour objectif d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

#### Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilients à impact positif sur l'eau, l'air et la terre

Le plan stratégique « SUEZ 2030 » vise à positionner le Groupe face aux opportunités et défis de la décennie, et à accélérer sa contribution.

SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable.

SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles, l'augmentation de la réglementation, ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

#### Une démarche d'innovation sociale en France

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

### **SUEZ certifié Top employeur 2020**

SUEZ figure cette année encore dans les 89 entreprises françaises certifiées par le Top Employers Institute.

Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et d'être ainsi à même de mieux accompagner la gestion durable et intelligente des ressources dans un contexte de changement climatique.

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



#### Eau France

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

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

## 5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés dans chaque région de **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)
- **Demande de rappel** : proposition de rappel de l'abonné si le temps d'attente est supérieur à 3 minutes et rappel dans les 2h,
- **Traçabilité du traitement des demandes**

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

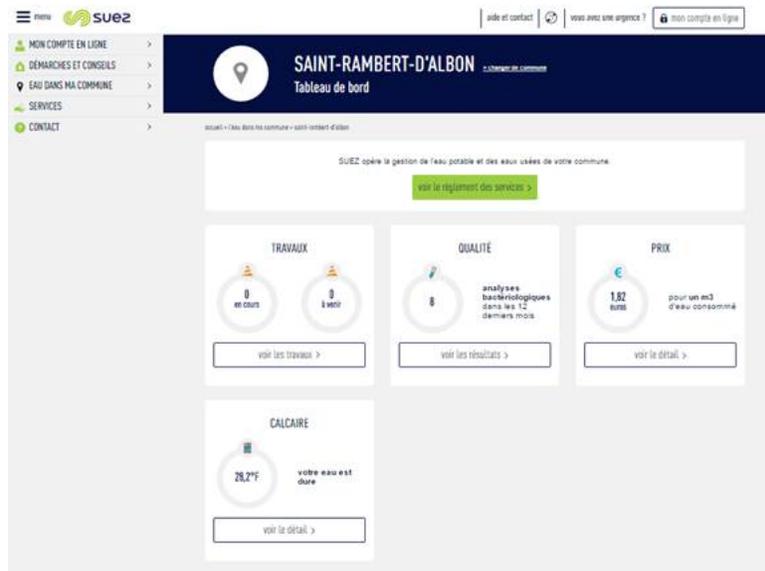
## SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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

En 2020, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 3 669 969 visiteurs uniques chaque mois, soit 81% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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 tousurmoneau.fr)

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



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

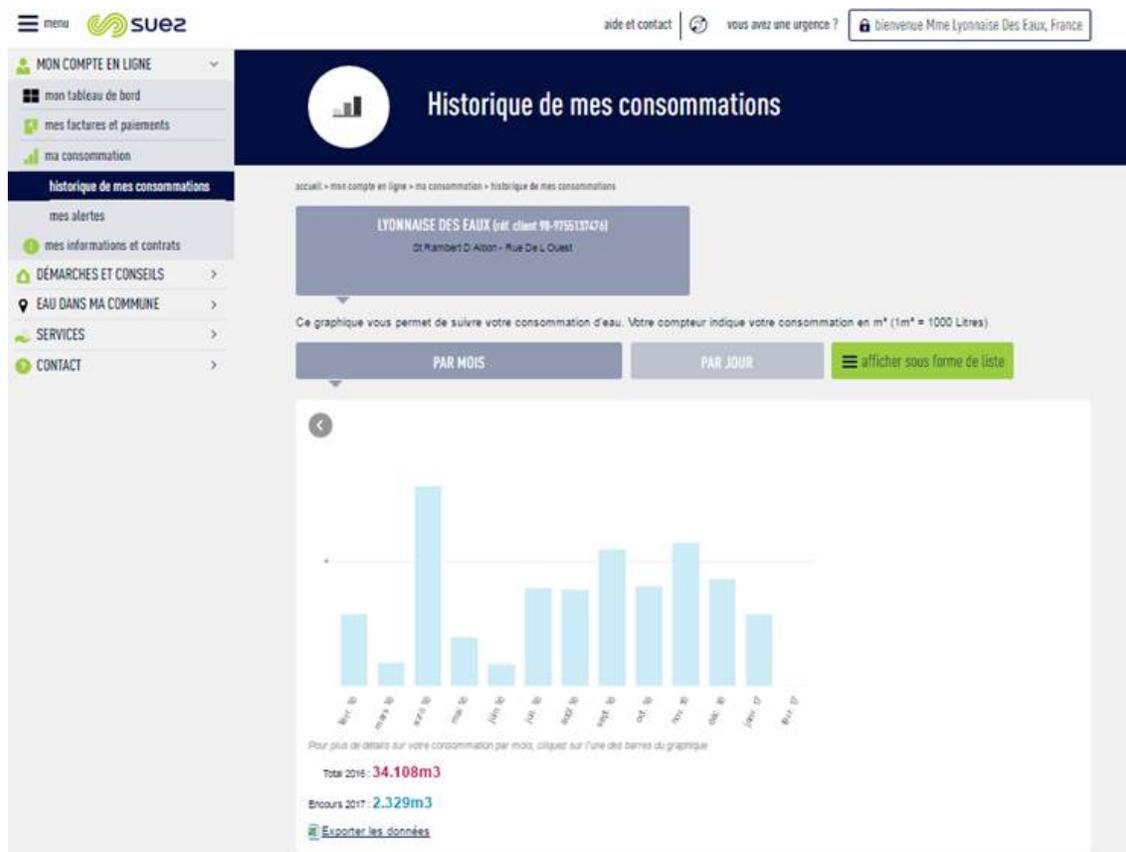
« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

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

The screenshot displays the 'TABLEAU DE BORD' (Dashboard) for a Suez water customer. The user is identified as 'MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE'. The dashboard is organized into several key sections:

- MON SOLDE:** Shows a balance of -21,53€, indicating 'Aucune facture à payer' (no bills to pay). A button allows the user to 'choisir la mensualisation' (choose monthly billing).
- MES FACTURES:** Displays a bill amount of 104,66€ due on 11/02/2016. It includes the reference number N° 78703001658. Buttons are provided to 'voir toutes mes factures' (view all my bills) and 'afficher ma dernière facture' (show my last bill).
- MA CONSOMMATION:** Shows a consumption index of 63. The last index received was on 30/01/2017. A button allows the user to 'suivre mes consommations' (follow my consumption).
- ALERTE FUITE:** A green checkmark icon indicates that there is no presumption of a leak. The alert was activated on 26 January 2016. A button allows the user to 'paramétrer mes alertes' (configure my alerts).
- ALERTE SURCONSOMMATION:** A green checkmark icon indicates that the monthly consumption for February 2017 has not reached the user's defined threshold. The alert was activated on 26 January 2016. A button allows the user to 'paramétrer mes alertes' (configure my alerts).

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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

#### ACCUEILS PARTAGES

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

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

### 5.2.3 Accompagner les clients fragiles

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



- **FACTURE EN BRAILLE 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.

### 5.2.4 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **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....
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
  - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
  - b. Actions sur le compteur : relève, changement
  - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **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), tchat, courrier, réseaux sociaux.
  - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
  - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
  - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



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

bienvenue chez SUEZ !

## Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

**Comment est calculé le prix de mon eau ?**

**Le prix de l'eau est fixé par la commune.**  
Il est déterminé en fonction des équipements et des services nécessaires au prélèvement, au traitement, à la distribution et à la régulation des eaux usées. Il dépend également des taxes et redevances locales payées par l'usager.

<p><b>La production d'eau potable</b></p> <p><b>46 % du prix</b></p> <p>Ce coût englobe la collecte des eaux usées, la maintenance des installations, et l'exploitation des usines.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capage et partage à la source</li> <li>Traitement et contrôle de la qualité de l'eau</li> <li>Distribution jusqu'à vos robinets</li> </ul>	<p><b>La dépollution des eaux usées</b></p> <p><b>34 % du prix</b></p> <p>Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et évacuation en milieu naturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte des eaux usées</li> <li>Traitement en station d'épuration</li> <li>Retour en milieu naturel</li> </ul>	<p><b>Taxes et redevances</b></p> <p><b>20 % du prix</b></p> <p>Ces taxes sont destinées à financer les investissements en favorisant le retour en milieu naturel. Cette partie comprend également la TVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taxe de modernisation</li> <li>Taxe de redevance</li> <li>Crédit de nouvelles installations</li> </ul>
---	---	--

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

**Il varie en fonction :**

- de la ressource en eau (quantité, qualité, localisation, etc.)
- des investissements (entretien, travaux de modernisation, création de nouvelles installations, etc.)
- de la densité de la population

Rendez-vous sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

### Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) en raccourci sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

<p><b>Je suis ma consommation</b></p> <p>Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique <b>« Échelle de consommation »</b>.</p> <p>Grâce à l'alerte forte par email et/ou par sms*.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Facile mes installations dans la rubrique <b>« Mes installations »</b>.</li> <li>*Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies.</li> <li>*Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation.</li> </ul>	<p><b>J'échelonne mes dépenses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* J'ajoute pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget.</li> <li>* J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel.</li> <li>* Je me vends dans la rubrique <b>« Mes comptes en ligne »</b>.</li> </ul>
<p><b>Je surveille mes installations et mon compteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dans la rubrique <b>« Mes installations »</b>.</li> <li>* Je passe des commandes pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, obtention de lubes, etc.).</li> </ul>	<p><b>Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance personnalisées.</li> <li>* Je m'informe dans la rubrique <b>« Service »</b>.</li> </ul>

**Je gère mon contrat en ligne sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)**

- \* **Je trouve des réponses et des solutions :**
  - assistance générale et spécialisée à mes commandes,
  - gestion de mon compte et suivi de ma consommation,
  - moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement.
  - les gestes simples et utiles,
  - démarches, assurances et assurances.
- \* **Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier.**
- \* **Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne\*\*.**

**Je profite de services accessibles à tous**

**ACCÉO**  
Clients **jeudi** ou **maître** : service client gratuit.  
ACCÉO propose la transcription volontaire de la parole. Le service est disponible en langue des signes française à la demande complétée (plus d'infos sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr)).

**HandiFact**  
Clients **jeudi** ou **maître** : service gratuit. HandiFact permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis sur simple demande auprès de votre service client au 9377 408 408.

\* Service disponible uniquement pour les abonnés à la consommation d'eau potable. \*\* Service disponible uniquement pour les abonnés à la consommation d'eau potable. © SUEZ. L'eau est un service public et est offerte à tous les citoyens.

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.



## > La newsletter Eau Services

Cette newsletter présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ... Cette année les newsletters ont permis d'informer tous nos partenaires sur la gestion de la crise sanitaire liée au COVID19.

Mars 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #1 : La qualité de l'eau du robinet pendant la pandémie du coronavirus, des experts face à la crise sanitaire (CIRSEE), informer vos administrés sur l'eau pour les rassurer

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #2 : COVID19 : Maintenir une relation client de qualité, Covid 19 et factures d'eau : mesures gouvernementales et engagement de SUEZ auprès de tous ses clients, un dispositif à l'écoute des consommateurs au cœur des territoires

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #3 : Covid-19 : l'ANSES recommande de ne pas épandre les boues non hygiénisées, avis de l'ANSES sur les boues de STEP : SUEZ accompagne les collectivités

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #4 : Le sens de la continuité du service public chevillé au corps

Avril 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #5 : Pendant le COVID 19, la gestion des crises opérationnelles : un doublé assuré !

Mai 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #6 : Les centres « VISIO », des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire, l'étude des comportements pour mieux comprendre les attentes des usagers

Mai 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #7 : Reprise d'activités sous le signe de la sécurité

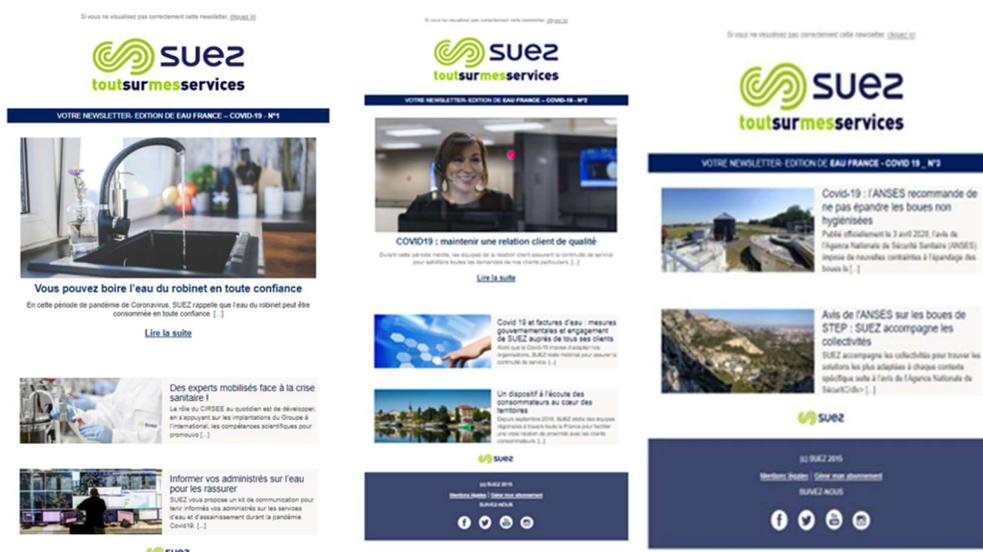
Juin 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #8 : Rencontre avec François Sauvadet, Président du Conseil Départemental de Côte d'Or et Président des Comités de Bassins ; L'agence de l'eau Seine-Normandie soutient les collectivités pour relancer leurs investissements : rencontre avec Patricia Blanc, directrice Générale de l'Agence de l'eau Seine-Normandie

Octobre 2020 – Eau Services Lettre de Jean-Marc Boursier, DGA en charge de la France : " Nous n'avons qu'une priorité : assurer l'excellence dans l'exécution et la qualité de service pour tous nos clients."

