

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2020

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

SAINT-JEOIRE

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	11
1.3	Les indicateurs de performance	12
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	15
1.4	Les évolutions réglementaires	16
1.5	Les perspectives	17
2	 Présentation du service	19
2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	22
2.2.2	La gestion de crise	22
2.2.3	La relation clientèle	23
2.3	L'inventaire du patrimoine	25
2.3.1	Le système d'eau potable	25
2.3.2	Les biens de retour	25
2.3.3	Les biens de reprise	29
3	 Qualité du service	31
3.1	Le bilan hydraulique	33
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	34
3.1.2	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement	34
3.1.3	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement	34
3.1.4	La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007)	35
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2	37
3.2	La qualité de l'eau	38
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	38
3.2.2	Le plan vigipirate	39
3.2.3	La ressource	39
3.2.4	La production	41
3.2.5	La distribution	42
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	44
3.3	Le bilan d'exploitation	45
3.3.1	La consommation électrique	45
3.3.2	Les contrôles réglementaires	45
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	46
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	46
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	47
3.3.6	La recherche des fuites	50
3.3.7	Les interventions en astreinte	50
3.4	Le bilan clientèle	51
3.4.1	Le nombre d'abonnements	51
3.4.2	Les volumes vendus	51
3.4.3	La typologie des contacts clients	52
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	52
3.4.5	L'activité de gestion clients	53
3.4.6	La relation clients	53
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	54
3.4.8	Les dégrèvements	55
3.4.9	Le prix du service de l'eau potable	55
4	 Comptes de la délégation	59

4.1	Le CARE	61
4.1.1	Le CARE	62
4.1.2	Le détail des produits	63
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	64
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	73
4.3.3	La situation sur les branchements	74
4.3.4	La situation sur les compteurs	75

5 | Votre délégataire 77

5.1	Notre organisation	80
5.1.1	La Région	80
5.1.2	Nos moyens humains	82
5.1.3	Nos moyens matériels	84
5.1.4	Nos moyens logistiques	84
5.1.5	Les autres moyens	85
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale	86
5.2	La relation clientèle	88
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	88
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation	88
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	90
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients	92
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	96
5.2.6	Accompagner les clients fragiles	97
5.2.7	Informier et alerter nos clients	97
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	100
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement	101
5.3	Notre système de management	103
5.4	Notre démarche développement durable	108
5.5	Nos offres innovantes	114
5.5.1	Notre organisation VISIO	114
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation	114
5.6	Nos actions de communication	116
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France	116

6 | Glossaire 119

7 | Annexes 131

7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire	133
7.2	Annexe 2 - Le télé-RPQS	159
7.3	Annexe 3 - Attestation d'Assurance	161
7.4	Annexe 4 : Attestation des Commissaires aux Comptes	163
7.5	Annexe 5 - Evolution de la production et des imports mensuels	165
7.6	Annexe 6 - Interventions sur les branchements	166
7.7	Annexe 7 - Interventions sur le réseau de distribution	168
7.8	Annexe 8 - Synoptique du réseau	169



Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

LA GESTION DE LA CRISE COVID

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^{er} 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 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 Tout sur moneau 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.

DISTRIBUTION

AMENAGEMENTS ET AMELIORATIONS DU RESEAU

Décembre Renouvellement du réducteur de pression, impasse de la Couaz.

REPARATIONS SUR LE RESEAU ET SUR LES BRANCHEMENTS

Février Renouvellement d'un poteau incendie, route de Charny

Mai Réparation d'une casse sur conduite DN 60 mm, impasse de la Couaz.

Juillet Réparation d'une casse sur conduite, montée de la Couaz.

Août Réparation d'un branchement, route de la Vallée du Giffre.

Réparation d'un branchement, route de Cormand.

Septembre Réparation d'une casse sur conduite DN 125 mm, route des Chênevières.

Octobre Réparation d'une casse sur conduite DN 60 mm, montée des Jourdillets.

Novembre Réparation d'une casse sur conduite, avenue de Tremercier.

Décembre Réparation d'une casse sur conduite DN 60 mm, montée de la Couaz.

PRODUCTION

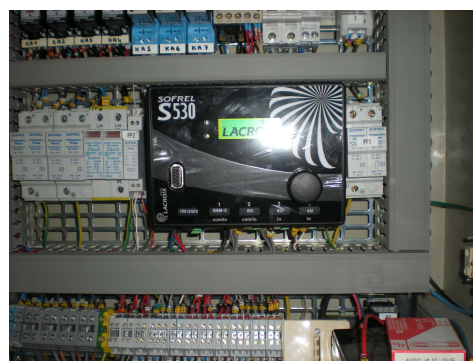
Août

Changement du sectionneur général de l'armoire électrique à la station de pompage de la Ravoire.



Décembre

Changement du satellite de télétransmission SOFREL S50 du réservoir de Pouilly par un satellite de télétransmission SOFREL S530 afin de permettre le passage en GPRS.



REMPLACEMENT DE LA TECHNOLOGIE GSM CSD DATA

Les installations utilisant ce type de technologie pour de la gestion d'alarmes, du reporting de données et de l'échange d'informations entre ouvrages ont été remplacées afin de pouvoir utiliser la technologie de communication GPRS.

1.2 Les chiffres clés

	2,53 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³	
	8,39 m³/km/j de pertes en réseau	
	260 585 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	60,3 % de rendement du réseau de distribution	
	1 191 clients desservis	
	458 contacts clients	

1.3 Les indicateurs de performance

Le rapport annuel du maire est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et des principes de gouvernance des services d'eau et d'assainissement. L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que **tous les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) sont tenus de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services (RPQS).**

Obligation d'affichage ET de transmission au Préfet pour information (article D. 2224-5) de leur RPQS.

- Communes de plus de 3 500 habitants (article L. 1411-13 du CGCT) et,
- Les EPCI comprenant une commune de plus de 3 500 habitants (art. L.1411-4 du CGCT)

Remarque : Le rapport annuel devra également être examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (article L. 1413-1 du CGCT).

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 identifient des indicateurs de performance et les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

A quoi servent les indicateurs ?

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

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**.

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/observatoire>

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'ONEMA, entité gérant le SISPEA, un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter avec celles que nous fournissons dans le présent Rapport Annuel du Délégué.

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 changements dans la réglementation

Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087 du 8 août 2016 – art 98.

Les dates clés

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

Besoin d'aide pour renseigner le Télé-RPQS ? Consultez l'Annexe 2 du présent document

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	2018	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	3 299	3 299	3 299	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 157	1 164	1 191	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	33,7	33,7	33,7	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,3829	2,40	2,52567	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	67,78	60,03	60,34	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95	95	100	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	8,08	10,1	8,97	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	6,98	9,06	8,39	m ³ /km/j	A

1.3.2 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. SUEZ Eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

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 AGECE : 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^{er} 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^{nde} liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2^{nde} 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

→ Sécuriser les sites

En urgence, effectuer un débroussaillage du chemin d'accès au réservoir de Pouilly et mettre en œuvre des travaux de réfection afin de conserver un accès « véhicule ».

Redéfinir le périmètre de protection du captage et du réservoir des Salles régulièrement dégradé.

Consolider le mur de soutènement du réservoir d'Aveyran.

Surpresseur d'Anthon : défaut d'étanchéité de la cuve de 2 m³ se trouvant à l'intérieur de l'ouvrage.



→ Garantir la pérennité du patrimoine enterré

Plusieurs canalisations présentent des signes de vétusté (casses répétitives, en fonte grise,...). Vous trouverez ci-après un état récapitulatif des conduites qui nécessitent d'envisager un programme de renouvellement.

Renouvellement préventif de canalisations sensibles						
Commune	Adresse	Ø	Matériau	Linéaire (ml)	Priorité	Commentaires
ST JEOIRE	BOIS LAYAT	40	ACIER	100	Forte	Suppression Antenne Acier DN 40 mm et reprise de 5 branchements AEP sur conduite Fonte DN 100 mm
ST JEOIRE	CORMAND	40	ACIER		Forte	Suppression Antenne Acier DN 40 mm et reprise de 10 branchements AEP sur conduites Fonte DN 80 mm, DN 125 mm et DN 200 mm
ST JEOIRE	CORMAND	80	Fonte	670	Forte	Renouvellement suite à casses fréquentes
ST JEOIRE	CHEMIN DE LA FIN	80	Fonte	74	Faible	Renouvellement de conduite
ST JEOIRE	PLACE DU MARCHE	110	Acier		Forte	Renouvellement de conduite
ST JEOIRE	MONTEE DE LA PERREUSE	70	Acier	140	Forte	Renouvellement suite à casses fréquentes et renforcement de la défense incendie
ST JEOIRE	AVENUE DE TREMERCIER	80	FGRI	600	Moyenne	Renouvellement suite à casses fréquentes et renforcement de la défense incendie
ST JEOIRE	IMPASSE DE LA COUAZ	60	PEBD Noir	120	Forte	Renouvellement suite à casses fréquentes

→ **Indice linéaire de perte et le rendement de réseau**

L'installation de compteurs de sectorisation permettrait d'être plus réactif pour trouver les fuites, de diminuer les pertes d'eau et d'améliorer le rendement des réseaux.



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	08/01/2011	07/01/2023	Affermage
Avenant n°01	07/10/2013	07/01/2023	Mise en place de Construire sans détruire
Avenant n°02	30/06/2016	07/01/2023	Révision du tarif fermier et Respect du Rendement de Réseau à 67.7 %

Dans le cadre de ce contrat, les missions d'exploitation déléguées à Suez Eau France sont principalement :

- La production et le traitement de l'eau potable,
- La distribution publique d'eau potable,
- La surveillance et l'entretien du réseau et des installations annexes,
- Le suivi et le maintien de la qualité de l'eau distribuée,
- La vidange, le nettoyage et la désinfection des réservoirs,
- La relève, la facturation, l'encaissement et la gestion des comptes clients.

Le contrat, d'une durée de 12 ans arrivera à échéance le 07/01/2023.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

⇒ VOS CONTACTS

 Emmanuel GÉRAL <i>Directeur d'Agence</i> 06 84 96 19 96 emmanuel.geral@suez.com	 Régis SAUGEY <i>Adjoint au Directeur d'Agence</i> 06 31 58 97 35 regis.saugey@suez.com	 Grégory FILIPUTI <i>Responsable d'exploitation Agences de Cluses et Giffre</i> 06 30 73 24 31 gregory.filiputi@suez.com
 Sandrine LAMIRAL <i>Chargée de Communication</i> 06 07 58 03 41 sandrine.lamiral@suez.com	 Vincent PONS <i>Responsable commercial</i> 06 77 53 97 30 vincent.pons@suez.com	



2.2.2 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.

2.2.3 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

75 % des contacts se sont faits par téléphone en 2020. En 2020, près de 242.714 contacts ont été traités par les CRC.

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les Centres de Relation Clientèle basés à Brignais et à Saint-Etienne permettent 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 :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	0977 408 408	(appel non surtaxé)
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	0977 401 134	(appel non surtaxé)

• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS



A distance ou en accueil, notre équipe clientèle est à votre service

4 ESPACES D'ACCUEIL

MORILLON
Station d'Épuration
200 route des Bois

THYEZ
182 Rue des Sorbiers

L'ALPE D'HUEZ
Le Chalet d'Ysaly, 1183 Route d'Huez

LES DEUX ALPES
Immeuble le Diabie A1 Rue des écoles

PAR TÉLÉPHONE

0977 408 408 (prix d'un appel local)
du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00
Samedi : 8h00 - 13h00

En cas d'urgence 24h/24 : 0977 401 134

EN LIGNE (24h/24)
www.toutsurmoneau.fr

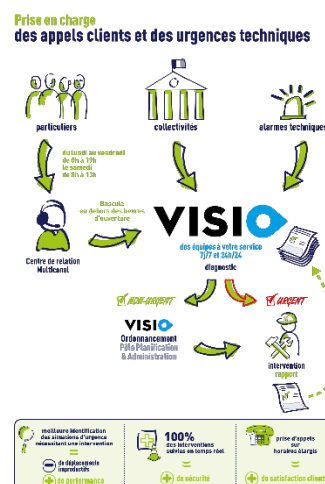


24/172

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.

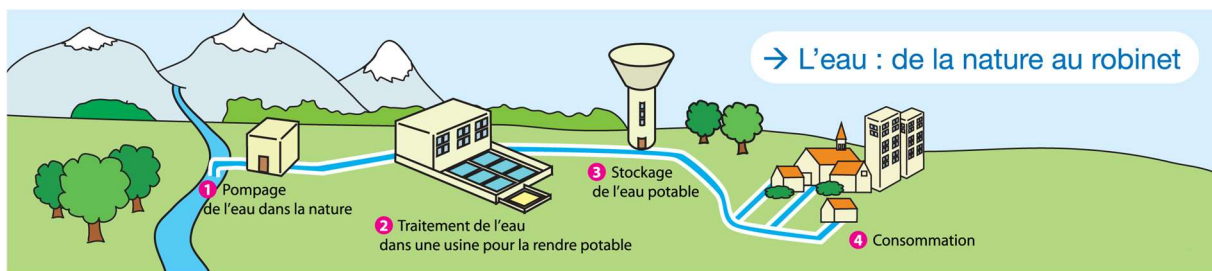
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

• LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources	
Commune	Site
SAINT-JEOIRE	RESSOURCE_SOURCES DES SALLES
SAINT-JEOIRE	RESSOURCE_SOURCE DE CORMAND

- **LES RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR CAPTAGE_LES SALLES	557	m³
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR POMPAGE_DE LA RAVOIRE	500	m³
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_CORMAND (SECOURS)	300	m³
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE LA PERRIERE-AVEYRAN	318	m³
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE POUILLY	500	m³
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_MONTRENAZ (SECOURS)	50	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
SAINT-JEOIRE	RELAIS_ANTHON	11	m³/h
SAINT-JEOIRE	RELAIS_CORMAND (SECOURS)	4	m³/h

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	-	308	60	468	-	836
50-99 mm	4 776	1 545	176	1 046	170	7 713
100-199 mm	21 901	-	-	33	4	21 938
200-299 mm	3 037	-	-	-	-	3 037
Inconnu	-	6	-	39	91	135
Total	29 714	1 859	236	1 586	265	33 660

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	16	16	16	16	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	77	77	77	77	0,0%
Vannes	226	226	226	226	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	108	108	108	108	0,0%

> NOTA > Les informations ci-dessus sont celles renseignées dans le SIG au 31 décembre de l'année d'exercice. Il s'agit donc d'une image du SIG à cette date.

• LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge.

Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	111	3	-	114
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	978	34	-	1 012
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	106	6	1	113
Total		-	1 195	43	1	1 239

• LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVÉ

Sur la commune, le système de télérelève est composé d'émetteurs installés sur les compteurs des clients et de récepteurs installés sur les ouvrages suivants :

- Clocher de l'église,
- Réservoir des salles,
- Réservoir de Pouilly,
- Résidence du Mont-Blanc à Aveyran,
- Poste Télécom de Cormand.

Les émetteurs transmettent, 4 fois par jour, l'index de l'ensemble du parc compteur au récepteur le plus proche. Celui-ci envoie l'ensemble des informations qu'il a reçu à un superviseur qui traite les données afin que chaque abonné puisse les consulter via un accès Internet privé.

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2020
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2020
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	55
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	100

Taux de renseignement du linéaire réseau		
Matériau	Diamètre	Date de pose
99.21%	99.60%	99.22%

2.3.3 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.



Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

Quelques définitions

L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur. La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

- **Eaux comptabilisées**

Ces volumes résultent des relèves des appareils de comptage. Ils incluent les volumes exonérés.

- **Eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- **Eaux non facturées autorisées**

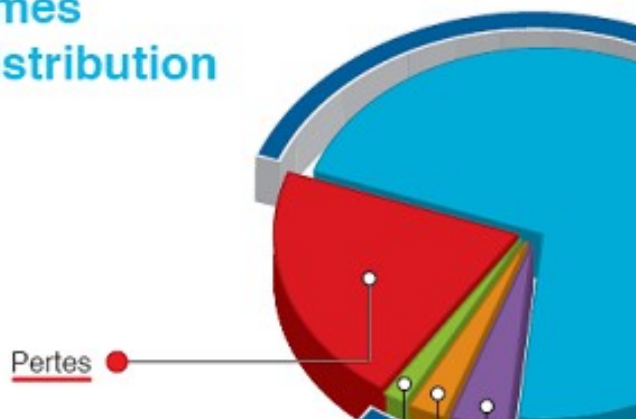
- *Volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers...) ;
- *Volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
- *Volumes dégrévés* (volumes passés au compteur de l'utilisateur, mais qui ne sont pas facturés du fait de la mise en application de la garantie anti-fuite dans le contrat de délégation de service public).

- **Eaux non facturées non autorisées**

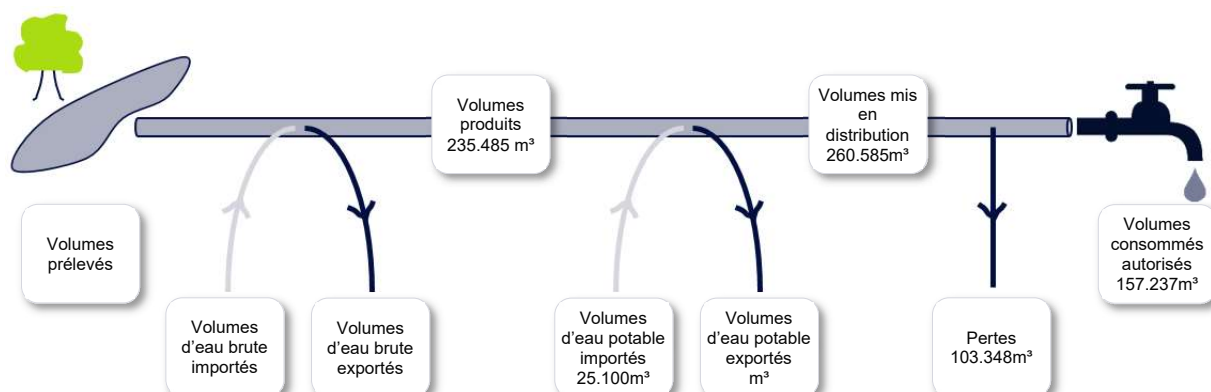
Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés « **pertes** ». Ces eaux perdues correspondent :

- Aux volumes de fuites visibles mais également invisibles (c'est-à-dire non apparues en surface) ;
- Aux prélèvements illicites d'eau potable sur les poteaux incendie (pour quelque motif que ce soit), des fraudes au niveau des systèmes de comptage... La lutte contre ces pertes spécifiques est capitale afin de diminuer les pertes d'eau sur le réseau ;
- Aux volumes sur compteur non vus : il est estimé un volume qui peut être bien différent de la réalité de consommation. L'écart de volumes entre l'estimation et le réel apparaît également dans ce volet « pertes ».

Répartition schématique des volumes mis en distribution



3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



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

Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	220 229	245 824	262 816	235 485	- 10,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	220 229	245 824	262 816	235 485	- 10,4%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	15 467	20 404	15 670	25 100	60,2%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	235 696	266 228	278 486	260 585	- 6,4%

> NOTA > Pour plus de détails, reportez-vous à l'évolution de la production mensuelle en **Annexe 5 du RAD**.

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés ($E = E' + E''$)	154 018	166 922	154 355	150 072	- 2,8%
- dont Volumes facturés (E')	150 378	160 556	150 877	148 342	- 1,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	3 640	6 366	3 478	1 730	- 50,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	1 229	3 729	3 729	3 729	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	5 600	9 801	9 100	3 436	- 62,2%
Total des volumes consommés autorisés ($E+F+G$) = (H)	160 847	180 452	167 184	157 237	- 5,9%

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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,

- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

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

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)				
Désignation	2017	2018	2019	2020
Volumes mis en distribution (D)	235 696	266 228	278 486	260 585
Volumes comptabilisés (E)	154 018	166 922	154 355	150 072
Volumes consommés autorisés (H)	160 847	180 452	167 184	157 237
Pertes en réseau (D-H) = (J)	74 849	85 776	111 302	103 348
Volumes non comptés (D-E) = (K)	81 678	99 306	124 131	110 513
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	33,662	33,66	33,66	33,66
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,09	6,98	9,06	8,39
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,65	8,08	10,1	8,97

Rendement de réseau (%)				
Désignation	2017	2018	2019	2020
Volumes consommés autorisés (H)	160 847	180 452	167 184	157 237
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	220 229	245 824	262 816	235 485
dont volumes eau brute prélevés (A')	220 229	245 824	262 816	235 485
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0
Volumes eau potable importés (B)	15 467	20 404	15 670	25 100
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	68,24	67,78	60,03	60,34

Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP	
	2020
Type de réseau (Rural, Intermédiaire, Urbain)	Intermédiaire
Classification FNCCR (Satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant)	Médiocre

3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau				
Désignation	2017	2018	2019	2020
Volumes consommés autorisés (H)	160 847	180 452	167 184	157 237
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	33,7	33,7	33,7	33,7
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	13,1	14,7	13,6	12,8
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,62	67,94	67,72	67,56
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	68,24	67,78	60,03	60,34

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

3.2.3 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

L'eau distribuée sur la commune provient de 2 sites :

La source des Salles, située au hameau des Salles. Cette ressource représente l'alimentation principale de la commune (Chef-lieu, Cormand, Pouilly). Cette eau est désinfectée par injection d'hypochlorite de sodium.

La source des Poses, située sur la commune d'ONNION. Cette ressource alimente uniquement le hameau d'Aveyran. Cette eau fait l'objet d'un achat par la commune de ST JEOIRE EN FAUCIGNY à la commune d'ONNION.

> NOTA > La commune d'ONNION ne livre pas de façon régulière une eau traitée, ce qui nécessite un appoint par injection d'hypochlorite de sodium.