Novembre 2020 – Eau Services spéciale COVID-19 #9 - Deuxième vague de la Covid-19 : SUEZ assure l'intégralité de ses prestations de gestion des services de l'eau et de l'assainissement

Décembre 2020- Eau Services - DEMOs ON DEMAND : découvrez les innovations de SUEZ pour soutenir une relance verte et inclusive ; Comment financer des projets verts dans les territoires ? ; Salon des Maires et des Collectivités Locales : SUEZ remporte un prix de l'innovation avec l'offre COVID-19 CITY WATCH ; Saint-Etienne Métropole a reçu le prix « Service Client de l'Année 2021\* » pour le compte de la Stéphanoise des Eaux.

Retrouvez également tous les articles sur la plateforme <https://www.toutsurmesservices.fr/>



## 5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

Pour cela, nous mettons en place des outils destinés à mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

### BAROMETRE DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL

**1fois/an auprès des clients directs** (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).

En moyenne, **1 300 interviews**.

**Le baromètre de satisfaction national évalue :**

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

**Le baromètre de satisfaction régional évalue :**

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

### ENQUETE A CHAUD

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact téléphonique avec un chargé de clientèle.** Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil au téléphone : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,



Les **clients les plus insatisfaits** sont rappelés par nos services pour **résoudre le problème et lever l'insatisfaction**. Des actions correctives sont mises en place pour améliorer la qualité perçue.

### ENQUETE EN LIGNE

**Questionnaire de satisfaction en ligne** sur l'utilisation du site [www.tousurmoneau.fr](http://www.tousurmoneau.fr) et la rubrique "Mon compte en ligne"

Suivi au fil de l'eau des résultats

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

**1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS**

- Relation en ligne 24/24 sur notre site web [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) et votre compte en ligne.
- Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier, sur les réseaux sociaux et via une plateforme spécifique pour les sourds et malentendants.
- Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondre.

**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**

- Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.).

### ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

**4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ**

- Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle.
- Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.

### ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

**5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ**

- Contrôles réguliers de la qualité de l'eau 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**

- Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.
- Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.

### ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

**7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER**

- Mise à disposition :
  - conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),
  - suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.
- Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.

**8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC**

- Nos équipes techniques sont en alerte 24/24 et 7 j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.

## 5.3 Notre démarche développement durable

Changement climatique, préservation de la biodiversité, accès aux services essentiels pour tous ou encore insertion socio-économique des populations... Ces défis, au cœur du développement durable, impliquent la mise en œuvre d'actions concrètes et la mobilisation de l'ensemble des acteurs des territoires (société civile, institutions et entreprises).

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée du développement durable au sein de ses métiers ainsi que de contribution concrète aux enjeux des territoires, dans le cadre d'une approche d'ancrage local.

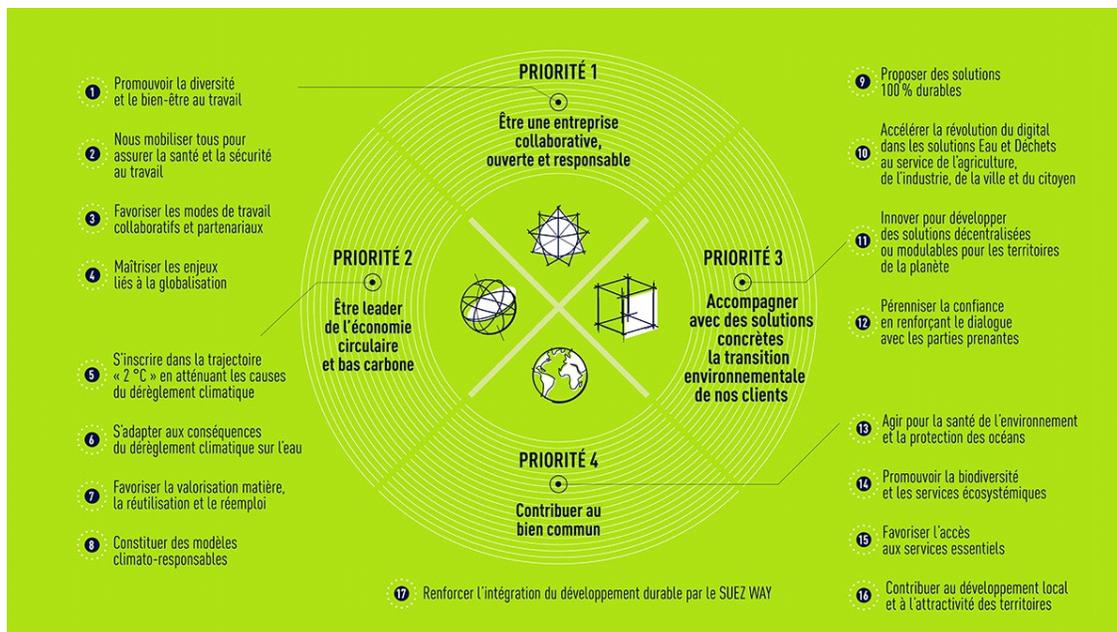
### NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Au cœur de la vision stratégique 2030 de l'entreprise présentée en octobre 2019, la Raison d'être de SUEZ, présentée en mai 2020 en Assemblée Générale, est le fruit d'une démarche de consultation avec l'ensemble de ses collaborateurs et parties-prenantes. Elle reflète l'identité du Groupe et exprime les ambitions de l'entreprise face aux défis actuels de la transition écologique et solidaire.

Articulée autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 constitue, depuis plusieurs années, un levier de transformation du Groupe et un outil de pilotage. Elle matérialise également la contribution aux Objectifs de Développement Durable tels que définis par l'ONU en 2015. Cette feuille de route a été déclinée à l'échelle de la France, et les actions de SUEZ Eau France y contribuent directement.



Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Groupe visant à construire « un environnement durable, maintenant ! », la Feuille de Route Développement Durable de Eau France sera actualisée en 2021, en cohérence avec les engagements portés par le Groupe dans le cadre de sa Vision 2030, et avec la Vision stratégique portée par SUEZ Eau France visant à « Faire de la ressource en eau un levier du développement et de la résilience des territoires ».



## UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES

Au-delà des engagements présentés ci-dessus, SUEZ Eau France déploie des actions concrètes et partenariales contribuant à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action.

### 1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel (eau, air, sol), SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est un axe majeur des métiers de SUEZ. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue notamment un enjeu fort, dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage des golfs ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11<sup>e</sup> programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue également un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, renforcé dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2014, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France

souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que Territoires engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



Cette initiative fait écho à celle portée par SUEZ à l'international. En 2020, SUEZ a en effet renouvelé ses engagements Groupe dans le cadre de l'initiative Act4nature international, lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement). Celle-ci vise à mobiliser les acteurs économiques en faveur de la protection de la biodiversité, à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise, en amont de la COP 15 sur la Diversité Biologique qui se tiendra en 2021. SUEZ a ainsi pris [11 engagements individuels](#) visant à renforcer sa stratégie pour la biodiversité, développer la performance environnementale au service de la biodiversité et proposer des solutions favorables la biodiversité.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



**MUSÉUM**  
NATIONAL D'HISTOIRE NATURELLE

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques,

à travers la réalisation d'une thèse doctorale, et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

Conscient des enjeux de transition écologique dans les territoires et notamment les métropoles urbaines, SUEZ propose de ce fait des démarches permettant de renforcer l'expérience nature au cœur des villes :

- en mettant ses expertises (eau, déchets, air, biodiversité, smart city) au service des initiatives pour un environnement durable,
- en contribuant à l'élaboration de leur stratégie de résilience urbaine et territoriale,
- en réinventant les usages des biens et des services.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants. Dans cette logique, les zones Libellule® que propose SUEZ sont des zones de rejets végétalisées améliorées, ayant fait l'objet d'un brevet, qui présentent des garanties d'abattement sur certains polluants ciblés. Ce type d'aménagement présente par ailleurs un intérêt éducatif et paysager. Il repose sur des techniques de génie écologique et fait appel à des compétences de modélisation hydraulique.

## 2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ est ainsi partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent (NQT)**. Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire. Dans ce cadre, différentes actions ont mises en œuvre pour co-construire et proposer des solutions de recrutement avec les partenaires des territoires. Ainsi, face aux difficultés de

recrutement d'agents de réseau eau potable et assainissement, la Maison pour rebondir Ile-de-France et l'Entreprise Régionale Paris-Seine-Ouest de SUEZ Eau France ont conçu une formation courte, gratuite (financée par les agences d'intérim d'insertion) et adaptée aux besoins des agences. Construite avec le CFM BTP de Trappes et les agences d'intérim d'insertion ID'EES et HUMANDO, cette formation s'adresse à des personnes en parcours d'insertion professionnelle intéressées par les métiers du Groupe. Après 3 mois de formation les « stagiaires » sont intégrés en intérim d'insertion dans les équipes SUEZ. En 9 mois ils sont opérationnels et peuvent intégrer durablement les équipes de SUEZ. Lancée en 2019, cette formation a permis de recruter à ce jour plus de 20 personnes pour 11 agences de SUEZ en Ile de France.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2019/2020, ce sont ainsi 1025 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage au sein de SUEZ.

### 3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des besoins des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique, sont déployés.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

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



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, a été développée afin d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



POINT INFORMATION MEDIATION MULTI SERVICES

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

de PIMMS en Régions.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires. En 2019, 196 collaborateurs se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences.

### **EVALUATION ET MESURE DE NOS ACTIONS : LA PRISE EN COMPTE DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

L'Agenda 2030 est le programme de développement durable adopté par les membres de l'ONU en 2015, suite à la conférence de Rio de 2012. Fixant 17 objectifs (les ODD) et 169 cibles (ou sous-objectifs), il aborde toutes les questions de société, est transversal et concerne tous les pays sans distinction, du Nord au Sud. Il fixe le cadre d'actions en faveur d'un développement au service de la planète, des populations, de la prospérité, de la paix et des partenariats (les « 5P »).

Fortement impliquée dans cette démarche, la France s'est dotée en 2019 d'une feuille de route mobilisant de nombreux acteurs (publics et privés) et visant à atteindre les ODD fixés. Celle-ci s'articule autour de 6 enjeux prioritaires<sup>1</sup> :

1. Agir pour une société juste en éradiquant la pauvreté, en luttant contre toutes les discriminations et inégalités et en garantissant les mêmes droits, opportunités et libertés à toutes et à tous
2. Transformer les modèles de sociétés par la sobriété carbone et l'économie des ressources naturelles, pour agir en faveur du climat et de la planète et de sa biodiversité
3. S'appuyer sur l'éducation et la formation tout au long de la vie pour permettre une évolution des comportements et modes de vie adaptés au monde à construire et aux défis du développement durable
4. Agir pour la santé et le bien-être de toutes et tous, notamment via une alimentation et une agriculture saine et durable
5. Rendre effective la participation citoyenne à l'atteinte des ODD, et concrétiser la transformation des pratiques à travers le renforcement de l'expérimentation et de l'innovation territoriale
6. Œuvrer au plan européen et international en faveur de la transformation durable des sociétés, de la paix et de la solidarité

Afin de suivre l'état d'avancement des Objectifs de Développement Durable, 232 indicateurs ont été adoptés par la Commission statistique de l'ONU, en 2017, et déclinés en France (98 indicateurs) où l'INSEE en assure le suivi.

Porteurs d'une ambition commune, les ODD rassemblent tous les acteurs, publics comme privés, autour d'objectifs communs. Ce référentiel constitue donc un moyen de mesurer et de suivre les plans d'actions développement durable déployés, notamment au sein d'un territoire, de les mettre en perspective entre eux et d'évaluer les collaborations possibles. Il constitue ainsi un outil de dialogue entre les acteurs.

A ce titre, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 de SUEZ fait l'objet d'une évaluation au regard de sa contribution aux Objectifs de Développement Durable en établissant, pour chaque engagement, les ODD associés.