• L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP

Afin de maintenir la qualité des ressources, les périmètres de protection autour des prélèvements d'eau interdisent toutes activités polluantes dans les zones concernées. La loi sur l'eau rend obligatoire la délimitation de ces zones pour l'ensemble des captages du territoire français de façon à rendre compatible la production d'eau potable et les activités économiques avoisinantes.

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P 108.3)

Nom du captage	Débit (m3/j)	Travaux réalisés (Oui/Non)	Avis géologue Date	D.U.P. Date	Indice
CORMAND (LES MOUILLES)	5	O	22/06/1994	20/04/1998	80%
LES SALLES	925	O	22/06/1994	20/04/1998	80%
Indice consolidé /UGE (pondéré avec le débit)					80,0 %

Règles de calcul

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

0 % Aucune action

20 % Études environnementale et hydrogéologique en cours

40 % Avis de l'hydrogéologue rendu

50 % Dossier recevable déposé en préfecture

60 % Arrêté préfectoral

80 % Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) tel que constaté en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005

100 % Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	3	0	100,0%	16	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	3	0	100,0%	513	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	1	0	100,0%	3	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	1	0	100,0%	1	0	100,0%

> NOTA > La qualité de l'eau des ressources a été conforme sur l'ensemble des paramètres contrôlés.

L'année 2020 a été marquée par un confinement généralisé sur la France dès le 17 Mars, en raison de la pandémie du COVID19. Ainsi les plannings d'autosurveillance des mois de Mars, à Juin ont été réalisés à minima : le traitement de désinfection a été suivi en priorité.

Dès juillet 2020, la reprise de l'ensemble des programmes de surveillance de la qualité de l'eau, tant du Contrôle Sanitaire que de l'autosurveillance, a pu être progressivement rétabli.

3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	6	0	100,0%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	6	1	83,3%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	30	0	100,0%	0	100,0%	15	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 096	1	99,9%	0	100,0%	15	0	100,0%	0	100,0%

> NOTA > L'eau mise en distribution cette année **a respecté les limites et références de qualité en vigueur** pour l'ensemble des paramètres analysés, sauf pour 1 analyse concernant le paramètre physico-chimique équilibre calcocarbonique (hors-référence qualité). Voir les détails ci-dessous.

L'année 2020 a été marquée par un confinement généralisé sur la France dès le 17 Mars, en raison de la pandémie du COVID19. Ainsi les plannings d'autosurveillance des mois de Mars, à Juin ont été réalisés à minima : le traitement de désinfection a été suivi en priorité.

Dès juillet 2020, la reprise de l'ensemble des programmes de surveillance de la qualité de l'eau, tant du Contrôle Sanitaire que de l'autosurveillance, a pu être progressivement rétabli.

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	Nbr	%	Nbr	%
			HR	Référenc e	NC	Conformit é		HR	Référenc e	NC	Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	14	1	92,9%	0	100,0%	3	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	16	0	100,0%	0	100,0%	3	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	70	1	98,6%	0	100,0%	9	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	256	0	100,0%	0	100,0%	9	0	100,0%	0	100,0%

> NOTA > L'eau distribuée cette année a **respecté les limites et références de qualité en vigueur** pour l'ensemble des paramètres analysés, sauf pour 1 analyse concernant le paramètre microbiologique (hors-référence qualité) Coliformes totaux à 36°C. Voir les détails ci-dessous.

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

Détail des paramètres non conformes et hors références										
Comm une	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Vale ur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut	
SAINT- JEOIRE	Contrôle sanitaire	Hors référénc e	30/03/2020	UDI CHE F LIEU DE SAINT JEOIRE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1.000 0	nombre/ 100 ml	=0		

> NOTA > Le dépassement de **références de qualité d'eau** relevé est :

Une analyse effectuée le 30/03/20 dans le cadre du contrôle sanitaire sur le réseau CHEF LIEU de SAINT JEOIRE (Mairie, robinet cuisine) a révélé une hors-référence :

- Coliformes Totaux = 1 UFC/100 ml (hors référence)

Les coliformes totaux à 36°C : Les bactéries coliformes sont des bactéries pouvant avoir une origine fécale mais elles se développent également dans les milieux naturels (sols, végétation, eaux naturelles). La présence d'un petit nombre de coliformes totaux dans les eaux en l'absence des autres germes fécaux n'a pas d'impact sanitaire.

Suite à des bulletins non reçus par mail, l'alerte est passée inaperçue sur le moment.

Les mesures des paramètres microbiologiques de ce rapport étaient :

- ColiT = 1UFC/100ml (hors-référence qualité)
- Ecoli = 0UFC/100ml
- Entérocoques 0UFC/100ml

- Chlore libre = 0.20 mg/l
- Chlore total = 0.20 mg/l

L'analyse suivante du contrôle sanitaire en date du 25/05/2020 (rapport d'analyses laboratoire LIDAL E20.552.2), sur le même point de prélèvement a révélé :

- ColiT = 0UFC/100ml
- Ecoli = 0UFC/100ml
- Entérocoques 0UFC/100ml
- Chlore libre = 0.20 mg/l
- Chlore total = 0.25 mg/l

Les analyses du contrôle sanitaires du 25/05/2020 montrent des paramètres eau conformes.

Suivi de la désinfection

Le réseau principal « Chef-Lieu » est alimenté par la station « Les Salles ».

Mesure chlore libre - eau mise en distribution & distribuée réseau "Chef Lieu" (sur les 2 dernières années)					
	RESEAU "CHEF LIEU"	STATION "LES SALLES"	Recommandation DISTRIBUTION	Recommandation PRODUCTION	UNITE
MINI	0,10	0,10	0,1	0,3	mg/l
MOYENNE	0,21	0,23			
MAXI	0,30	0,40			
NBRE DE MESURE	22	6			

Le tableau de suivi du chlore montre que la recommandation de 0,3 mg/l en sortie de production de la Salle n'est pas totalement respectée avec une moyenne de 0,23 mg/l. Cependant, la recommandation en distribution de 0,1 mg/l est quant à elle respectée avec une moyenne de 0,21 mg/l.

Le réseau « Aveyran » est quant à lui alimenté par un achat d'eau fait à la commune d'Onnion.

Mesure chlore libre - mise en distribution & distribuée réseau "Aveyran" (sur les 2 dernières années)					
	RESEAU "AVEYRAN"	RESERVOIR "LA PERRIERE"	Recommandation DISTRIBUTION	Recommandation PRODUCTION	UNITE
MINI	0,00	0,04	0,1	0,3	mg/l
MOYENNE	0,17	0,42			
MAXI	0,40	1,40			
NBRE DE MESURE	9	5			

Cet achat bénéficie d'une désinfection aux U.V couplé à un ajout de chlore.

Le tableau de suivi du chlore montre que la recommandation de 0,3 mg/l en sortie de production est respectée avec une moyenne de 0,42 mg/l. La recommandation en distribution de 0,1 mg/l est quant à elle toujours respectée avec une moyenne de 0,17 mg/l.

Dans ces conditions et afin d'éviter de dégrader les goûts de l'eau le taux de traitement appliqué à la station est conservé.

Axes d'amélioration

Qualité bactériologique de l'eau distribuée à fiabiliser.

Bien que très peu d'analyses révèlent la présence de bactéries, il conviendrait d'anticiper tout problème lié à l'injection de chlore en installant un système de suivi en continu.

• **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	20	0	100%
Physico-chimique	8	0	100%

> NOTA > Le tableau précédent présente les indicateurs IP8 (Taux de conformité microbiologique de la qualité de l'eau) et IP9 (Taux de conformité physico-chimique de la qualité de l'eau).

Il contient les indicateurs représentant les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie.

Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

3.3 Le bilan d'exploitation

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.

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)						
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-JEOIRE	RELAIS_ANTHON	3 184	2 808	1 944	2 119	9,0%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR CAPTAGE_LES SALLES	1 515	15	645	3 101	380,8%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR POMPAGE_DE LA RAVOIRE	38 425	51 941	71 478	80 782	13,0%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE LA PERRIERE-AVEYRAN	7 724	- 1 707	432	446	3,2%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE POUILLY	2 879	- 699	686	255	- 62,8%
Total		53 727	52 358	75 185	86 703	15,3%

> NOTA > Les données ci-dessus font état de la consommation facturée. Des décalages de facturation, des surestimations ou sous-estimations de consommations peuvent générer artificiellement d'importantes variations.

3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
SAINT-JEOIRE	RELAIS_ANTHON	Equipe ment électrique	Armoire générale BT	02/10/2020
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR POMPAGE_DE LA RAVOIRE	Equipe ment électrique	Armoire générale BT	02/10/2020

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

L'année 2020 a été marquée par un confinement généralisé sur la France dès le 17 Mars, en raison de la pandémie du COVID19. Ainsi les plannings de nettoyage des réservoirs ont été réalisés à minima : la qualité de l'eau et le traitement de désinfection ont été suivis en priorité.

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Nous avons réalisé tout au long de l'année :

- Des opérations quotidiennes de surveillance des installations,
- Une tournée mensuelle de relevé des compteurs de production,
- Le contrôle/entretien annuel de 53 ventouses,
- Le contrôle/entretien mensuel de 3 systèmes de désinfection par injection de javel,
- Le contrôle/entretien annuel de 15 réducteurs de pression,
- Le contrôle/entretien annuel de 4 pompes et systèmes électriques de transfert d'eau potable,
- Le contrôle de 6 systèmes de télésurveillance,
- Le contrôle/entretien semestriel de 3 analyseurs de chlore,
- Les opérations de maintenance électromécanique suivantes :

Juin

Changement du tubing de refoulement de la pompe doseuse de Javel au réservoir d'Aveyran.



Août

Changement du sectionneur général de l'armoire électrique à la station de pompage de la Ravoire.



Septembre Changement du relais de tension au réservoir des Salles.



Décembre Changement de la batterie du satellite de télétransmission au surpresseur d'Anthon.



Changement du satellite de télétransmission SOFREL S50 du réservoir de Pouilly par un satellite de télétransmission SOFREL S530 afin de permettre le passage en GPRS.



3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2019	Nombre au 31/12/2020
RDICT	32	-
RDT	27	-
RDT-RDICT conjointe	27	-
Total	86	-

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2019	2020	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	renouvelés	-	1	0,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	3	2	-33,3%
Branchements	créés	7	11	57,1%
Branchements	modifiés	1	1	0,0%
Branchements	renouvelés	15	-	-100,0%
Compteurs	déposés	1	1	0,0%
Compteurs	posés	7	21	200,0%
Compteurs	remplacés	19	1	-94,7%
Devis métrés	réalisés	2	10	400,0%
Enquêtes	Clientèle	49	27	-44,9%
Fermetures d'eau	à la demande du client	1	1	0,0%
Remise en eau	sur le réseau	1	1	0,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	-	1	0,0%
Réparations	fuite sur branchement	5	2	-60,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	8	6	-25,0%
Autres		100	95	-5,0%
Total actes		219	185	-15,5%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2019	2020	N/N-1 (%)
Télérelèves	Posées	20	18	-10,0%
Télérelèves	Renouvelées	2	1	-50,0%

> NOTA > Dans une intervention, peuvent être comptabilisés plusieurs actes

3.3.6 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le nombre de fuite réparée suite à une campagne de recherche de fuite :

La recherche des fuites	
Désignation	2020
Fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	3

3.3.7 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau	
Désignation	2020
Les interventions sur le réseau	6

> NOTA > Pour plus de détails, reportez-vous aux **Annexes 6 et 7 du RAD**.

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 d'abonnements

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 164	1 191	2,3%
Unités de logement	1 663	1 686	1,36%

> NOTA > L'arrêté du 2 mai 2007 définit les abonnés domestiques et assimilés comme : « ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-3 du code de l'environnement ».

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)			
SAINT-JEOIRE	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	121 735	131 500	8,0%
Volumes vendus aux collectivités	3 913	2 111	- 46,1%
Volumes vendus aux professionnels	23 162	21 216	- 8,4%
Total des volumes facturés	148 810	154 827	4,0%

3.4.3 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	397
Courrier	57
Internet	102
Visite en agence	20
Total	576

3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	81	-
Facturation	27	19
Règlement/Encaissement	33	5
Prestation et travaux	18	-
Information	254	-
Dépose d'index	4	-
Technique eau	41	41
Total	458	65

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion				
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)	
Nombre de relevés de compteurs	304	345	13,5%	
Nombre d'abonnés mensualisés	565	586	3,7%	
Nombre d'abonnés prélevés	128	153	19,5%	
Nombre d'échéanciers	12	7	-41,7%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 397	2 388	-0,4%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	103	100	-2,9%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	54	60	11,1%	
Nombre total de factures comptabilisées	2 554	2 548	-0,2%	

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	77,2	87	86,3	77,1	- 10,7%
Satisfaction Post Contact	7,1	7,3	7,7	7,8	0,9%
Pourcentage de clients satisfaits	69,4	73	78	79	1,3%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2	2	2	2	0,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	18	13	5	5	0,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	13	15	14	12	- 14,3%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	86,7	93,8	93,3	100	7,1%
Nombre d'arrivées clients dans la période	15	16	15	12	- 20,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	15,6	11,2	4,3	4,2	- 2,3%

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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
○ avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps, ○ relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante	○ recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse, ○ recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement	○ avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux, ○ transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier ○ procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

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 irrécupérables sont passées en irrecouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2020
Créances irrécouvrables (€)	3 649,76
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,94
Délai Paiement client (j)	81,37
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	20 138,81
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,3

3.4.8 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	6	3	- 50,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	6	3	- 50,0%
Volumes dégrévés (m³)	3 478	1 730	- 50,3%

> NOTA > Une demande de dégrèvement ouverte en N-1 mais clôturée en N sera comptée sur N.

3.4.9 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

La tarification en vigueur est conforme à la Loi sur l'Eau parue au Journal Officiel du 4 janvier 1992.

Les modalités d'évolution et de révision de la tarification sont définies suivant le contrat d'affermage et/ou ses avenants éventuels.

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	77,82	68,2	- 12,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,2744	1,46358	14,8%
Taux de la partie fixe du service (%)	33,73%	27,97%	- 17,1%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,4	2,52567	5,2%
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,2749	2,39392	5,2%

> NOTA> Les éléments tarifaires correspondent aux tarifs appliqués au 1^{er} janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et aux tarifs appliqués au 1^{er} janvier de l'exercice du RAD (année N).

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2020	01/01/2021	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	30,12	30,76	2,1%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,8171	0,8349	2,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	47,7	37,44	- 21,5%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,4573	0,6287	37,5%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,27	0,28	3,7%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,082	0,082	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1251	0,1318	5,3%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf client : 98-2461481768

facture n° : F120-0101531

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone



Service client du lundi au vendredi de 8h
à 19h et le samedi de 8h à 13h

0977 408 408

APPEL NON SURTAXE



urgence 24h/24

0977 401 134

APPEL NON SURTAXE



SUEZ Eau France - service client

TSA 50001

36400 LA CHATRE



www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

Fiche Qualité Eau disponible sur le site de l'ARS : https://carto.atlas.ante.fr/1/ars_metropole_udi_infofactures.map

e-facture

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



MME M ST JEOIRE EAU 120 M3 RAD
SUEZ EAU FRANCE
244 RUE DU GENERAL DE GAULLE
BP53
69530 BRIGNAIS

Service de l'eau de Saint-Jeoire en Faucigny**SPECIMEN 120 M3**

27 Janvier 2021

	m ³	montant TTC
Votre abonnement		71,96 €
Votre consommation	120 m ³	231,12 €

Net à payer**303,08 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 28 janvier 2021

Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition

Distribution de l'eau : **88 %**
Organismes publics : **12 %**

Document à conserver 10 ans

N°Facture : F120-0101531-1

pour en savoir +

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

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

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			253,67		267,63
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2021 au 01/01/2022	2	7,69	15,38	5,5	
Redevance compteur Part SUEZ Eau France du 01/01/2021 au 01/01/2022	2	7,69	15,38	5,5	
Part Syndicale du 01/01/2021 au 01/01/2022	2	18,72	37,44	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	0,8349	100,19	5,5	
Part Syndicale du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	0,6287	75,44	5,5	
Préservation ressources en eau (Agence de l'Eau) du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	0,0820	9,84	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			33,60		35,45
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2021 au 01/01/2022	120 m³	0,28	33,60	5,5	
TOTAL HT			287,27		
MONTANT TVA (5.5 %)			15,81		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					303,08
Net à payer					303,08 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

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

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 60002 - 36400 LA CHATRE - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

SIREN 410 034 607 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410034 607
place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 4 222 224,040 Euros



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 du RAD**.

4.1.1 Le CARE

Saint Jeoire - Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

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

en milliers d'euros	2019	2020	Ecart en %
PRODUITS	378,05	379,64	0,4%
Exploitation du service	161,86	172,09	
Collectivités et autres organismes publics	197,96	185,45	
Travaux attribués à titre exclusif	11,34	14,55	
Produits accessoires	6,88	7,56	
CHARGES	393,10	388,99	-1,0%
Personnel	71,25	66,11	
Energie électrique	7,47	11,17	
Achats d'eau	13,86	31,94	
Produits de traitement	0,19	0,59	
Analyses	1,84	2,59	
Sous-traitance, matières et fournitures	31,92	26,33	
Impôts locaux et taxes	1,91	1,65	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	34,62	32,42	
• télécommunication, postes et télégestion	2,87	2,53	
• engins et véhicules	5,63	3,42	
• informatique	14,05	15,37	
• assurance	0,85	0,74	
• locaux	3,48	3,19	
Contribution des services centraux et recherche	5,94	6,41	
Collectivités et autres organismes publics	197,96	185,45	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	9,35	9,49	
• programme contractuel	-14,46	-14,68	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	19,34	19,63	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	6,56	6,56	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,74	1,53	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	3,62	1,81	
Résultat avant impôt	-15,05	-9,35	37,9%
RESULTAT	-15,05	-9,35	37,9%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

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

Saint Jeoire - Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

Détail des produits

en milliers d'euros	2019	2020	Ecart en %
TOTAL	378,05	379,64	0,4%
Exploitation du service	161,86	172,09	6,3%
• Partie fixe facturée	42,32	44,33	
• Partie proportionnelle facturée	119,54	126,88	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,00	0,88	
Collectivités et autres organismes publics	197,96	185,45	-6,3%
• Part Collectivité	145,81	131,64	
• Redevance prélèvement	12,41	12,52	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	39,74	41,29	
Travaux attribués à titre exclusif	11,34	14,55	28,3%
• Branchements	11,34	14,55	
Produits accessoires	6,88	7,56	9,8%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	0,53	0,37	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,63	0,63	
• Autres produits accessoires	5,73	6,56	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2020

- 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.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

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

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. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et

juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

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. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- **A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.**
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

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 clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

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. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. 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 3% 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 droit d'usage. 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 conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

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 même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

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

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

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.

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- 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.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2.87%.

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

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. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif simplifié 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%.

VI. ANNEXES

Saint Jeoire - Eau

Année 2020

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable
Charges branchements eau	Nombre de branchements eau
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises
Charges marketing	Client équivalent
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)
Charges relève compteurs	Nombre de relevés
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total
Charges logistique	Sortie de stock
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel imputé en exploitation interventions réseau/usines
Charges informatique / MO	Charges Personnel pour Informatique (92*/95*/96*/97*)
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,16% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,13% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 2,87 %

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 (€)
06/2020 - 11/2020	31/12/2020	61 749,45
12/2019 - 05/2020	30/06/2020	68 438,07
		130 187,52

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 (€)
03/01/2020	17/01/2020	20/03/2020	07/05/2020	37 427,67

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations
Opération
Mono-commune--RVT-Passage en GPRS + Télésurveillance Rsv Pouilly

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux
Opération
ST JEOIRE--RVT-Réducteur de Pression Rte de la COUAZ

• **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Commune	Adresse	Extension / Renouvlt / Réhabilitation	Canalisation posée			Nom Entreprise réalisatrice des travaux	Plans remis au Déléгатaire	Commentaires
			Ø	Matériau	Linéaire (ml)			
ST JEOIRE	Réservoir de Cormand	Interconnexion réseau				SASSI/NERFI		
ST JEOIRE	Place de l'Eglise	Renouvellement				SASSI		Aménagement de la place autour de l'Eglise

4.3.3 La situation sur les branchements

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

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

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Création de branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Nombre	Matériau branchement nouveau	Ø new bcht	Intervention
12	14/12/20	MOUTHON SANDRINE	133	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène B.D.		branchement eau créer avec compteur TélÉR
08	21/08/20	BILLET Mathis ENGIE	327	ROUTE DES MOULINS	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
08	10/08/20	FRAU MICKAEL	13	ROUTE DES MOULINS	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
05	07/05/20	GERVOIS RAYNALD	.	ROUTE DE MILLIERE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur TélÉR
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur

4.3.4 La situation sur les compteurs

• LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Compteur remplacé									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Ø compteur	Intervention
06	29/06/20	GRANGE CHARLES	300	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR

• LES COUTS COMPTABILISES

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	55,55
Total	55,55



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

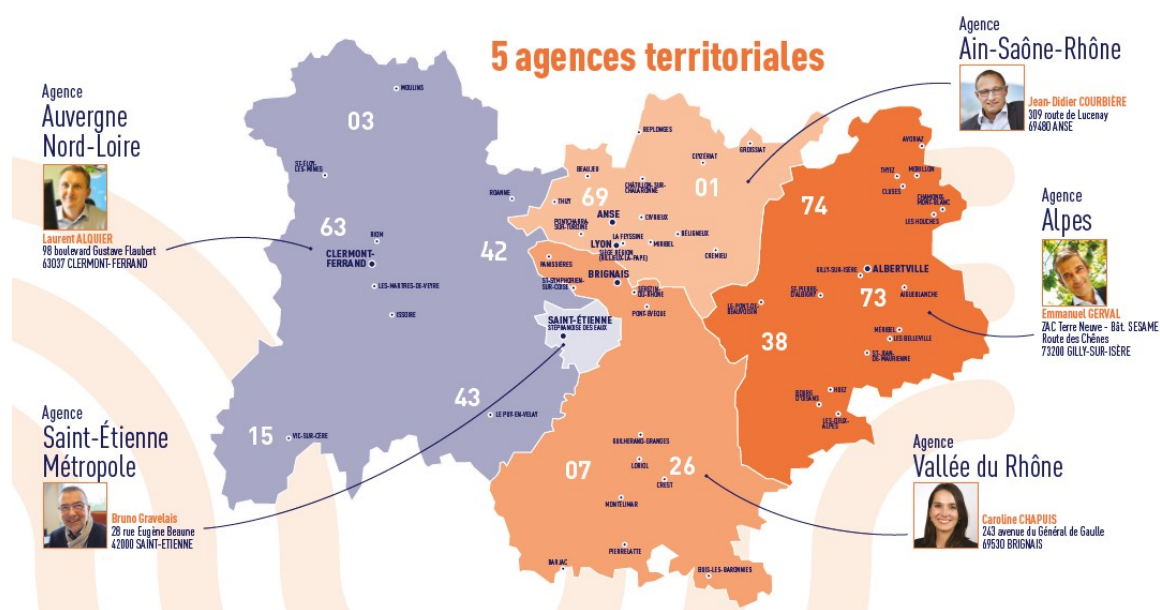
5.1.1 La Région

Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Auvergne-Rhône-Alpes

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'organise autour de **5 Agences** et plus de **50 implantations** de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Partenaires de proximité des territoires, nos équipes s'engagent 365 jours par an, de l'exploitation d'usines et de réseaux, jusqu'à la relation client et à l'ingénierie environnementale.

Carte des implantations



Chiffres clés de l'activité Eau de SUEZ en Auvergne-Rhône-Alpes



42
partenariats

456
stations d'épuration

113 093
capteurs télérelevés

28 894
de réseaux

1 fondation régionale
fondation
Terre
d'Initiatives Solidaires

124
usines de production
d'eau potable

VISIO
pour une vision **360°**
du service **7j7** et **24h24**

Comité de Direction de la Région Auvergne-Rhône-Alpes



Denis Tessier

DIRECTEUR DE RÉGION



Alain Ferrandis
Santé/Sécurité



Marie-Agnès Gonnu
Ressources Humaines



Thierry Griers
Administratif & Financier



Bertrand Hartmann
Relation Client



Philippe Plas
Métiers & Performance

DIRECTEURS FONCTIONNELS

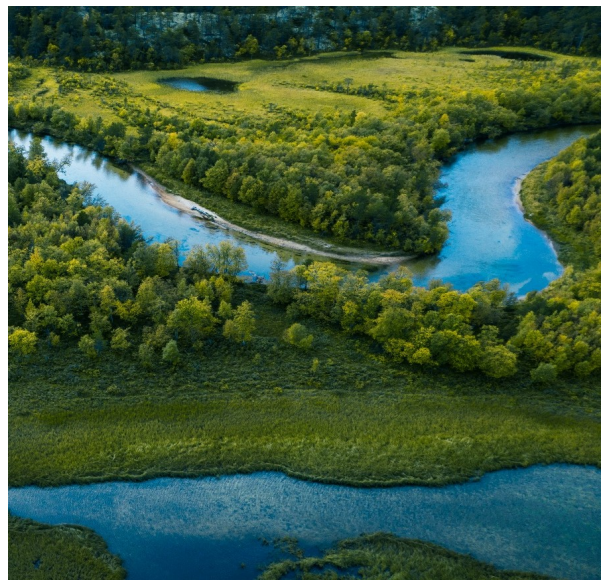
La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires

Depuis 2012, notre région s'engage à travers sa fondation Terre d'Initiatives Solidaires pour accompagner des projets d'intérêt général. Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la **protection et la restauration du capital naturel**.

Depuis sa création, plus de **100 projets** ont été accompagnés, et plus de **70 structures** soutenues dans les domaines suivants :

- Respect de l'environnement
- Développement des territoires
- Prise en compte du social et du sociétal
- La coopération internationale

Pour chaque projet, un parrain ou une marraine de l'entreprise devient l'interlocuteur de proximité du porteur de projet en mécénat de compétences.



5.1.2 Nos moyens humains

⇒ **CONTACTS POUR LES CLIENTS PARTICULIERS**

A distance ou en accueil, notre équipe clientèle est à votre service

4 ESPACES D'ACCUEIL**MORILLON**

Station d'Épuration
200 route des Bois

THYEZ

182 Rue des Sorbiers

L'ALPE D'HUEZ

Le Chalet d'Ysalys, 1183 Route d'Huez

LES DEUX ALPES

Immeuble le Diabie A1 Rue des écoles

PAR TÉLÉPHONE

0977 408 408 (prix d'un appel local)
du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00
Samedi : 8h00 - 13h00

En cas d'urgence 24h/24 : 0977 401 134

EN LIGNE (24h/24)

www.toutsurmonesau.fr



⇒ VOS CONTACTS AGENCE ALPES



Emmanuel GÉRAL
Directeur d'Agence
06 84 96 19 96
emmanuel.geral@suez.com



Régis SAUGEY
Adjoint au Directeur d'Agence
06 31 58 97 35
regis.saughey@suez.com



Jean-François BASILE
Adjoint technique / Chef de projet
06 40 79 88 90
jean-francois.basile@suez.com



Vincent PONS
Responsable commercial
06 77 53 97 30
vincent.pons@suez.com



Sandrine LAMIRAL
Chargée de
Coordination
06 07 58 03 41
sandrine.lamiral@suez.com



Tanneguy DE CARGOUET
Responsable d'exploitation
Secteur Savoie / Haute-Savoie
06 78 09 73 30
tanneguy.de-cargouet@suez.com



David MOREL
Chef d'unité assainissement
Haute-Savoie
06 75 09 39 71
david.morel@suez.com



Patrick FOURMENTEL
Chef d'unité assainissement
Secteur St Montagne du Giffre
06 87 69 27 99
patrick.fourmentel@suez.com



Grégory FILIPUTTI
Responsable d'exploitation
Région de Chape et Giffre
06 30 73 24 31
gregory.filiputti@suez.com



Alexandre GACON
Responsable d'exploitation
Secteur Mont-Dore
06 87 69 27 83
alexandre.gacon@suez.com



Christophe TRUCHET
Responsable d'exploitation
Vallée des Orbières
06 87 69 28 03
christophe.truchet@suez.com



Albert MIBORD
Responsable d'exploitation
Vallée des Alpes
06 84 51 55 02
albert.mibord@suez.com



Bernard PIERRE
Responsable d'exploitation
Vallée du Grésivaud et
Nord de Basse-Alpes
06 08 48 02 60
bernard.pierre@suez.com



Franck ROESCH
Responsable d'exploitation
Secteur et Montagne de l'Oisans
06 73 88 91 61
franck.roesch@suez.com



Hervé MIBORD
Responsable d'exploitation
Secteur ARD VIORE / Montmorillon 73
06 72 27 94 37
herve.mibord@suez.com



Dominique COLLIARD
Responsable d'exploitation
Massif de l'Arve et Vallée de l'Arve
06 87 69 27 86
dominique.colliard@suez.com



5.1.3 Nos moyens matériels

Nos équipes de l'agence disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

Nos véhicules et nos engins

- véhicules légers, camionnettes,
- fourgons ateliers, dont 1 équipé d'un matériel d'hydrocurage,
- camions-plateau, dont 2 avec grue,
- minipelles avec remorque.



Notre outillage

- Matériel de chantier (pilonneuse, brise-béton, palan, marteau piqueur, scie, tronçonneuse, carotteuse, compresseur, obturateur, blindage de fouille),
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice),
- Appareils de mesure (hydraulique, électrique, paramètre de qualité),
- Matériel de pompage,
- Cartographie informatisée,
- Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO),
- Matériel de chantier et de signalisation,
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection, vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Blindage des fouilles,
- Détecteurs de gaz,

5.1.4 Nos moyens logistiques

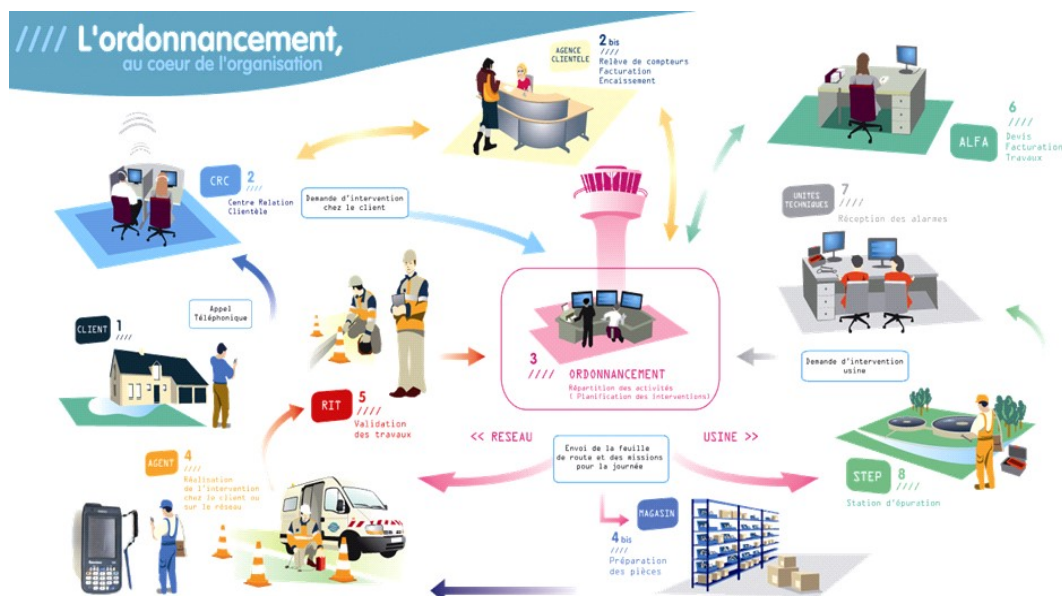
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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.

5.1.5 Les autres moyens

Nos outils métiers

Nos agents sont équipés de **matériel mobile de télécommunication** (AMI, téléphone, Tablette, PC portable) garantissant :

- Une information de qualité en temps réel,
- Une mobilisation rapide de nos équipes,
- Une diffusion immédiate des décisions,
- Un retour immédiat vers la collectivité.

Tous nos agents d'exploitation sont équipés de téléphones portables.

Notre personnel dispose d'une messagerie interne pour une communication écrite et l'envoi de fichiers informatiques.

Grâce à l'outil **ELOGE de géolocalisation des véhicules**, nos interventions de maintenance, de réparations sont optimisées au niveau des déplacements par l'utilisation du GPS, pour davantage de réactivité, de rapidité et de sécurité.

LA TELESURVEILLANCE

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de CALUIRE.

Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage),
- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein).



Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages),
- de calculs (volumes, débits),
- des bilans journaliers sur plusieurs jours.

LA SUPERVISION

Le logiciel de supervision **TOPKAPI** permet d'assurer le suivi de l'exploitation et de la gestion des alarmes. Des centrales d'alarmes sont capables de recevoir les informations depuis les sites exploités et équipés.



LE PATRIMOINE RESEAU

Le **SIG** est un outil de transparence et de dialogue avec les collectivités. C'est aussi un outil d'exploitation performant qui bénéficie de services complémentaires grâce à des applicatifs métiers spécifiques permettant d'optimiser les interventions et les renouvellements.



LES RESSOURCES HUMAINES

Le développement durable et la satisfaction de ses clients ne peuvent avoir de réalité sans l'engagement, la compétence et la performance de ses collaborateurs. C'est pourquoi le développement personnel des femmes et des hommes de l'entreprise fait partie des priorités de SUEZ Eau France.

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.

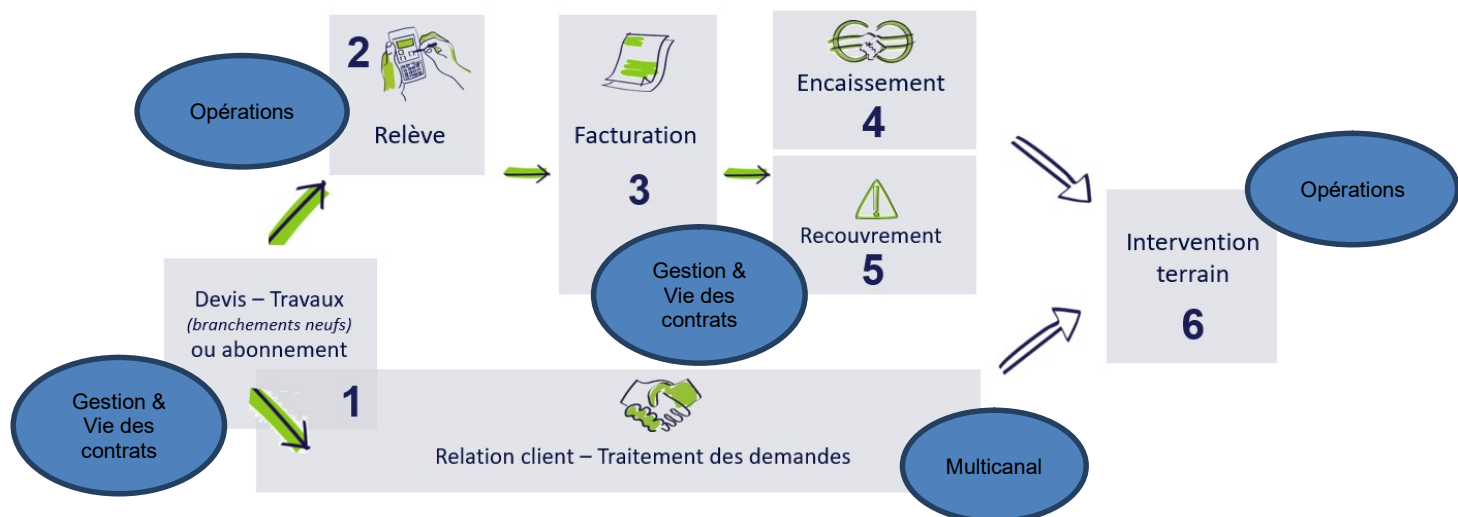
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

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

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



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

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

- Qualité et Performance : service qui anime la et la performance de notre organisation pour la satisfaction client
- Traitement de la demande : service qui traite la demande client de bout en bout quel que soit le canal de communication.

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

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

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

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

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

• LA RELEVÉ : UN RELEVÉ DES COMPTEURS OPTIMISÉ

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

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

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

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

- Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève (carton, email, sms) :
Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

Relevé de votre compteur d'eau

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

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

Nous repasserons le / / entre h. et h.

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

Soit par mail en envoyant la photo de votre compteur (index et numéro du compteur visibles) à xxxxxxxxxx@suez.com

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

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



Compte rendu d'intervention

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

☐ Peser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Peser ou maintenir le système de livraison de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : []

Index nouveau compteur : []

☐ Autre : []

Références client : []

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

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

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

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

*appel non surtaxé

- Dépose d'index par les abonnés (via Internet, téléphone).

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet :

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

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

Sur le site internet toutsurmoneau.fr sont présentés les clés pour comprendre sa consommation et maîtriser son débit pour faire des économies

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

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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

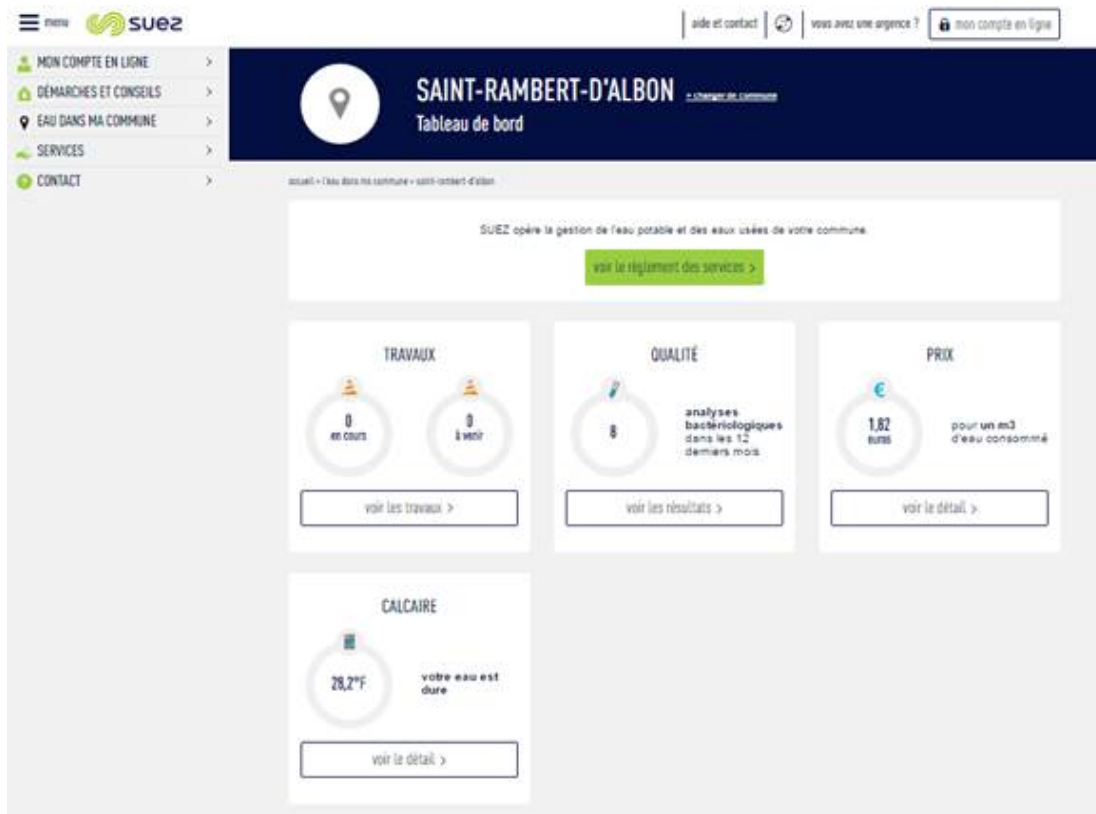
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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 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, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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



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

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

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil • démarches et conseils • éco-gestes • maîtriser ma consommation • évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

VOUS SOUHAITEZ AVOIR
UNE ESTIMATION
DE VOTRE CONSOMMATION
D'EAU ANNUELLE?

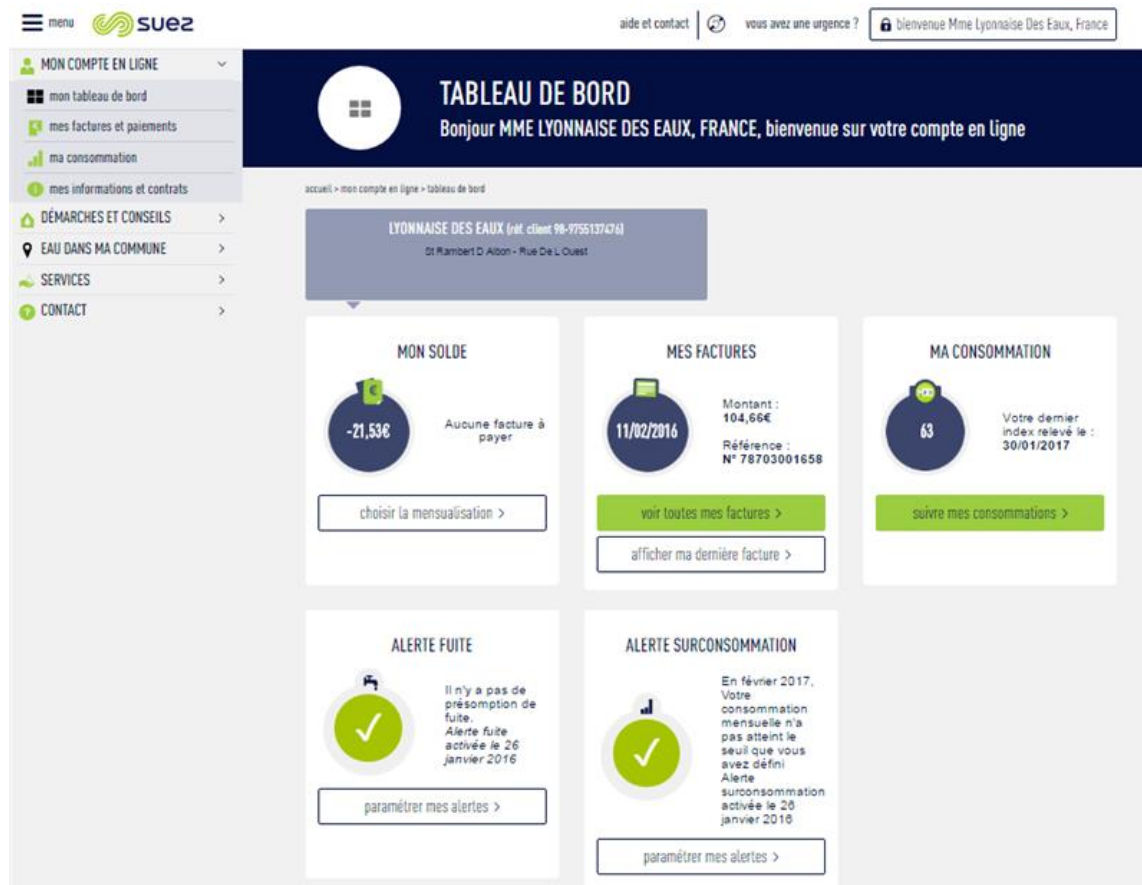
En quelques clics, identifiez les postes de consommation courants les plus importants et découvrez comment les maîtriser et ... réaliser ainsi des économies sur votre facture.