<sup>1</sup> <https://www.agenda-2030.fr/actualites/feuille-de-route-de-la-france-pour-lagenda-2030-368#scrollNav-1>

## La contribution de la Feuille de route aux Objectifs de Développement Durable

ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS	ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS	ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS
<b>1</b> Promouvoir la diversité et le bien-être au travail	ODD 4, 5, 8 	<b>8</b> Constituer des modèles climato-responsables	ODD 8, 9, 11 	<b>14</b> Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques	ODD 15 
<b>2</b> Nous mobiliser tous pour assurer la santé et la sécurité au travail	ODD 8 	<b>9</b> Proposer des solutions 100 % durables	ODD 9, 12, 17 	<b>15</b> Favoriser l'accès aux services essentiels	ODD 3, 6, 7, 11, 17 
<b>3</b> Favoriser les modes de travail collaboratifs et partenariaux	ODD 16 	<b>10</b> Accélérer la révolution du digital dans les solutions Eau & Déchets au service de l'agriculture, de l'industrie, de la ville et du citoyen	ODD 11, 12 	<b>16</b> Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires	ODD 4, 8 
<b>4</b> Maîtriser les enjeux liés à la globalisation	ODD 4, 8, 16 	<b>11</b> Innover pour développer des solutions décentralisées ou modulables pour les territoires de la planète	ODD 9, 11, 13, 17 		
<b>5</b> S'inscrire dans la trajectoire « 2 °C » en atténuant les causes du dérèglement climatique	ODD 7, 9, 11, 12 	<b>12</b> Pérenniser la confiance en renforçant le dialogue avec les parties prenantes	ODD 16 		
<b>6</b> S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau	ODD 6, 9, 11, 13 	<b>13</b> Agir pour la santé de l'environnement et la protection des océans	ODD 6, 9, 12, 14 		
<b>7</b> Favoriser la valorisation matière, la réutilisation et le réemploi	ODD 6, 7, 9, 12 				





| Glossaire



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

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

### B

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

### C

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

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

## D

---

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

## E

---

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

- **Enquête de conformité**

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

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

- **Equivalent-habitant (EqHab)**

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

## H

---

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

## I

---

- **Inspection télévisée**

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

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

- **ISDND**

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

## M

---

- **MES**

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

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

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

## N

---

- **NK**

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

$$NGL = NK + NO2 + NO3$$

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

## O

---

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

## P

---

- **pH**  
potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).
- **Prélèvement**  
Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).
- **Prétraitement**  
Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).
- **P total**  
Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains
- **PO<sub>4</sub>**  
Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

---

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

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

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

## S

---

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

## T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

## V

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

**Formule** = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D204.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la 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 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

## 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'auto-surveillance 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 effectuées à leur suite.
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

**Formule** = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**

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

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

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

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

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

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

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

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

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

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

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



| Annexes



## 7.1 Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877>

En matière de commande publique, cette loi :  
 prévoit que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT, ces dispositions étant applicables aux lots qui portent sur des travaux et dont le montant est inférieur à 100 000 € hors taxes, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots (le Décret n° 2020-893 du 22 juillet 2020 portant relèvement temporaire du seuil de dispense de procédure pour les marchés publics de travaux et de fourniture de denrées alimentaires prévoyait ce relèvement jusqu'au 10 juillet 2021 inclus) ;  
 complète la liste des hypothèses justifiant que certains marchés puissent être conclus sans publicité ni mise en concurrence par la situation dans laquelle le respect d'une telle procédure serait manifestement contraire à un motif d'intérêt général ;  
 crée un dispositif de circonstances exceptionnelles, qui pourra être mis en œuvre par décret, dans le but de permettre aux acheteurs et aux opérateurs de surmonter les difficultés liées à une nouvelle crise majeure.

Elle entérine les mesures de l'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/> portant diverses mesures en matière de commande publique :

de protection des entreprises en redressement judiciaire, en leur permettant de soumissionner dès lors qu'elles bénéficient d'un plan de redressement, et en interdisant aux autorités cocontractantes de résilier un contrat au seul motif d'un placement en redressement judiciaire ;  
 l'obligation de prévoir dans les marchés globaux une part minimale d'exécution que le titulaire devra confier à des PME ou artisans – cette part constituant en outre un critère de sélection afin d'inciter les candidats à dépasser cette part minimale.

#### **Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/>

Cette loi a complété le code de la commande publique notamment en imposant aux acheteurs, lorsqu'ils achètent des « constructions temporaires », d'exclure celles qui ont fait l'objet « *d'un reconditionnement pour réemploi, sous réserve que leurs niveaux de qualité et de sécurité soient égaux à ceux des constructions neuves de même type. Ils tiennent compte des incidences énergétiques et environnementales de la construction sur toute sa durée de vie* » (art. 56 créant un article L. 2172-5) ;

Elle prévoit (art. 58) en outre qu'à compter du 1er janvier 2021, sauf notamment contrainte technique significative liée à la nature de la commande publique, les biens acquis annuellement par les services de l'Etat ainsi que par les collectivités territoriales et leurs groupements sont issus du réemploi ou de la réutilisation ou intègrent des matières recyclées dans des proportions de 20 % à 100 % selon le type de produit.

#### **La loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041746313/> a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure afin de « *faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation de l'épidémie de covid-19 et aux conséquences des mesures prises pour limiter cette propagation (...)* » en prenant notamment toute mesure « *Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet* ».

Dans ce cadre, a été adoptée l'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041755875/>

**Cette ordonnance est applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».**

**Elle prévoit :**

Dans les procédures alors en cours, la prolongation des délais de réception des candidatures et des offres, pour permettre aux opérateurs économiques de présenter leur candidature ou de soumissionner et l'aménagement des modalités de mise en concurrence prévues dans les documents de la consultation lorsqu'elles ne pouvaient pas être respectées ;

La possibilité de prolonger les contrats arrivés à terme entre le 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 lorsque l'organisation d'une procédure de mise en concurrence ne pouvait être mise en œuvre.

La dispense d'examen préalable par le comptable public pour prolonger un contrat de concession au-delà de la durée maximum de 20 ans dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement et des ordures ménagères et autres déchets.

L'aménagement du régime des avances, entériné par le décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics (cf. ci-après).

La dispense d'avis préalable de la commission de DSP et de la commission d'appel d'offres pour les projets d'avenants aux DSP et aux marchés publics entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %.

Des mesures de protection des titulaires en cas de difficultés d'exécution du contrat :

La prolongation des délais d'exécution d'obligations ne pouvant être respectés ou nécessitant des moyens dont la mobilisation ferait peser sur le titulaire une charge manifestement excessive.

Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie d'un bon de commande ou d'un contrat : l'exonération de pénalités, de sanctions et de responsabilité,

La faculté pour l'acheteur de conclure un marché de substitution avec un tiers (à l'exclusion d'une exécution aux frais et risques du titulaire initial),

L'indemnisation par l'acheteur des dépenses engagées par le titulaire lorsqu'elles sont directement imputables à l'exécution d'un bon de commande annulé ou d'un marché résilié ;

En cas de suspension par l'acheteur d'un marché à prix forfaitaire, le règlement sans délai du marché.

En cas de suspension de l'exécution d'une concession, la suspension de tout versement d'une somme au concédant, et la faculté pour l'opérateur économique de solliciter une avance sur le versement des sommes dues par le concédant.

En cas de modification par le concédant des modalités d'exécution prévues au contrat, le droit pour le concessionnaire à une indemnité destinée à compenser le surcoût qui résulte de l'exécution, même partielle, du service ou des travaux.

La suspension du paiement de la des redevances dues pour l'occupation ou l'utilisation du domaine public lorsque les conditions d'exploitation de l'activité de l'occupant sont dégradées dans des proportions manifestement excessives au regard de sa situation financière.

**L'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 portant diverses mesures en matière de commande publique** <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/> **a complété ces mesures en prévoyant que, jusqu'au 31 décembre 2023** lorsque la capacité économique et financière des opérateurs économiques nécessaire à l'exécution du marché ou du contrat de concession est appréciée au regard du chiffre d'affaires, l'acheteur ou l'autorité concédante ne tient pas compte de la baisse du chiffre d'affaires intervenue au titre du ou des exercices sur lesquels s'imputent les conséquences de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19.

**Décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042430428>

**Ce décret est venu, dans le prolongement de l'ordonnance du 25 mars 2020, simplifier les conditions d'exécution financières des marchés publics en supprimant le plafonnement des avances à 60 % du montant du marché et l'obligation de constituer une garantie à première demande pour bénéficier d'une avance d'un montant supérieur à 30 %.**

Il précise en conséquence les modalités de remboursement des avances versées.

**Arrêté du 28 juillet 2020 fixant le modèle de certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042185089>

Cet arrêté, pris en application des [articles R. 2191-46](#) et [R. 2391-28](#) du code de la commande publique, a abrogé et remplacé l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics, en a actualisé les mentions du fait de l'évolution des règles financières et des usages bancaires qui en résultent.

**Arrêté du 12 février 2020 fixant un modèle d'avis pour la passation des marchés publics répondant à un besoin d'une valeur estimée entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041606141>

Cet arrêté, prévu par le [décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018](#) portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique, fixe le modèle d'avis standard qui deviendra obligatoire à partir du 1er janvier 2022 pour les marchés publics répondant à un besoin compris entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée.

## GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

**Décret n° 2020-412 du 8 avril 2020 relatif au droit de dérogation reconnu au préfet** : dévolution d'un droit de dérogation des préfets aux normes réglementaires.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041789766/>

Le décret pérennise, suite à une expérimentation menée pendant près de 2 ans, la faculté donnée aux préfets de région et de département, en métropole et outre-mer, de déroger aux normes arrêtées par l'administration de l'Etat pour un motif d'intérêt général. A cet effet, il autorise le représentant de l'Etat dans la région ou le département à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certains domaines, afin de tenir compte, sous certaines conditions, des circonstances locales. Les domaines ont les suivants :

- 1° Subventions, concours financiers et dispositifs de soutien en faveur des acteurs économiques, des associations et des collectivités territoriales ;
- 2° Aménagement du territoire et politique de la ville ;
- 3° Environnement, agriculture et forêts ;
- 4° Construction, logement et urbanisme ;
- 5° Emploi et activité économique ;

La dérogation doit répondre aux conditions suivantes :

- 1° Être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales ;
- 2° Avoir pour effet d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques ;
- 3° Être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France ;
- 4° Ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

La décision de déroger prend la forme d'un arrêté motivé, publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Le décret est entré en vigueur le lendemain du jour de sa publication.

**Décret n° 2020-634 du 25 mai 2020 portant application de l'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales relatif à la demande de prise de position formelle adressée au représentant de l'Etat**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041920697/>

Publics concernés : collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales et leurs établissements publics, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : modalités de mise en œuvre des demandes de prise de position formelle adressées au représentant de l'Etat, préalablement à l'adoption d'un acte par les collectivités territoriales, leurs groupements, ainsi que leurs établissements publics. L'[article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales](#) permet aux collectivités, à leurs groupements ainsi qu'à leurs établissements publics d'adresser au préfet un projet d'acte assorti d'une demande de prise de position formelle sur une question de droit portant sur le projet d'acte et relative à la mise en œuvre d'une disposition législative ou réglementaire régissant l'exercice de leurs compétences, ou bien les prérogatives dévolues à leur exécutif, s'agissant par exemple des pouvoirs de police. Le décret précise les modalités d'application de cette disposition législative. Il organise la formalisation des échanges entre l'autorité de saisine et le représentant de l'Etat compétent au titre du contrôle de légalité de l'acte concerné, en fixant les conditions de la saisine du représentant de l'Etat et de la réponse portée à la connaissance du demandeur, en précisant le contenu de la demande et la procédure relative à la transmission de pièces complémentaires, et en fixant un point de départ au délai de trois mois au terme duquel le silence gardé par le représentant de l'Etat vaut absence de prise de position formelle.

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

**Arrêté du 30 juin 2020 fixant la liste des organismes ou services chargés d'une mission de service public pouvant mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité de répondre à une alerte sanitaire, dans les conditions définies à l'article 67 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071298/>

## ASSAINISSEMENT

### LES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE COVID 19 POUR LA GESTION DE L'AUTOSURVEILLANCE ET LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES

#### A/Gestion de l'autosurveillance

Les articles 1 et 8 D de l'Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755644/2021-01-05/>) précisent que les délais imposés par l'administration à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature sont suspendus du 13 mars 2020 jusqu'à la fin de l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (le 24 mai à cette date). L'autosurveillance a donc été suspendue à partir du 13 mars 2020.

L'article 1 Décret n° 2020-453 du 21 avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041812533>) a ensuite imposé la reprise des délais de réalisation des mesures d'autosurveillance prévues à l'article 17 de l'arrêté du 21 juillet 2015 et de transmission aux services de police de l'eau des données relatives aux installations de collecte et de traitement des eaux usées prévue par l'article 19 de cet arrêté.

Les mesures de pollution réalisées en entrée et en sortie de stations de traitement des eaux usées ainsi que la transmission des données prévue au précédent alinéa devaient reprendre selon les modalités habituelles. Toutefois, en cas d'impossibilité résultant des mesures prises pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid- 19, ces mesures pouvaient être réalisées selon les modalités suivantes :

Concernant les stations de traitement des eaux usées pour lesquelles au moins cinquante-deux mesures de pollution par an sont requises ( $\geq 30\ 000$  EH) : Ces dernières pouvaient être remplacées par les mesures d'autocontrôle réalisées par l'exploitant de la station de traitement des eaux usées et transmises au préfet selon la fréquence définie à l'article 19 de l'arrêté précité ;

Concernant les autres stations de traitement des eaux usées ( $< 30\ 000$  EH) : les mesures non réalisées pouvaient être reportées après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire déclaré dans les conditions de l'article 4 de la loi du 23 mars 2020 (LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19).

La loi n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire et le Décret n° 2020-860 du 10 juillet 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans les territoires sortis de l'état d'urgence sanitaire et dans ceux où il a été prorogé ont mis fin à l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet à minuit.

A partir du 11 juillet 2020, les modalités de l'arrêté du 21 juillet 2015 sont redevenues applicables et en particulier les obligations relatives à l'autosurveillance des stations d'épuration.