COMMENCER

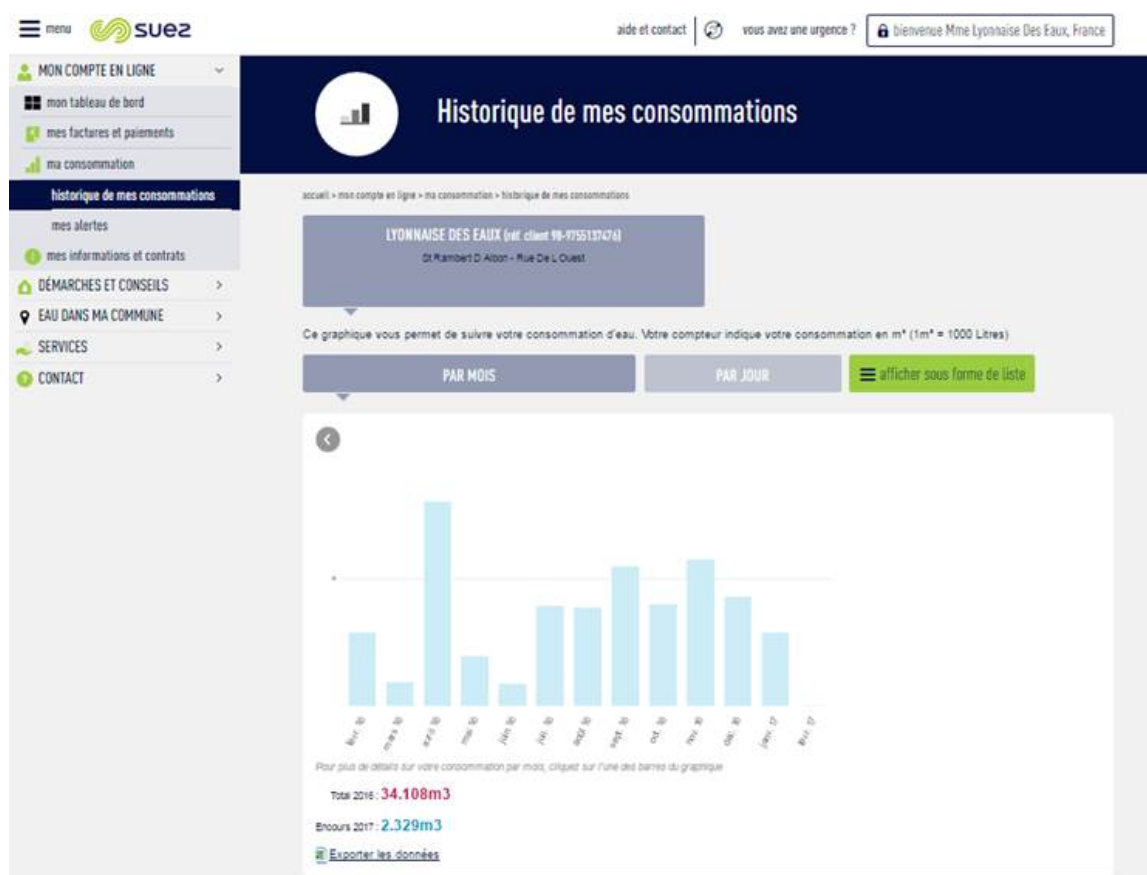
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - 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.

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

- **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.

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **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, au transport, à la distribution et à la dépollution des eaux usées. Il dépend également des taxes et redevances imposées par l'État.

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix	34 % du prix	20 % du prix
Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.	Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.	Elles sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie comprend également la TVA.
- Captage et pompage à la source - Traitement et contrôle de la qualité de l'eau - Distribution jusqu'à vos robinets	- Collecte des eaux usées - Traitement en station d'épuration - Retour en milieu naturel	- Extension (M2) - Travaux de modernisation - Création de nouvelles installations

Source : CITEPA et PIRENE

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

Il varie en fonction :

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

Rendez-vous sur www.toutsurmoneau.fr

suez

Comment mieux maîtriser mon budget ?

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

Je suis ma consommation Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique dépannage et conseils. Grâce à l'alerte fuite par email et/ou par sms* : - Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies. - Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation.	J'échelonne mes dépenses - J'ajoute pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget. - J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je peux un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel. - Je me rends dans la rubrique mon compte en ligne.
Je surveille mes installations et mon compteur - Dans la rubrique dépannage et conseils. - Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.)	Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin - Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance. - Je m'informe dans la rubrique services.

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsurmoneau.fr Je trouve des réponses et des solutions : - actualités globales et spécifiques à ma commune, - gestion de mon compte et suivi de ma consommation, - moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement, - éco-gestes simples et utiles, - dépannage, assistance et assurance. Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier. Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne**.	Je profite de services accessibles à tous ACCÉO Clients sourds ou malentendants : service client gratuit. ACCÉO propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'infos sur toutsurmoneau.fr). HandiCapZero Clients aveugles et malvoyants : service gratuit. HandiCapZero permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au 0977 408 408).
---	--

* Si les conditions sont réunies pour la mise en place de compteurs communicants (CCM). C'est un service gratuit qui s'active depuis le compte en ligne.

** Service indépendant et non commercialisé pour le département de la commune de MONTMAYEUR.



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

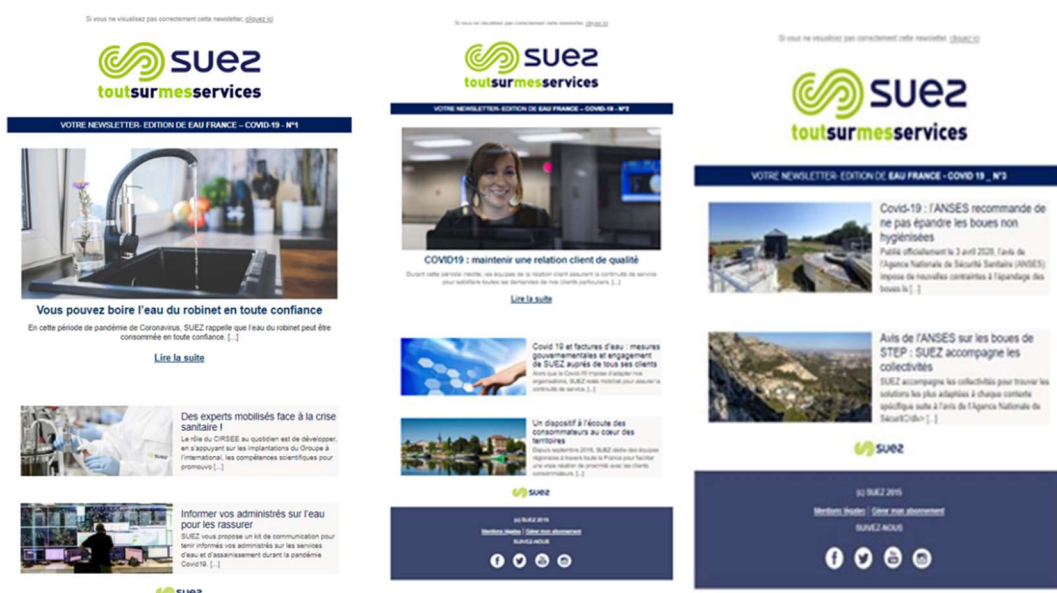
Juin 2020 – Eau Services spécial COVID-19 #8 : Rencontre avec François Sauvadet, Président du Conseil Départemental de Côte d'Or et Président des Comités de Bassins ; L'agence de l'eau Seine-Normandie soutient les collectivités pour relancer leurs investissements : rencontre avec Patricia Blanc, directrice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



5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

Pour cela, nous 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 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.

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	- Relation en ligne 24/24 sur notre site web 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 laissés vos coordonnées téléphoniques sur rendez-vous.
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, 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 7/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE NATIONALE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs, ... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et en gagnant en efficacité.

Les trois piliers de notre système de management sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise ;
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées ;
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités.

LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine.



NOTRE CERTIFICATION NATIONALE ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales selon la norme ISO 50001. Compte tenu des enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification énergie nationale. Cette certification nous permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'est accru en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. La région Auvergne-Rhône-Alpes fait partie de la première vague, certifiée dès 2015.

Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place ont été saluées par les auditeurs. La démarche repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et des risques ;
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur ;
- une amélioration progressive et en continu de notre exploitation.

Elle est également un outil majeur

- de maîtrise des coûts ;
- de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun ;
- d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Enfin, elle permet le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...

LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24 ;
- collecte et traitement des effluents ;
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement ;
- gestion de réseaux d'irrigation ;
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement ;
- gestion des services à la clientèle ;
- gestion du patrimoine.



NOTRE MANAGEMENT SANTE SECURITE

Totalement intégré dans les pratiques au quotidien, notre management de la santé et la sécurité s'appuie sur l'organisation régionale en place.

Les outils déployés nous permettent de :

- Maîtriser les dangers :
 - . identifier les risques et les apprécier (évaluation des risques - plans de prévention - veille réglementaire - objectifs - indicateurs Santé Sécurité au travail) ;
 - . mettre en œuvre des mesures de maîtrise nécessaires (plans d'actions) ;
- Définir les rôles, responsabilités et autorités afin de permettre à chacun d'être acteur de sa propre sécurité ;
- Identifier et valider les compétences (plans de formation - autorisations de travail) ;
- Manager les équipes par le biais de visites, causeries, analyses des remontées de situations dangereuses ;
- Assurer la communication interne et externe ;
- Mettre en place une gestion documentaire (procédures, consignes...) ;
- Prévenir les situations d'urgences et les tester ;
- Surveiller les indicateurs, mettre en place des actions correctives et vérifier leur efficacité ;
- Réaliser des audits internes ;
- Tenir une revue de direction.

Certifiée OHSAS 18001 sur le périmètre de la Stéphanoise des Eaux depuis 2008, la Région Auvergne-Rhône-Alpes- a étendu cette certification, en 2015, sur le périmètre de la station d'épuration de la Feyssine.

Les méthodes et outils sont appliqués sur l'ensemble de la région.

5.4 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.