Pour cette année 2020, il est donc possible de synthétiser les évolutions réglementaires selon le tableau suivant.

Période	1/01 au 12/03	13/03 au 21/04	22/04 au 10/07	Depuis le 11/07
STEU ≥ 30 000 EH	Autosurveillance normale	Suspension de l'autosurveillance	Remplacement par mesures d'autocontrôle	Autosurveillance normale
STEU < 30 000 EH			Report des mesures	Autosurveillance normale + programmation des bilans prévus entre le 22/04 et le 10/07

### **B) Gestion de la valorisation agricole des boues – Arrêté du 30/04/2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19**

L'avis de l'ANSES n° 2020-SA-0043 du 27 mars 2020 a interdit la valorisation agricole des boues non hygiénisées au sens de l'arrêté du 8/01/1998 en raison des risques éventuels liés à la propagation de la covid-19.

<https://www.anses.fr/en/system/files/MFSC2020SA0043.pdf>

Arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041845678/>

Cet avis s'est matérialisé réglementairement par l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30/04/2020 qui précise que seules peuvent être épandues :

- a) Les boues extraites avant le début d'exposition à risques pour le covid-19 ;
- b) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 (Salmonella < 8 NPP7/10 g matière sèche (MS) ; entérovirus < 3 NPPUC/10 g MS ; œufs d'helminthes pathogènes viables < 3/10 g MS) ;
- c) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par la norme NFU 44-095 rendue d'application obligatoire par l'arrêté du 5 septembre 2003.

La date à prendre en compte pour le début d'exposition à risques pour le covid-19 a été définie, pour chaque département.

Cet arrêté précise également que les boues visées au point b) du paragraphe précédent doivent faire l'objet d'une surveillance complémentaire qui consiste en l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

Un enregistrement du suivi des températures dans le cas de la digestion anaérobie thermophile et du séchage thermique ;

Un enregistrement journalier du pH dans le cas du chaulage ;

Un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements dans le cas du compostage ;

Un doublement, pour l'ensemble des traitements, de la fréquence des analyses microbiologiques prévues à l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 et notamment celle de la surveillance des coliformes thermotolérants.

Pour les boues visées au point c) du paragraphe ci-dessus, chaque lot doit faire l'objet d'un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements. En raison de l'état sanitaire, les dispositions de cet arrêté sont toujours en vigueur.

## L'ACTUALITE REGLEMENTAIRE ASSAINISSEMENT HORS COVID 19

LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (1)  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/>

Cette loi porte sur d'innombrables thématiques mais ce qu'il faut en retenir concernant l'assainissement réside dans son article 86 :

*« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les boues d'épuration peuvent être traitées par compostage seules ou conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues.*

*« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les digestats issus de la méthanisation de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des digestats. »*

Cette loi a introduit une exception au principe d'interdiction de mélange des biodéchets (dont font partie les matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales) pour permettre le maintien de la filière compostage. Cette interdiction a été posée par le décret du 10 mars 2016 qui a introduit [dans le bloc déchets](#) Art. D. 543-226-1. – *Il est interdit de mélanger des biodéchets triés par leur producteur ou détenteur avec d'autres déchets n'ayant pas fait l'objet d'un même tri. »*

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/>

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGEC. Concernant spécifiquement l'assainissement, l'ordonnance insère la définition du biodéchet dans l'article L 541-1-1 du code de l'environnement :

*« Biodéchets : les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que les déchets comparables provenant des usines de transformation de denrées alimentaires ;*

Elle précise également :

*« Art. L. 541-21.-I.-Les déchets collectés séparément afin de faire l'objet d'une opération de préparation en vue de la réutilisation, de recyclage ou d'autres opérations de valorisation ne sont pas mélangés avec d'autres déchets ou matériaux ayant des propriétés différentes.*

Le I de l'article L. 541-21-1 du code de l'environnement est ainsi modifié :

*1° La première phrase du premier alinéa est remplacée par trois alinéas ainsi rédigés :*

*« Les personnes qui produisent ou détiennent des quantités importantes de déchets composés majoritairement de biodéchets sont tenues de mettre en place un tri à la source de ces biodéchets et :*

*«-soit une valorisation sur place ;*

*«-soit une collecte séparée des biodéchets pour en permettre la valorisation et, notamment, favoriser un usage au sol de qualité élevée. » ;*

*A compter du 1er janvier 2023, cette obligation s'applique aux personnes qui produisent ou détiennent plus de cinq tonnes de biodéchets par an.*

*Cette obligation s'applique également à tous les producteurs de biodéchets conditionnés dans des emballages, y compris si ces emballages sont non compostables. Leurs modalités de gestion et de valorisation sont précisées par décret.*

*Les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne peuvent être considérés comme recyclés que lorsque ce traitement génère du compost, du digestat ou un autre résultat ayant une quantité similaire de contenu recyclé par rapport aux intrants, qui doit être utilisé comme produit, matière ou substance recyclés. A compter du 1er janvier 2027, les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne sont considérés comme recyclés que si, conformément au présent article L. 541-21-1, ils ont été triés à la source.*

**Arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 modifié 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/JORFTEXT000042413404>

Ce texte entraîne soit des modifications de nature calendaire soit de nouvelles obligations. On peut les résumer à cinq thèmes principaux :

#### L'obligation pour les maîtres d'ouvrage d'étendre la réalisation de l'Analyse des Risques de Défaillance (ARD) au système de collecte

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage de stations d'épuration de capacité nominale supérieure à 200 équivalents habitants (EH) de réaliser avant leur mise en service « une analyse des risques de défaillance (ARD), de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles » sur le périmètre de la station.

Cette étude vise à étudier la fiabilité d'une station d'épuration vis-à-vis du respect de ses objectifs de traitement épuratoire. Elle permet donc de repérer les équipements à risque pouvant impacter la qualité du rejet en cas de dysfonctionnement (et par conséquent la qualité du milieu et les usages à l'aval) et de proposer des mesures pertinentes pour maîtriser ces risques.

Pour toutes les stations d'épuration de capacité supérieure à 2 000 EH, les maîtres d'ouvrage devaient réaliser cette ARD au plus tard pour le 31/12/2017.

Désormais, l'ARD doit être étendue au périmètre du système de collecte. Elle reste de la responsabilité du maître d'ouvrage.

Cette nouvelle ARD étendue au système de collecte doit être transmise au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

	CBPO du système d'assainissement (kgDBO <sub>5</sub> /j)		
	< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥10 000 EH)
ARD du système d'assainissement	Réhabilitation ou renouvellement STEU	31/12/2023	31/12/2021

#### La réalisation du diagnostic périodique qui s'inscrit dans une démarche plus engageante de la part des collectivités

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de moins de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic périodique du système d'assainissement, avec une mise à jour suivant une fréquence n'excédant pas 10 ans. Pour les agglomérations de 10 000 équivalents-habitants et plus, le diagnostic périodique était remplacé par la mise en œuvre d'un diagnostic permanent.

Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic périodique aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 10 000 équivalents-habitants. Le diagnostic périodique constitue donc maintenant une obligation pour tous systèmes d'assainissement d'une capacité supérieure à 20 équivalents-habitants ;

La définition d'un échéancier pour la réalisation du diagnostic périodique. Pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants, ce document devra être établi pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire modifie très peu le contenu et les objectifs de ce diagnostic périodique. Toutefois, on notera un changement et deux obligations supplémentaires respectivement :

Le critère pris en compte pour les échéances de mise en œuvre n'est plus la taille de l'agglomération mais celle du système d'assainissement ;

L'évaluation de la quantité de déchets solides illégalement ou accidentellement introduits dans le réseau de collecte et déversés au milieu naturel ;

L'identification des principaux secteurs concernés par des anomalies de raccordement au système de collecte.

Le diagnostic périodique et le programme d'actions chiffré et hiérarchisé en découlant, ainsi que les zonages prévus à l'article L. 2224-10 du code général des collectivités territoriales doivent être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau.

Ces documents ont pris une importance plus grande car ils constituent dorénavant le schéma directeur d'assainissement du système d'assainissement, qui doit être mis à jour avec une fréquence minimale de 10 ans. Son élaboration reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système de collecte.

Le nouveau texte s'applique aux systèmes d'assainissement existants dûment autorisés ou déclarés, ou ceux pour lesquels le dossier de demande a été régulièrement déposé.

Le diagnostic périodique du système de collecte doit être transmis aux Services de l'Eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO <sub>5</sub> /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant le 14/10/2020	A faire mais pas d'échéance définie		Non applicable
	Depuis le 14/10/2020	31/12/2025	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic permanent est étendue aux systèmes d'assainissement de plus de 2 000 équivalents habitants

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de plus de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic permanent du système d'assainissement. L'échéance était fixée au 31/12/2020. Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 2 000 équivalents-habitants. Il constitue donc une nouvelle obligation pour les systèmes d'assainissement compris entre 2 000 équivalents-habitants et 10 000 équivalents-habitants ;  
Le report d'un an du délai de réalisation du diagnostic permanent pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants. Pour ces derniers, le document devra être établi au plus tard pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire ne modifie pas le contenu et les objectifs du diagnostic permanent qui doit toujours être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau. L'élaboration du diagnostic permanent reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système d'assainissement. Il doit être transmis au plus tard selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO <sub>5</sub> /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant le 14/10/2020			31/12/2020
	Depuis le 14/10/2020		31/12/2024	31/12/2021

La création d'un registre électronique « patrimonial » pour les systèmes d'assainissement de capacité nominale comprise entre avec 20 EH et 200 EH.

Ce registre électronique doit être établi pour les systèmes d'assainissement de capacité comprise entre 20 équivalents-habitants et 200 équivalents-habitants. Il est administré par les Services de la Police de l'Eau et le Ministère de la Transition Ecologique. Le contenu de ce registre est détaillé dans l'annexe 4 de l'arrêté du 31 juillet 2020.

Dès que ce registre sera mis en ligne par le Ministère de la Transition Ecologique, le maître d'ouvrage y accèdera selon les modalités disponibles auprès des Services de Police de l'Eau et devra le renseigner.

Pour les nouvelles stations de traitement des eaux usées, cet enregistrement sera réalisé dans un délai de deux mois après leur mise en service.

En cas de modification des informations lors de la vie des installations ou du service, les maîtres d'ouvrage devront mettre à jour le registre au plus tard un mois après que cette modification est effective

Il appartiendra au maître d'ouvrage de(s) la station(s) d'épuration et /ou du(des) réseau(x) de collecte de mettre à jour ce registre dès sa mise en service par le Ministère de la Transition Ecologique.

**L'intégration dans l'arrêté du 21 juillet 2015 de modalités d'évaluation de la conformité de la collecte.**

Ces modalités avaient été définies dans la Note technique du 07 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015. Pour mémoire, le maître d'ouvrage doit choisir un des trois critères ci-dessous :

Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des volumes d'eaux usées produits dans la zone desservie, sur le mode unitaire ou mixte, par le système de collecte ;

Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des flux de pollution produits dans la zone desservie par le système de collecte concerné ;

Moins de 20 jours de déversement sont constatés au niveau de chaque déversoir d'orage soumis à autosurveillance réglementaire.

**Arrêté du 15 septembre 2020 modifiant l'arrêté du 8 janvier 1998 fixant les prescriptions techniques applicables aux épandages de boues sur les sols agricoles pris en application du décret n° 97-1133 du 8 décembre 1997 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413484>

Cet arrêté vise le maître d'ouvrage de l'installation de stockage et les producteurs de boues. Les modifications apportées visent les modalités de gestion des zones de stockage des boues :

Une interdiction de procéder à un dépôt temporaire en bout de champs en dehors des périodes d'épandage

Une gestion plus contraignante des dépôts temporaires sur les parcelles pendant les périodes d'épandage

Le dépôt temporaire de boues, sur les parcelles d'épandage et sans travaux d'aménagement, n'est autorisé qu'après réception des résultats d'analyses des boues.

Des précisions sur la conception et le dimensionnement des zones de stockage des boues

Des prescriptions particulières en cas d'apports de boues extérieures

Les ouvrages de stockage sont également conçus afin de permettre une répartition des boues en un ou plusieurs lots clairement identifiés et analysées.

En cas de regroupement ou de mélange de boues provenant de stations de traitement distinctes sur un même ouvrage de stockage, l'exploitant de l'ouvrage de stockage demande à chaque producteur de boues, avant d'admettre les boues de vérifier leur admissibilité.

En application du principe de non-dilution, tout lot de boues présentant une non-conformité analytique est refusé par l'exploitant.

Une traçabilité plus forte et plus contraignante dans le temps

Les informations relatives aux boues sont conservées pendant dix ans par l'exploitant et tenues à disposition du service de police de l'eau.

Quelques analyses supplémentaires sur la caractérisation agronomique des sols

2 paramètres supplémentaires (Capacité d'échange cationique (CEC) et Humidité résiduelle (%)) sont désormais exigés.

Les analyses des oligo-éléments sont réalisées dans le cadre de l'étude préalable d'épandage puis à une fréquence minimale de dix ans.

Le texte est entré en vigueur depuis le 14/10/2020.

**Instruction du Gouvernement du 18 décembre 2020 relative à la collecte et au traitement des eaux urbaines résiduaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45098>

Cette instruction vise à rappeler la nécessité de porter une attention particulière aux dispositions en vigueur concernant la conformité des systèmes d'assainissement et le respect des exigences européennes relative à la collecte et au traitement des eaux usées urbaines. Les niveaux d'investissements financiers demandés aux communes et leurs groupements et les risques financiers associés aux procédures contentieuses en cours ou à venir avec la Commission européenne nécessitent une forte implication des préfets afin d'accompagner les collectivités au bon niveau.

**Rappel d'un principe d'abord** : Le droit en vigueur confie ainsi au bloc communal la responsabilité première de la bonne mise en œuvre de ce service public essentiel délivré à la population.

Actions prioritaires : Les préfets sont tenus de prendre toutes les mesures adaptées pour inciter les collectivités à respecter, dans les plus brefs délais, le droit national et européen concernant la collecte et le traitement des eaux usées urbaines ainsi que la surveillance de ces installations, quelle que soit leur taille. Le texte rappelle le panel des sanctions à la disposition des préfets.

Les actions seront prioritairement orientées vers les maîtres d'ouvrage concernés par une démarche contentieuse de la Commission européenne et qui doivent encore poursuivre ou engager des travaux pour se mettre en conformité.

Les services préfectoraux doivent également veiller à la mise aux normes des systèmes d'assainissement nouvellement non-conformes en mettant en œuvre les mêmes outils de police et de contrôle.

Transparence dans l'action : un état des lieux de la situation de l'assainissement dans votre département, des actions réalisées et restant à conduire sera présenté par les services préfectoraux aux collectivités, agences de l'eau, exploitants.

## EAU POTABLE

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (art 118) : Droit de préemption *pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine* ».

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039681877/>

Cet article crée dans le code de l'urbanisme un nouveau « *droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine* » (art. L. 218-1 et suiv.). Ce nouveau droit de préemption porte sur « des surfaces agricoles » et doit porter sur « un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine ».

Il a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement. Toutes les préemptions devront donc strictement porter sur cet objet et ne pas s'étendre à d'autres motifs. L'arrêté précisera la zone préemptable.

L'initiative doit en revenir aux communes ou groupements de communes compétents pour contribuer à la préservation de la ressource en eau en application de l'article L. 2224-7 du CGCT. Ce droit de préemption est institué par « l'autorité administrative de l'État » par arrêté après avis :

*Des communes, des EPCI compétents en matière de plan local d'urbanisme*

*Des chambres d'agriculture*

*Et des SAFER et d'établissement rural concernés par la délimitation des zones de préemption.*

Les biens acquis devront cumulativement :

Être intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis.

Être « *utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole* » qui doit être compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau. Pas d'autre usage n'est possible.

La commune ou le groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource doit ouvrir, dès institution d'une zone de préemption, un registre sur lequel sont inscrites les acquisitions réalisées et mentionnée l'utilisation effective des biens acquis.

Ces biens pourront donner lieu à baux ruraux ou être concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition de les utiliser dans le respect d'un cahier des charges, qui prévoira les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et sera annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire. Des clauses environnementales pourront être intégrées dans les baux.

Ce droit de préemption ne prime pas sur les autres droits de préemption que prévoit déjà le code de l'urbanisme.

Les articles L. 218-8 à -11, nouveaux, du Code de l'urbanisme fixent les étapes de la procédure à respecter à l'égard du propriétaire.

Instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine.

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44931>

Cette instruction vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés

pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Suite aux Assises de l'eau, le Gouvernement souhaite actualiser le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités tout en laissant une subsidiarité suffisante aux territoires pour mettre en place des plans d'action adaptés et efficaces.

Décret n° 2020-296 du 23 mars 2020 relatif à la procédure d'enquête publique simplifiée applicable aux modifications mineures des périmètres de protection des captages d'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041751631/2021-01-05/>

Ce texte est à retenir pour deux changements qu'ils instaurent (art R1321.13.2 et R1321.13.5 du Code de la santé publique).

Les servitudes afférentes aux périmètres de protection mentionnées à [l'article L. 1321-2](#) sont annexées au plan local d'urbanisme dans les conditions définies à l'article L. 153-60 du code de l'urbanisme.

Une procédure très allégée est instaurée pour des modification mineures soit de périmètres de protection soit des servitudes afférentes. Il faut entendre par modification mineure :

1° La suppression de servitudes devenues sans objet, ou reconnues inutiles ou inapplicables par l'administration ;

2° Le retrait ou l'ajout d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection rapprochée ou du périmètre de protection éloignée, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection concerné ;

3° Le retrait d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection immédiate, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection immédiate.

Le texte détaille les étapes et les documents de la procédure.

Instruction du 29 avril 2020 modifiant l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste\\_20200006\\_0000\\_0030.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste_20200006_0000_0030.pdf)

Cette instruction modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère résiduel risquant de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine et à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique. Les modalités d'intervention des Agences régionales de santé et de mise en œuvre des mesures de gestion sont modifiées.

Arrêté du 25 juin 2020 relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042045659/>

Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et produits métalliques, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.

Objet : matériaux et produits métalliques pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. L'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats-membres de prendre des dispositions afin de garantir que les matériaux entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à [l'article R. 1321-48 du code de la santé publique](#), cet arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et produits métalliques entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur : le texte est entré en vigueur le 1er jour du 6eme mois suivant celui de sa publication.

Arrêté du 24 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 18 janvier 2018 relatif aux matériaux et objets étamés destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042205863/>

Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et objets étamés, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les

personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.

Objet : l'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats membres de prendre des dispositions afin de garantir que les produits entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à l'[article R. 1321-48 du code de la santé publique](#), le présent arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et objets étamés entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur dès sa publication.

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (art 29)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877?r=QuUM9hZxhF>

Le code de la santé publique est ainsi modifié :

1° L'article L. 1313-1 est ainsi modifié :

a) Au onzième alinéa, le mot : « également » est supprimé ;

b) Après le même onzième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« Elle exerce des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, défini à l'article L. 1321-5 du présent code, pour les eaux destinées à la consommation humaine, les eaux minérales naturelles, les eaux des baignades naturelles ainsi que les eaux des piscines et baignades artificielles, à l'exception de l'agrément pour les analyses de radioactivité qui relève de la compétence du ministre chargé de la santé. Elle autorise les produits et procédés de traitement de l'eau mentionnés à l'article L. 1332-8 permettant de satisfaire aux exigences de qualité des eaux des piscines et des baignades artificielles.

« Elle exerce, en application du paragraphe 2 de l'article 3 du règlement (CE) n° 1831/2003 du Parlement européen et du Conseil du 22 septembre 2003 relatif aux additifs destinés à l'alimentation des animaux, des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'autorisation préalable à l'utilisation, à des fins de recherche scientifique, en tant qu'additifs pour l'alimentation animale, de substances non autorisées par l'Union européenne autres que les antibiotiques, lorsque les essais sont conduits en condition d'élevage ou lorsque les animaux sur lesquels sont conduits les essais sont destinés à entrer dans la chaîne alimentaire. » ;

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 3 à 6 mois à compter de la publication de la loi.

Décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900>

Le décret est pris en application de l'[article L. 2224-7 du code général des collectivités territoriales](#) (Tout service assurant tout ou partie de la production par captage ou pompage, de la protection du point de prélèvement, du traitement, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable. Le service qui assure tout ou partie du prélèvement peut contribuer à la gestion et à la préservation de la ressource. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent alinéa.)

Il s'agit donc de préciser la mise en œuvre de la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau. Les actions de préservation sont à intégrer dans un plan d'action qui doit être décliné sur tout ou partie de l'aire d'alimentation de captage.

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

Mise en demeure du 30 octobre 2020 adressée à la France par les instances européennes pour non-respect de la directive 98/83/CE Eau Potable

La Commission européenne a adressé ce 30 octobre une lettre de mise en demeure à la France pour lui demander de "mettre en œuvre la législation de l'UE relative à la qualité de l'eau potable", soit la [directive 98/83/CE sur l'eau potable](#), qui vise à protéger la santé contre les effets nocifs de la contamination des eaux destinées à la consommation humaine en garantissant leur sécurité et leur propreté. "Depuis longtemps, l'eau potable distribuée à des dizaines de milliers de personnes en France contient des quantités excessives de nitrates, souligne la Commission. La France a donc manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la directive sur l'eau potable en ce qui concerne les niveaux de nitrates dans l'eau potable." La France dispose à présent d'un délai de deux mois pour répondre à la mise en demeure de Bruxelles. A défaut, la Commission pourrait décider de lui adresser un avis motivé.

Nouvelle directive « Eau potable » (publié au JOUE du 23-12-2020) (DIRECTIVE (UE) 2020/2184 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte)

[L\\_2020435FR.01000101.xml \(europa.eu\)](#)

Le texte doit être transposé d'ici deux ans et prévoit :

L'amélioration de l'accès à l'eau pour tous : L'Etats membres sont encouragés à « améliorer ou préserver l'accès à l'eau pour tous », notamment les plus démunis (voir art. 16 en annexe). A cette fin ils devront expressément identifier les personnes vulnérables et prendre les mesures nécessaires.

L'actualisation de la liste des paramètres à suivre pour assurer la qualité de l'eau : l'annexe I prévoit ainsi de nouveaux paramètres, notamment les Chlorates, Chlorites, le Bisphénol A, les Composés perfluorés, les Légionelles etc. L'abaissement du seuil du plomb, actuellement de 10 µg/l passera à 5 µg/l dans 15 ans à compter de l'entrée en vigueur du texte. Le relèvement du seuil du Sélénium du Bore et de l'Antimoine.

Une meilleure information des consommateurs sur la qualité de l'eau potable (identité du fournisseur d'eau concerné, la zone et le nombre de personnes approvisionnées ainsi méthode utilisée pour la production d'eau, types de traitement ou de désinfection de l'eau appliqués ; manières de réduire leur consommation d'eau). Pour les services distribuant 10 000 m<sup>3</sup>/ j au + de 50 000 personnes, des informations annuelles sur: a) la performance globale du système de distribution d'eau en termes d'efficacité et de taux de fuite, b) la structure de propriété de l'approvisionnement en eau par le fournisseur d'eau; c) lorsque le recouvrement des coûts s'effectue au moyen d'un système tarifaire, des informations sur la structure du tarif par mètre cube d'eau.

Une surveillance de la ressource du captage jusqu'au robinet avec une approche fondée sur les risques et la révision du cadre applicable pour les matériaux entrant en contact avec l'eau potable avec des plans de gestion. Les États membres garantissent une répartition claire et appropriée des responsabilités entre les parties prenantes pour la réalisation des plans.

L'obligation d'évaluer le niveau des fuites d'eau sur le territoire national dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la directive (2+3) et de communiquer ces résultats à la Commission. Cette évaluation doit être effectuée à l'aide de l'indice de fuites structurelles (IFS)<sup>2</sup> ou d'une autre méthode appropriée.) Un seuil européen sera fixé, sur la base de l'IFS ou d'une autre méthode appropriée, par acte délégué de Commission d'ici 2028.

La création, à venir, d'une liste de vigilance établie par la Commission pour prendre en compte les paramètres de la perturbation endocrinienne (béta-estradiol, nonylphénol), les médicaments et les microplastiques.

La création, à venir, de nouvelles listes positives européennes, établies par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de substances autorisées pour la fabrication de matériaux en contact avec l'eau.

## RE USE

### Règlement européen du 25 mai 2020 REUT

Le [règlement du 25 mai 2020](#) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau établit 4 qualités d'eaux réutilisées pour l'irrigation agricole. Le REUT, combiné à une irrigation agricole économe, a le plus fort impact sur les prélèvements à la source. Cette réglementation qui s'applique sur l'ensemble du territoire européen, s'inscrit dans la stratégie "de la fourche à la fourchette" : tous les consommateurs de l'Union Européenne bénéficieront de la même qualité de produits alimentaires via la qualité de leurs eaux d'irrigation, sans distorsion entre pays producteurs.

---

<sup>2</sup> Infrastructure Leakage Index (ILI) est un indicateur adimensionnel égal au rapport entre « pertes réelles annuelles » (CARL) et « pertes réelles annuelles incompressibles » (UARL). Cet index est totalement inconnu en France et son adoption implique un nouvel effort de pédagogie auprès des collectivités. D'autre part, il faudra veiller à que le mode de calcul choisi en France ne joue pas en notre défaveur.

*Entré en vigueur le 25 juin 2020, ce texte uniformise les exigences à des niveaux comparables à ceux fixés en Australie et en Californie. La France, l'Espagne, l'Italie, Malte, Chypre et la Grèce vont devoir "mettre à jour" leur législation, alors que les pays qui veulent s'y soustraire vont devoir examiner leurs pratiques agricoles pour vérifier qu'ils ne sont pas en infraction. Les modalités du nouveau règlement européen s'appliqueront à partir du 26 juin 2020.*

Pour mémoire, la réglementation française définit 4 qualités d'eau usée traitée A, B, C et D, selon des objectifs sanitaires, pour encadrer l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. La qualité d'eau requise dépend de l'usage, c'est à dire du type de culture, de sa transformation et du mode d'irrigation. Par exemple, les cultures maraîchères, fruitières et légumières consommées crues nécessitent une qualité A, la plus exigeante. En revanche, dans le cas d'une irrigation localisée de cultures transformées, sans contact entre la culture et l'eau (arrosage de vignes au goutte à goutte par ex.) une qualité C est suffisante.

NOTE du 6 octobre 2020 d'appui scientifique et technique de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail relative au projet de décret relatif à l'utilisation des eaux de pluie et à la mise en œuvre d'une expérimentation pour encadrer l'utilisation des eaux usées traitées

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2020SA0125.pdf>

En France, la réutilisation des eaux usées traitées (EUT) est autorisée depuis 2010 pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts (arrêté du 2 août 2010 + arrêté modificatif du 25 juin 2014).

À l'échelle communautaire, le règlement UE 2020/741 définit les exigences applicables à partir du 26 juin 2023 uniquement pour le REUT pour l'irrigation agricole. Afin d'ouvrir davantage les champs d'application du REUT (lavage de voirie, de bennes,...), l'Anses avait été saisie le 18 septembre 2020 par la Direction générale de la santé (DGS), la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la Direction générale de la prévention des risques (DGPR) pour une demande d'avis sur un projet de décret permettant cette ouverture.

L'ANSES a émis un avis défavorable à ce projet de décret bloquant ainsi de nouvelles applications.

## OUTILS DE PLANIFICATION - PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Décret n° 2020-1062 du 17 août 2020 relatif aux comités de bassin

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241218/>

Publics concernés : administrations de l'Etat et ses établissements publics, collectivités territoriales et leurs groupements, acteurs économiques et non économiques de l'eau et de la biodiversité.

Objet : modification des articles réglementaires du [code de l'environnement](#) relatifs aux comités de bassin métropolitains (hors Corse) pour tenir compte des évolutions apportées par la [loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Le décret fait évoluer les articles [D. 213-17](#), [D. 213-19](#) et [D. 213-20](#) du code de l'environnement relatifs aux comités de bassins afin de tenir compte des ajustements apportés par l'[article 34 de la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages à la composition des comités de bassin de métropole (hors Corse).

Le décret introduit également la déconcentration des nominations des membres des comités de bassin au préfet coordonnateur de bassin. Il introduit des dispositions visant à favoriser le renouvellement des membres.

Il apporte enfin des précisions sur le fonctionnement des comités de bassin.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2021 sauf article 7, qui est entré en vigueur depuis août.

Arrêté du 17 août 2020 abrogeant l'arrêté du 10 mai 2017 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241255/>

Décret n° 2020-954 du 31 juillet 2020 relatif aux agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184820/>

Publics concernés : administration, collectivités territoriales et leurs groupements, tous utilisateurs de l'eau.

Objet : composition et fonctionnement des conseils d'administration des agences de l'eau. Toutefois, des dispositions transitoires sont prévues pour les mandats en cours.

Le décret modifie la composition des conseils d'administration des agences de l'eau pour prendre en compte les évolutions apportées aux collèges des comités de bassin et aux modalités de désignation en leur sein des membres des conseils d'administration des agences de l'eau définies par la [loi n° 2016-1087 du 8 août 2016](#) relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Il complète et précise les articles [R. 213-33](#) et [R. 213-35](#) du code de l'environnement concernant la nomination des membres des conseils d'administration des agences de l'eau. Le décret prolonge ou interrompt également les mandats actuels des membres des conseils d'administration jusqu'à fin 2020 afin d'en permettre le renouvellement.

Enfin, ce décret est l'occasion d'actualiser les textes concernant les comités de bassin par la prise en compte de la déconcentration des nominations de leurs membres et de l'abrogation du décret du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des articles 1er et 5 qui entrent en vigueur le 1er janvier 2021 .

AVIS du 2 mai 2020 du Haut Conseil de la santé publique relatif à la fréquentation des eaux de baignade et à l'utilisation d'eaux issues du milieu naturel dans le cadre de la crise Covid-19

<https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=814>

Baignades : Application stricte des mesures déjà existantes de surveillance de la qualité des eaux de baignade et renforcement des contrôles

Nettoyage et désinfection renforcés des installations (douches, ...)

Utilisation des eaux non potables pour « le nettoyage des espaces publics, de véhicules, l'irrigation et l'arrosage des espaces verts urbains voire des bassins et fontaines ou cascades décoratives »

*« Le fonctionnement des fontaines, cascades et bassins décoratifs de taille réduite qui ne peuvent qu'être alimentés par de l'eau non potable, sera interrompu et ils seront vidés de leur contenu pendant cette période.*

*S'il ne peut être réalisé avec de l'eau du réseau public, le nettoyage des espaces publics pour l'hygiène générale peut être maintenu avec l'eau habituellement utilisée mais en excluant l'usage de générateurs d'aérosols et en utilisant des arrosages au tuyau sans jet puissant permettant de limiter les pulvérisations de fines gouttes. La programmation et la réalisation nocturnes de ces lavages seront à privilégier.*

*Il convient également de vérifier que les stations de lavage des véhicules en libre-service sont toutes alimentées en eau du réseau public »*

**Note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027.**

<https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0031593/TREL2020297N.pdf>

[cette note abroge celle de 2015 : elle fixe par catégories de substances des objectifs de réduction](#)

Décret n°2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900>

La loi « engagement et proximité » dispose que le service qui assure tout ou partie du prélèvement d'eau destinée à la production d'eau potable puisse contribuer à la gestion et la préservation de la ressource.

Le décret du 30 décembre met en œuvre ce mécanisme et prévoit que les services d'eau définissent un plan d'action pour identifier des mesures mises en place pour protéger une aire de captage.

Ce plan d'action permet de justifier la mobilisation de moyens pour le service et permet d'engager des partenariats en concertation avec les différents acteurs du territoire, notamment pour

« éviter, réduire ou supprimer les pollutions de toute nature ou à limiter leur transfert vers la ressource en eau ».

« 1° Sensibiliser, informer et mobiliser les acteurs du territoire pour préserver et restaurer la qualité de la ressource en eau et les accompagner dans la mise en œuvre d'actions contribuant à cet objectif ;

« 2° Réaliser toute étude nécessaire pour mettre en œuvre, compléter ou actualiser le plan d'action ;

« 3° Suivre la qualité de la ressource en eau ;

« 4° Soutenir et favoriser la transition agro-écologique ;

« 5° Assurer la maîtrise foncière pour la mise en œuvre d'actions destinées à protéger ou restaurer la ressource en eau ;

« 6° Mettre en place des aménagements limitant le transfert de pollutions vers la ressource en eau ;

« 7° Signer des conventions d'engagement avec les partenaires du plan ;  
« 8° Suivre et évaluer l'efficacité de la démarche.

La mise en œuvre de ces mesures peut mener à la création d'une cellule d'animation et d'un comité de pilotage dédiés.

## ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

### PERIODE COVID 19

#### Pour rappel des textes fondant l'état d'urgence sanitaire

**1ere LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19**

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdcIRn\\_N8KcIgxuN7Pce5JP\\_lubW2AuKICjU=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdcIRn_N8KcIgxuN7Pce5JP_lubW2AuKICjU=)

**2nde LOI n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire jusqu'au 10-07-2020 et complétant ses dispositions**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041865244/>

**3eme LOI n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042101318/>

Cette loi ne proroge plus l'état d'urgence sanitaire mais, en cohérence avec l'art L 3131.13 du CSP introduit en mars 2020, rappelle que le 1<sup>er</sup> ministre peut « redéclarer l'état d'urgence sanitaire » sur tout ou partie du territoire. C'est ce qui a été fait par le décret d'octobre.

**Décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire**

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6aIlnr9\\_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6aIlnr9_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=)

« L'état d'urgence sanitaire est déclaré à compter du 17 octobre 2020 à 0 heure sur l'ensemble du territoire de la République »

**4eme Loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042520662/>

Le recours à une loi s'imposait au-delà d'un mois d'état d'urgence sanitaire. L'état d'urgence sanitaire déclaré par le décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire est prorogé jusqu'au 16 février 2021 inclus.

#### Pour les autorisations en environnement

**Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644>

Il convient de ne pas confondre la période de l'état d'urgence et la période intitulée comme « période juridiquement protégée » qui est la période visée par l'ordonnance pour les délais et autorisations.

Cette ordonnance a introduit des cas différents que l'on peut résumer ainsi :

- "suspension" d'un délai : le délai total (entre son départ et son terme) reste identique. Au terme de la période de suspension, le délai court de nouveau, pour la durée qui n'avait pas été réalisée avant la période de suspension. C'est comme un décompte de délais qui reprend.

Délai de procédure ou d'instruction dans certains cas ou délais de recours

*"les délais imposés par l'administration, conformément à la loi et au règlement, à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature*

- "prorogation" d'un délai : le délai est augmenté d'un nouveau délai fixé par la loi ou le règlement. Le terme du délai est donc reporté dans le temps jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois suivant la fin de la période juridiquement protégée (fin de l'état d'urgence sanitaire + 1 mois). Le but est de ne pas

supprimer l'obligation de faire ou de procéder à telle démarche mais d'adapter le délai du fait de la situation.

Les mesures d'interdiction ou de suspension qui n'ont pas été prononcées à titre de sanction ;  
Les autorisations, permis et agréments ; si une autorisation arrivait à terme entre le 12 mars et le 24 juin, elle est prorogée. Si une autorisation avait un terme avant le 12 mars, son terme n'est pas prorogé.

- « report » du terme ou de l'échéance : pour les actes, actions en justice, recours, formalités, inscriptions, déclarations, notifications ou publications prescrits par la loi ou le règlement, et qui devaient être réalisés entre le 12 mars et le 24 juin le délai légalement imparti pour agir court de nouveau à compter de la fin de cette période, dans la limite de deux mois (soit jusqu'au 24 août).

Les délais d'instruction qui devaient commencer à courir après le 12 mars 2020 (et jusqu'au 24 juin 2020) ont été reportés

**Décision n° 440418 du 16 novembre 2020 du Conseil d'Etat modifiant l'ordonnance 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période : L'article 13 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (NOR : JUSX2008186R) est annulé en tant qu'il prévoit une dispense de consultations préalables obligatoires prévues par une disposition législative.**

Décret n° 2020-383 du 1er avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041776739/>

Objet : reprise du cours des délais de réalisation des prescriptions.

Le décret procède, sur le fondement du [premier alinéa de l'article 9 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020](#), et pour des motifs tenant à la sécurité, à la protection de la santé et de la salubrité publique et à la préservation de l'environnement, au dégel du cours des délais de réalisation des prescriptions qui, expirant au cours de la période fixée au [I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020](#) (état d'urgence sanitaire + un mois), ou dont le point de départ devait commencer à courir pendant cette période, s'est trouvé suspendu par l'effet de l'article 8 de cette ordonnance.

Le cours des délais a donc repris pour :

1° Les délais applicables aux mesures, contrôles, analyses et surveillances ayant pour objet la sécurité, la protection de la santé et de la salubrité publique et la préservation de l'environnement prescrits par :  
Les arrêtés et décisions pris en application des arrêtés d'autorisation, enregistrement ou déclaration et des sanctions administratives de la réglementation ICPE, police des déchets,  
Les actes pris au titre de la police des déchets

2° Les délais de réalisation des travaux, des prélèvements, des vidanges de plans d'eau, des actions d'entretien de cours d'eau, des dragages et des mesures d'évitement, de réduction et de compensation fixés dans :

Les autorisations environnementales relevant du [1° de l'art L. 181-1 du code de l'environnement](#) (soit les IOTA autorisées) ;

les arrêtés de prescriptions spécifiques aux opérations soumises à déclaration pris en application de [l'art R. 214-35 du code de l'environnement](#) (soit les IOTA déclarées) ;

Les dérogations à l'interdiction de destruction d'espèces protégées et de leurs habitats prises en application de [l'art L. 411-2 du code de l'environnement](#) ;

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

### **Pour certaines ICPE**

**Arrêté du 09 avril 2020 relatif « aux modalités particulières de suivi en service des équipements sous pression pour répondre à des situations résultant de L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041798214/2021-01-21/>

Cet arrêté a été publié dans le contexte COVID 19 en complément du décret du 01 avril 2020 portant « dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 ».

Ce texte concerne un nombre très limité d'appareils à pression des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE. En synthèse, les appareils à pression soumis à des vérifications périodiques en application de l'arrêté du 20/11/2017 des sites soumis à un arrêté d'autorisation

préfecturale ICPE bénéficient d'une possibilité de prolongation de la date de validé de l'échéance de contrôle périodique de 6 mois après la fin de la période de l'état d'urgence sanitaire et l'ordonnance du 25/03/2020, soit le 24 décembre 2020. Pour en bénéficier, il est nécessaire d'obtenir un avis d'un organisme habilité (cf l'article 3 de l'arrêté).

## ACTUALITE REGLEMENTAIRE HORS COVID 19

### **Arrêté du 17 décembre 2019 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042754356>

Cet arrêté a été publié le 21/02/2020 et il concerne les meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED. Pour SUEZ Eau France, il s'agit des installations soumises à la rubrique 3532 « valorisation de déchets non dangereux » (si capacité > 100 T / jour en cas de digestion anaérobie). Cette rubrique est applicable aux installations déjà soumises à celle 2781.2 « Installation de méthanisation de déchets non dangereux ou de matière végétale brute, à l'exclusion des installations de méthanisation d'eaux usées ou de boues d'épuration urbaines lorsqu'elles sont méthanisées sur leur site de production ».

Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042070963/>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification de la nomenclature des IOTA soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#). Le décret modifie la nomenclature dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables. Cette réforme clarifie les périmètres de plusieurs rubriques, aborde de façon plus globale les enjeux environnementaux des projets en regroupant des rubriques concernant une même thématique et modifie la procédure applicable à certains projets.

Elle porte sur les thématiques suivantes : assainissement, stockage de boues, rejets, plans d'eau et création d'une nouvelle rubrique relative à la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques afin d'alléger la procédure pour les projets favorables à la protection des milieux (rubrique 3.3.5.0 uniquement soumise à déclaration).

Le décret désigne également l'autorité compétente pour définir la liste des agglomérations d'assainissement au sens de la directive relative au traitement des eaux urbaines résiduaires, et institue un registre dématérialisé pour les propriétaires des systèmes d'assainissement destinés à collecter et traiter une charge brute de pollution organique, au sens de [l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales](#), inférieure ou égale à 12 kg et supérieure à 1,2 kg.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication à l'exception de l'article 5 qui entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021. Il prévoit toutefois des dispositions transitoires pour les articles 3, 4 et 6 qui ne sont applicables qu'aux demandes d'autorisation et aux déclarations déposées à compter du 1er septembre 2020.

Décret n° 2020-829 du 30 juin 2020 relatif à la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071001/>

Publics concernés : collectivités locales, exploitants de systèmes d'assainissement collectif exploitants d'installations d'assainissement non collectif, services de l'Etat.

Objet : modification de la composition du dossier d'autorisation environnementale prévue à [l'article L. 181-8 du code de l'environnement](#) pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif ainsi que pour l'épandage, et le stockage en vue d'épandage, de boues produites dans un ou plusieurs systèmes d'assainissement collectif des eaux usées et installations d'assainissement non collectif.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication, mais prévoit des dispositions transitoires permettant son application aux demandes d'autorisations déposées à compter du 1er septembre 2020 pour tenir compte de l'entrée en vigueur du décret modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.

**RUBRIQUE 3.3.5.0** : Arrêté du 30 juin 2020 définissant les travaux de restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques relevant de la rubrique 3.3.5.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071198/>

Un régime allégé est organisé pour cette nouvelle rubrique qui vise tout un tas de travaux de restauration des écosystèmes des cours d'eau et zones humides listés dans ce texte : arasement d'ouvrage, désendiguement, suppression d'étangs, revégétalisation des berges, restauration de zones naturelles d'expansion des crues, etc. Toutes une série d'opérations pour "simplifier la procédure applicable pour les travaux et infrastructures directement en lien avec l'exercice de la compétence gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations (Gemapi)".

**RUBRIQUES 2.2.30/3.2.1.0/4.1.3.0** : Arrêté du 30 juin 2020 modifiant l'arrêté du 9 août 2006 relatif aux niveaux à prendre en compte lors d'une analyse de rejets dans les eaux de surface ou de sédiments marins, estuariens ou extraits de cours d'eau ou canaux relevant respectivement des rubriques 2.2.3.0, 3.2.1.0 et 4.1.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071183/>

Cet arrêté modernise l'arrêté de 2006 existant en modifiant les seuils paramétriques à respecter, en particulier avec l'introduction pour certains paramètres de flux quotidiens, pour des rejets dans des eaux de surface. Les rejets des installations de production d'eau potable sont concernés par ces obligations.

Décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 relatif à l'autorité environnementale et à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042079384/>

Publics concernés : tout public.

Objet : réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de l'examen au cas par cas. Le texte prévoit une réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de mener l'examen au cas par cas pour les projets relevant du champ de l'évaluation environnementale. En application du [V bis de l'article L. 122-1 du code de l'environnement](#), dans sa rédaction issue de l'article 31 de la loi n° 2009-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, il distingue autorité chargée de l'examen au cas par cas et autorité environnementale. En application de ce même article, il prévoit un dispositif de prévention des conflits d'intérêts pour ces autorités. Il maintient la compétence du préfet de région pour mener, dans la plupart des cas, l'examen au cas par cas des projets locaux et confie à la mission régionale d'autorité environnementale du Conseil général de l'environnement et du développement durable (MRAE) la compétence d'autorité environnementale pour ces mêmes projets. En conséquence de ces évolutions, il modifie différents articles du [code de l'environnement](#), du [code de l'urbanisme](#) et du [décret n° 2015-1229 du 2 octobre 2015](#) relatif au conseil général de l'environnement et du développement durable.

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

**Arrêté du 24 septembre 2020 modifiant l'arrêté ministérielle du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042364845>

Publics concernés : exploitants d'ICPE stockant des liquides inflammables.

Objet : modification de l'arrêté ministériel du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2021.

Notice : le présent arrêté a pour objectifs de tirer le retour d'expérience de l'incendie de Lubrizol en renforçant les prescriptions relatives à l'état des matières stockées.

**Instruction du gouvernement du 15 décembre 2020 relative aux actions nationales de l'inspection des installations classées pour l'année 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45094>

La présente instruction définit les actions prioritaires pour l'année 2021 conformément aux orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées pour l'environnement pour la période 2019-2022. 2 thématiques nous concernent plus particulièrement :

Risque de pollutions accidentelles liées aux méthaniseurs (p. 9) :

« Le retour d'expérience des inspections menées au cours de l'année précédente, et les accidents recensés ces dernières années, montrent que les exploitants des installations de méthanisation n'assurent pas systématiquement une gestion cohérente des effluents et des dispositifs de rétention

permettant de faire face aux situations de déversement accidentel concomitant aux événements pluvieux à forte intensité. La gestion des stockages de biogaz doit également faire l'objet d'une attention particulière, pour éviter que les quantités produites en excès soient relâchées sans valorisation ou destruction préalable, avec les risques explosifs et impacts environnementaux inhérents à ce type de pratique. Les inspections menées auront donc pour objectif de s'assurer que les dispositions requises par la réglementation technique sont effectivement appliquées, y compris celle relative aux appareils à pression lorsque cela est pertinent.

Un nombre de visites au moins égal à trois fois le nombre de départements de la région est attendu par région, en veillant à la représentativité des installations visitées en termes de taille. »

Contrôle périodique des installations soumises à déclaration (p. 12)

« Pour les installations soumises à déclaration connues de l'inspection et qui doivent faire procéder à un contrôle périodique par un organisme agréé, deux situations particulières peuvent se présenter :

- non-présence de l'installation sur les listes des contrôles périodiques réalisés, pendant plus de 5 ans ;
- l'organisme agréé a informé le Préfet de l'existence de non-conformités majeures.

Concernant le premier point, vous réaliserez un sondage préalable en vérifiant la situation administrative d'au moins dix installations par département de la région.

Vous réaliserez ensuite par sondage des inspections visant à vérifier sur place la conformité de sites relevant des deux situations.

L'objectif fixé est une volumétrie globale de trois inspections par département de la région. »

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (1) et ICPE

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877>

Cette loi a pour objet d'alléger les procédures administratives et de sécuriser la réglementation applicable aux porteurs de projets en matière environnementale pour permettre le développement de l'activité industrielle.

Elle modifie le régime de la remise en état en matière d'ICPE (art 57 et 58).

L'exploitant doit notifier au préfet la date de l'arrêt définitif au moins 3 mois avant cet arrêt, (art R.512-46-25 du code de l'environnement) pour les installations soumises à enregistrement ou à autorisation et 6 mois pour les autorisations à durée limitée (art R.512-39-1 du code de l'environnement). Pour les ICPE soumises à déclaration, le délai est d'au moins 1 mois avant cet arrêt (article R.512-66-1 du code de l'environnement).

La notification doit indiquer les mesures prises ou prévues pour assurer, dès l'arrêt de l'exploitation, la mise en sécurité du site et ces mesures comportent, notamment :

- 1° L'évacuation ou l'élimination des produits dangereux et la gestion des déchets présents sur le site ;
- 2° Des interdictions ou limitations d'accès au site ;
- 3° La suppression des risques d'incendie et d'explosion ;
- 4° La surveillance des effets de l'installation sur son environnement.

L'exploitant d'une installation doit réhabiliter le site pour rendre compatible les sols avec un usage futur conformément au code de l'environnement ou permettre un usage comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation mise à l'arrêt. Le site de l'installation doit être dans un état tel qu'il ne puisse porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 511-1 du code de l'environnement et en fonction du type d'installations :

Usage futur du site pour les ICPE soumis à autorisation déterminé selon les art. R. 512-39-1 et suiv.

Usage futur du site pour les ICPE soumis à enregistrement déterminé selon les art. R512-46-25 et suiv.

Usage futur du site comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation pour les installations soumises à déclaration (art R512-66-1 du code de l'environnement).

Les réhabilitations de sites ICPE, notamment sous le régime de l'autorisation et de l'enregistrement, peuvent impliquer la validation du projet et de l'usage futur par le préfet. À tout moment et même après la remise en état du site, le préfet peut imposer à l'exploitant, les prescriptions nécessaires à la protection des intérêts mentionnés à l'article L. 511-1.

En cas de modification ultérieure de l'usage du site, l'exploitant ne peut se voir imposer de mesures complémentaires induites par ce nouvel usage sauf s'il est lui-même à l'initiative de ce changement d'usage.

Le code de l'environnement prévoit la possibilité pour l'exploitant qui cesse l'exploitation d'avoir recours à un « tiers demandeur » qui souhaiterait changer l'usage actuel du site, de se substituer à l'exploitant, pour réaliser les travaux de réhabilitation en fonction de l'usage que ce tiers envisage pour le terrain concerné (cf art L. 512-21 du code de l'environnement depuis la loi ALUR).

La loi ASAP est venue modifier le régime de la remise en état applicable aux ICPE en consacrant à l'article 57 le recours à des entreprises certifiées pour attester d'une remise en état effective du site pollué, et en élargissant la possibilité de transférer l'obligation de remise en état à un tiers.

La loi ASAP a également modifié l'article L. 512-6-1 du code de l'environnement en imposant aux installations mises à l'arrêt et soumises à autorisation de ne pas porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 211-1 du même code, et elle a ajouté à l'article L. 514-8 du code de l'environnement, les dépenses que l'Etat a engagées ou fait engager dans le cadre de la gestion ou du suivi des impacts et conséquences d'une situation accidentelle.

Enfin, cette loi donne la possibilité (art 58) au préfet de fixer un délai contraignant pour les opérations de réhabilitation et de remise en état des sites ayant accueilli des ICPE.

## DECHETS

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/>

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la [loi AGECE n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire](#). Parmi les dispositions à retenir :

L'article 3 inscrit dans le code de l'environnement la définition de différentes notions et catégories de déchets, au sens de l'article 3 de la directive-cadre sur les déchets modifiée par la directive (UE) 2018/851.

L'article 4 rappelle que la responsabilité des producteurs et détenteurs de déchets implique non seulement le respect du principe de la hiérarchie des modes de traitement, mais également de l'ensemble des objectifs prévus au II de l'article L. 541-1 du code de l'environnement et en particulier du principe de proximité.

Décret 2020-1455 du 27 novembre 2020 relatif aux dispositions générales relatives à la responsabilité élargie des producteurs (REP)

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000042579128/>

Décret n° 2020-1573 du 11 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042659707/>

Publics concernés : tous

Objet : prévention et gestion des déchets. Le décret modifie les dispositions réglementaires relatives à la prévention et la gestion des déchets pour transposer, dans les parties réglementaires du [code de l'environnement](#) et du [code général des collectivités territoriales](#) sur la planification des déchets, les dispositions de la directive européenne 2018/851 du 30 mai 2018 modifiant la directive 2008/98/CE relative aux déchets.

Il met en place les exigences de contrôle des déchets contaminés en polluants organiques persistants, en application du règlement (UE) 2019/1021 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant les polluants organiques persistants.

Il explicite que les associations sont concernées par l'encadrement de l'activité de collecte ou de transport de déchets. Il met en cohérence le [code général des collectivités territoriales](#) avec les évolutions du [code de l'environnement](#) prises en application de la [loi n° 2020-105 du 10 février 2020](#) relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Il modifie enfin les sanctions relatives aux dépôts sauvages prévues par le [code pénal](#), et certaines sanctions pénales liées à la gestion des déchets, et modifie en conséquence le [code de procédure pénale](#).

Enfin, il prévoit les modalités d'application des nouvelles dispositions législatives issues de la loi anti-gaspillage concernant le tri et la valorisation des biodéchets.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, à l'exception des 1° à 9° du I de l'article 2 et de l'article 3 qui entrent en vigueur selon les modalités prévues au [III de l'article 10 de l'ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020](#) relative à la prévention et la gestion des déchets.

A retenir par ex comme sanction :

« Art. R. 741-76-1.-Le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en un lieu public ou privé, à l'exception des emplacements, conteneurs, poubelles ou bennes adaptés aux déchets désignés à cet effet pour ce type de déchets par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections,

matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit est sanctionné dans les conditions prévues au titre III du livre VI de la partie réglementaire du code pénal. »

## ENERGIE VERTE

Arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041661290&dateTexte=&categorieLien=id>

Public concerné : concepteur d'installation de panneau photovoltaïques en toiture de certaines installations classées.

Objet : cet arrêté modifie les prescriptions techniques d'installation de panneau photovoltaïque en toiture de bâtiment d'installations classées relevant des rubriques 1312, 1416, 1436, 2160, 2260-1 2311, 2410, 2565, 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), 3260, 3460, ainsi que les rubriques 35XX et 4XXX de la nomenclature.

Arrêté du 11 mai 2020 modifiant l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplgfr23s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCON T000041904435](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplgfr23s_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCON T000041904435)

Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation de cogénération biogaz implantée en France métropolitaine, et disposant de contrat d'obligation d'achat de l'électricité.

Objet : cet arrêté modifie les article 4, 6 et 10, les annexes III et VII de l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental

Arrêté du 30 juin 2020 relatif aux conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 100 kilowatts

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplgfr34s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCON T000042066438](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCON T000042066438)

Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation photovoltaïque de puissance comprise entre 9 et 100 kWc implanté sur des bâtiments en France métropolitaine, Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte et à La Réunion, disposant d'un contrat d'obligation d'achat ;

Objet : cet arrêté fixe les coefficients de la formule de prix rémunérant l'électricité photovoltaïque injecté sur le réseau public dans le cadre d'un contrat d'obligation d'achat.

Décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552301>

Public concerné : les producteurs de biométhane, les fournisseurs de gaz naturel.

Objet : l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. Le décret précise les conditions de signature et de modification d'un contrat d'achat de biométhane, pour des installations d'une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm<sup>3</sup>/h.

Arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552351>

Public concerné : les producteurs de biométhane, par méthanisation en digesteurs neufs de produits ou déchets non dangereux (y compris des matières résultant du traitement des eaux usées urbaines ou industrielles), ou par installations de stockage de déchets non dangereux à partir de déchets ménagers et assimilés.

Objet : cet arrêté fixe les conditions de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel, par des installations présentant une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm<sup>3</sup>/h et situées en métropole continentale. Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2011 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel.

## URBANISME

Ordonnance n° 2020-744 du 17 juin 2020 relative à la modernisation des schémas de cohérence territoriale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007729?r=bk4iZrN1Xk>

Ordonnance n° 2020-745 du 17 juin 2020 relative à la rationalisation de la hiérarchie des normes applicable aux documents d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorf/text/000042007747/>

La 1<sup>ère</sup> ordonnance adapte l'objet, le périmètre et le contenu du Scot afin de tirer les conséquences de la création du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (Sraddet) et du transfert de la compétence en matière de plan local d'urbanisme (PLU) aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, avance son [rapport de présentation](#).

L'objectif de l'ordonnance est d'en faire "un exercice moins formel, plus politique, et de faciliter la mise en œuvre du projet territorial ainsi que le passage à l'action", souligne le rapport.

Désormais, seules les intercommunalités ont l'initiative de l'élaboration d'un Scot, l'ordonnance supprimant la possibilité qu'avaient les communes de le faire. La collectivité en charge du Scot pourra désormais associer à son élaboration ou à sa mise en œuvre les représentants de tout organisme public ou privé dont la participation sera jugée opportune comme, par exemple, les associations d'usagers ou celles de défense de l'environnement.

L'article 3 de l'ordonnance prévoit la suppression du rapport de présentation et renvoie en annexe ses principales composantes (diagnostic, évaluation environnementale, justification des choix, analyse de la consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers et justification des objectifs chiffrés de limitation de cette consommation). La justification de l'articulation avec les documents de rang supérieur est supprimée.

Le projet d'aménagement stratégique remplace le projet d'aménagement et de développement durables (PADD) et devient la première pièce du schéma. Le document d'orientation et d'objectifs est simplifié

La 2<sup>ème</sup> ordonnance introduit de nouvelles règles en matière de mise en compatibilité des documents d'urbanisme. Il s'agit ainsi de limiter et simplifier les obligations qui imposent aux documents d'urbanisme transversaux (Scot, PLU, documents en tenant lieu et cartes communales), d'être compatibles ou de prendre en compte, lors de leur élaboration, des enjeux et dispositions prévues par d'autres documents programmatiques relatifs à des politiques sectorielles telles que les risques, les continuités écologiques, l'air, les déplacements...

Le rôle du Scot comme document intégrateur de toutes les politiques ayant un rôle en urbanisme est réaffirmé. Désormais, si un territoire est couvert par un Scot, c'est le Scot qui doit être compatible avec les documents sectoriels. Lors de son élaboration, le PLU devra uniquement examiner sa compatibilité avec le Scot et non plus avec les autres documents. De plus, 4 documents ne sont désormais plus opposables aux Scot, plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi) et cartes communales.

En outre, les liens juridiques entre les documents sectoriels et les documents d'urbanisme sont uniformisés. La prise en compte est remplacée par la compatibilité.

Tous les 3 ans, les collectivités vérifieront si de nouveaux documents sectoriels sont entrés en vigueur et adapteront en une seule fois leur document d'urbanisme pour les prendre en compte par modification simplifiée. Le temps de la mise en compatibilité, le document d'urbanisme ne sera exposé à aucun contentieux qui résulterait de sa non mise en compatibilité.

Enfin, la note d'enjeux est introduite et par cette note, le représentant de l'État dans le département transmet aux auteurs des Scot et des PLUi, indépendamment de son porter à connaissance, un exposé faisant état des enjeux qu'il identifie sur leur territoire et que le document d'urbanisme est appelé à traduire.

## SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 17 juillet 2020 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2020

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184888/>

Publics concernés : les exploitants 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 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 : fixation pour l'année 2020 du barème hors taxes des redevances instituées par l'[article L. 554-2-1 du code de l'environnement](#) pour financer le téléservice [www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers. L'arrêté précise, pour l'année 2020, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles [R. 554-10](#) et [R. 554-15](#) du code de l'environnement.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

Norme NF X 46-102 – Repérage avant travaux des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

Le repérage de l'amiante avant certaines opérations, a fait l'objet d'un vaste chantier réglementaire et normatif engagé en 2016 par la Direction Générale du Travail. Dans ce contexte un groupe de travail a donné lieu à la construction de la norme NF X 46-102 qui est entrée en vigueur depuis le 14 novembre 2020 :

· Dans les immeubles autres que bâtis :

La norme NF X 46-102 : novembre 2020 - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

La Direction Générale du Travail rappelle que conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2017-899 du 9 mai 2017, tant que l'arrêté d'application du domaine d'activité n'est pas entré en vigueur, l'obligation de repérage avant travaux de l'amiante demeure exigée sur la base des principes généraux de prévention (article R. 4412-97 du code du travail dans sa version issue du décret du 4 mai 2012), la norme constituant la règle de l'art en matière de méthodologie de repérage pour le domaine considéré.

Arrêté du 28 janvier 2020 modifiant l'arrêté du 15 mai 2006 relatif aux conditions de délimitation et de signalisation des zones surveillées et contrôlées et des zones spécialement réglementées ou interdites compte tenu de l'exposition aux rayonnements ionisants, ainsi qu'aux règles d'hygiène, de sécurité et d'entretien qui y sont imposées

[https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG\\_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=)

Cet arrêté se décompose en deux grands chapitres :

- Délimitation et signalisation des zones contrôlées et surveillées y compris les zones d'opération pour les appareils mobiles ou portables
- Aménagement des locaux de travail dans le cas d'emploi de sources non scellées

Date d'application 1er mars 2020

## AUTRES THEMATIQUES

Décret n° 2020-797 du 29 juin 2020 relatif à la mise à la disposition du public des décisions des juridictions judiciaires et administratives

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042055251/>

Publics concernés : juridictions judiciaires et administratives, auxiliaires de justice et justiciables.

Objet : mise à la disposition du public des décisions de justice rendues par les juridictions judiciaires et administratives. Le décret applique l'article 33 de la loi n° 2019-2022 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice lequel modifie le régime de mise à disposition du public des décisions de justice des juridictions administratives et judiciaires posé par les articles 20 et 21 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Cette mise à disposition s'inscrit dans le cadre de publicité des décisions de justice posée par le [code de justice administrative](#), le [code de procédure pénale](#) et le [code de procédure civile](#). Il est également prévu des mesures d'occultation des éléments d'identification des personnes physiques, parties ou tiers ou bien encore magistrats ou membres de greffe, en cas d'atteinte à leur vie privée ou leur sécurité. Le décret définit les conditions de mise à la disposition du public des décisions de justice. Il précise le champ des décisions concernées et les mentions à occulter au sein des décisions. Il établit le calendrier de mise à disposition des décisions pour chacun des trois niveaux d'instance.

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

RÈGLEMENT (UE) 2020/852 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020R0852&from=FR>

LOI n° 2020-1672 du 24 décembre 2020 relative au Parquet européen, à la justice environnementale et à la justice pénale spécialisée (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042737977>

La loi du 24 décembre 2020 comporte deux innovations majeures en matière de justice pénale environnementale pour renforcer la réponse pénale apportée aux délits environnementaux. En effet, le contentieux de l'environnement ne constitue qu'une très faible part de l'activité des juridictions pénales, la réponse pénale aux infractions environnementales est constituée à 75 % de mesures alternatives aux poursuites, principalement des rappels à la loi ou des classements sans suite. En outre il s'agit d'un contentieux complexe nécessitant des compétences spécifiques.

La loi crée ainsi des pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement. Dans le ressort de chaque cour d'appel, un tribunal judiciaire sera désigné par décret pour traiter des enquêtes, poursuites, instructions et jugements des délits environnementaux, ainsi que des contentieux civils portant sur les actions relatives au préjudice écologique et aux actions en responsabilité civile. La liste des tribunaux judiciaires concernés sera établie ultérieurement par décret

Le texte permet en outre au procureur de la République de proposer, tant que l'action publique n'a pas été mise en mouvement, à une personne morale mise en cause pour un ou plusieurs délits prévus par le Code de l'environnement, de conclure une convention judiciaire d'intérêt public imposant une ou plusieurs des obligations suivantes :

« 1° Verser une amende d'intérêt public au Trésor public fixé de manière proportionnée, le cas échéant au regard des avantages tirés des manquements constatés, dans la limite de 30 % du chiffre d'affaires moyen annuel calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date du constat de ces manquements;

« 2° Régulariser sa situation au regard de la loi ou des règlements dans le cadre d'un programme de mise en conformité d'une durée maximale de trois ans, sous le contrôle des services compétents du ministère chargé de l'environnement;

« 3° Assurer, dans un délai maximal de 3 ans et sous le contrôle des mêmes services, la réparation du préjudice écologique résultant des infractions commises.

« Les frais occasionnés par le recours par les services compétents du ministère chargé de l'environnement à des experts ou à des personnes ou autorités qualifiées pour les assister dans la réalisation d'expertises techniques nécessaires à leur mission de contrôle sont supportés par la personne morale mise en cause, dans la limite d'un plafond fixé par la convention.

« Lorsque la victime est identifiée, sauf si la personne morale mise en cause justifie de la réparation de son préjudice, la convention prévoit également le montant et les modalités de la réparation des dommages causés par l'infraction dans un délai qui ne peut être supérieur à un an.

L'ordonnance de validation, le montant de l'amende d'intérêt public et la convention sont publiés sur les sites internet du ministère de la justice, du ministère chargé de l'environnement et de la commune sur le territoire de laquelle l'infraction a été commise ou, à défaut, de l'établissement public de coopération intercommunale auquel la commune appartient. »

Comparée à l'aléa et à la longueur de certaines procédures judiciaires, la CJIP offre une certaine prévisibilité et l'avantage pour les entités concernées d'adopter une démarche de coopération avec les autorités judiciaires.

## DROIT FISCAL

Loi de finances pour 2021

[Article 8 - LOI n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021 \(1\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

(Art 8) A compter des impositions dues au titre de 2021 :

Le taux d'imposition de CVAE est réduit de 50% pour toutes les entreprises assujetties ;

Le taux de plafonnement de CET est abaissé de 3% à 2% de la valeur ajoutée fiscale des entreprises.

(Art 120) Les collectivités bénéficiaires de CFE peuvent exonérer pendant 3 ans les créations et extensions d'établissements intervenant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 sur leur territoire.

(Art 29) A compter des impositions dues au titre de 2021, la valeur locative des établissements industriels évalués en méthode comptable, servant de base au calcul de CFE et taxe foncière sur les propriétés bâties, est réduite de moitié.

Les bâtiments et terrains qualifiés d'industriels sont évalués en méthode comptable lorsqu'ils figurent à l'actif du bilan de leur propriétaire ou de leur exploitant et que celui-ci est soumis à l'impôt sur les bénéfices selon un régime réel ou à l'actif du bilan d'une entreprise qui a pour activité principale la location de ces biens.

En pratique, les biens industriels financés par les collectivités ne sont pas évalués en méthode comptable et ne sont donc pas concernés par la réforme.

Article 39 loi de finances pour 2020

[LOI n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020 \(1\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Les taux normaux d'IS applicables en 2021 sont les suivants :

Chiffre d'affaire	Taux IS hors contribution sociale de 3,3%*	Taux IS avec contribution sociale de 3,3%
CA≤250M€	26,5%	27,37%
CA>250M€	27,5%	28,41%

La contribution sociale est due sur l'IS après abattement de 763 K€.

## **7.2 Schéma simplifié du réseau et schéma de fonctionnement de la station d'épuration**



## **7.3 Liste des enquêtes de conformité effectuées**



## 7.4 Liste des rues curées



## 7.5 Coefficient d'actualisation



## 7.6 Facture 120 m3



## 7.7 Attestations d'assurance



## **7.8 Attestation des Commissaires aux Comptes**



## **7.9 Listing des contrôles d'assainissement non collectif**



## 7.10 Construire sans détruire







© Valentin Pacaut / The Explorers