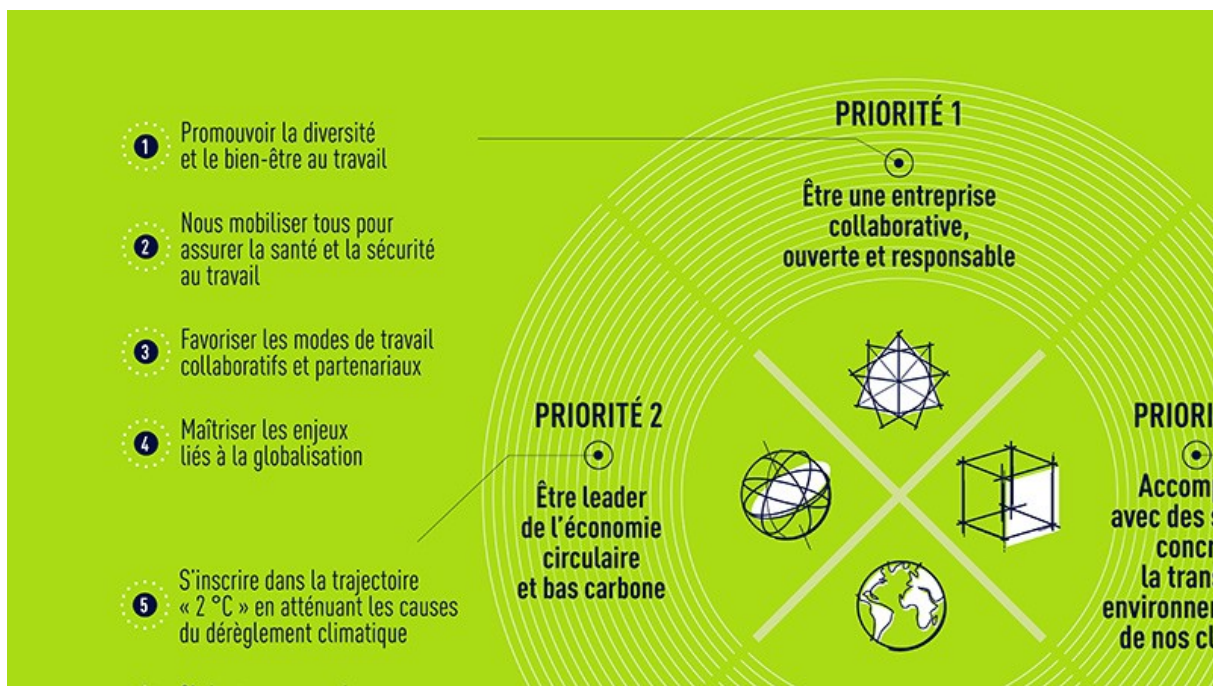
NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

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^e 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.



MUSI
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.



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 prioritaires¹ :

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

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

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.

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

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

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.

Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

- **Aquadvanced**

Dispositif qui collecte, traite et restitue des données (issues de la supervision, de capteurs ou encore de compteurs communicants) pour permettre une gestion optimale de la qualité de l'eau grâce à la détection intelligente d'événements comme fuites ou pollutions.

- **SludgeAdvanced (Blockchain)**

Plateforme digitale dédiée à la gestion du parcours de valorisation des boues d'épuration, celle-ci permet de passer d'une traçabilité statique à une traçabilité dynamique. Les clients collectivités ou industriels qui confient la valorisation de leurs déchets organiques à SUEZ peuvent désormais suivre en toute transparence l'ensemble de la filière.

La culture du service et du partenariat.

- **La SEMOP**

Nouvelle forme de gouvernance des services publics locaux, partagée entre la collectivité et l'entreprise, la SEMOP (Société d'Economie Mixte à Opération Unique) permet d'impliquer davantage les élus sur les enjeux de l'eau et de l'environnement. Les 1ères SEMOP dans l'eau et l'assainissement en France ont été créées à Dôle dans le Jura à l'initiative partagée de SUEZ et de la collectivité. Le modèle a été dupliqué depuis (la Seyne sur Mer, Vendôme, Dijon, ...).

- **Agir pour la capital Naturel**

Lancé en février 2020, le programme Agir pour le capital Naturel a récompensé 4 projets menés en France qui contribuent à la préservation des éléments essentiels, l'eau, l'air et la terre. Cette année le thème était « Biodiversité et Solutions fondées sur la Nature ».

- L'INRAE avec le projet ReVers (REVitalisation des sols Viticoles par inoculation de vers de terre). Ce projet a pour objectif de revitaliser des sols viticoles par inoculation de vers de terre. Il s'inscrit dans une démarche de transition agroécologique pour lutter contre l'appauvrissement des sols grâce à une solution naturelle la lombricologie. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation technique et digitale.
- Le projet Fleurs d'Halage est porté par l'association Halage a pour objectif de développer une filière de la fleur française avec un modèle de production et de distribution solidaire et engagé. Le projet Fleurs d'Halage vise à développer la production de fleurs coupées en circuit-court comme activité économique, écologique et responsable sur d'anciennes friches industrielles de la Seine-Saint-Denis, tout en permettant à des personnes éloignées de l'emploi de se former à de nouveaux métiers. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation sociétale.
- Le projet d'échappée game porté par G-Addiction a pour objectif de sensibiliser les citoyens et plus particulièrement les jeunes à la préservation de la biodiversité. Ce projet permettra de faire de l'éducation à la citoyenneté et de rendre la jeunesse actrice de la préservation de nos richesses naturelles. Ce projet a également obtenu un prix coup de cœur.
- Le projet Biolit porté par l'association Planète Mer repose sur une application mobile de science participative sur la biodiversité littorale. L'objectif de cette application est de partager des

observations de faune et flore littorale pour mieux connaître et mieux protéger les écosystèmes côtiers, et d'animer une communauté d'observateurs pour échanger et faciliter les transferts de compétences sur le littoral. Ce projet a obtenu le prix coup de cœur du jury Agir pour le Capital Naturel.

- **L'activité Eau France de SUEZ a fait de la satisfaction client un impératif qui guide, en continu, l'action de l'ensemble de ses collaborateurs.**

Répondre aux attentes des usagers, dans un délai rapide, leur offrir plus de liberté et de facilité dans la gestion de leur quotidien et surtout, écouter et anticiper leurs besoins sont les clés de voûte de cette relation. Nous avons fait le choix de fonder notre expertise client sur une organisation qui combine un ancrage territorial fort et des services personnalisés. Une stratégie qui porte ses fruits. L'entreprise est aussi reconnue pour la qualité de sa relation client usager. Elle a été élue pour la deuxième année consécutive « Meilleur service clients de l'année » pour son contrat Saint Etienne Métropole.

SUEZ au service de l'environnement et de la qualité de vie

- **Réutiliser les eaux usées traitées pour préserver les ressources**

Le **golf international du Cap d'Agde** est arrosé à 75 % par des eaux usées traitées par ultrafiltration à la place d'eau potable. La **REUT** (traitement et réutilisation des eaux usées), le premier projet en France à obtenir l'arrêté préfectoral depuis 2014, permet d'économiser 235 000 m³ d'eau potable en période estivale.

Chaque année en France, SUEZ dépollue 820 millions de m³ d'eaux usées et permet à ses clients d'éviter l'émission de plus de 3,1 millions de tonnes de gaz à effet de serre.

- **Les solutions Air**

SUEZ a fait de la qualité de l'air un véritable enjeu de recherche et d'innovation en proposant des solutions qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui s'inspirent de la nature. Le dispositif IP'air améliore ainsi la qualité de l'air dans le métro en réduisant la pollution aux particules fines. Autre dispositif, **Combin'Air, a été installé dans une cour d'école de Poissy**, il absorbera les particules fines, le dioxyde d'azote et les composés organiques volatiles pour créer « une bulle d'air pur ».

- **Des technologies pour protéger les littoraux et milieux aquatiques**

Le **centre de recherche Rivages Pro Tech** situé à Bidart (64) est un centre d'expertise technique et scientifique spécialisé dans la gestion des milieux aquatiques, eaux de baignade et zones portuaires. Ce centre développe et applique des technologies d'océanographie opérationnelle de soutien aux pouvoirs locaux pour la gestion des zones côtières.

- **S'inspirer de la nature**

Les zones libellules sont des zones de liberté biologique et de lutte contre les polluants émergents imaginées et développées par SUEZ. Solution fondée sur la nature, elle complète le traitement classique des stations de traitement d'eaux usées en se basant sur la capacité épuratoire de la nature.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **Parlez-vous SUEZ**

Pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises, nous avons réalisé de courtes vidéos, à retrouver sur tous nos réseaux sociaux. Chloé, l'animatrice de cette série vidéo, sera accompagnée dans chaque épisode par l'un de nos collaborateurs pour qu'il puisse expliquer de façon simple et pédagogique ce qui se cache derrière des mots techniques ou des acronymes : ultrafiltration membranaire, puits de carbone, décarbonatation, CSR, prévision de la qualité des eaux de baignade, rendement de réseau ...

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

SUEZ a voulu savoir si la crise sanitaire avait eu un impact sur les comportements des Français. 34% des Français ont modifié leurs pratiques en matière de réduction des déchets, selon une étude réalisée par SUEZ à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets. La campagne de communication qui a accompagné la sortie de cette étude a permis de poursuivre la pédagogie sur le sujet de la réduction des déchets via le recyclage et le réemploi notamment.

- **Le salon des maires et des collectivités locales 100% digitale du 24 au 26 novembre**
- **Pollutec Online du 1^{er} au 4 décembre**

A l'occasion de ces deux salons qui se sont déroulés exclusivement en ligne, SUEZ a présenté, lors de webinaires, SludgeAdvanced, le portail digital de la valorisation organique et l'offre Covid City Watch pour détecter de manière précoce les marqueurs du virus SARS- COV-2 dans les réseaux d'assainissement.

Les actualités commerciales 2020 de SUEZ en France

En 2020, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients.

Activités Eau

- **Stéphanoise des Eaux « Elu Service Client de l'année 2021 »** dans la catégorie « Distribution d'eau », c'est la société Stéphanoise des Eaux, filiale du groupe SUEZ et délégataire du service de l'eau potable et de l'assainissement de Saint-Etienne Métropole, qui est lauréate. Cette victoire salue l'engagement des 130 collaborateurs Stéphanoise des Eaux pour satisfaire les 213 000 usagers de la Métropole grâce à une relation client de proximité.
- **SUEZ et Vauban Infrastructure** intensifient leur partenariat pour investir 1 milliard d'euros et accompagner les collectivités dans une relance verte.
- **Inauguration en région Ile de France à Poissy, d'une solution innovante pour améliorer la qualité de l'air.**
- **SUEZ a offert 12 500 masques chirurgicaux aux PIMMS.**
- **Dijon Métropole** a attribué la délégation de service public à SUEZ pour une durée de 9 ans. La forme contractuelle adoptée réunit l'eau et l'assainissement en permettant à la collectivité d'être acteur et partenaire du délégataire au travers d'une SEMOP (Société d'Économie Mixte

à Opération Unique). Dijon Métropole détient 49% du capital et SUEZ les 51% restant de cette société d'économie mixte à opération unique : **Odivéa**.

- La **Métropole Aix Marseille-Provence** a renouvelé sa confiance à SUEZ sur le territoire d'Istres Ouest-Provence pour plus de 8 ans la gestion des services de l'eau et d'assainissement pour les communes de Fos-sur-mer, Istres, Miramas et Port-Saint-Louis-du-Rhône.

Activités Recyclage et Valorisation

- **SUEZ et Bouygues Construction testent leurs premiers modèles d'assistant numérique pour les opérateurs du bâtiment et de l'industrie (ANOBI®)**
- **Dijon Métropole, SUEZ et DIEZE facilitent le geste de tri** avec une nouvelle application mobile grand public.
- **Collecte des déchets 100% électrique** : SUEZ et Renault Trucks partenaires en Ile de France.
- **Reprenonsleschantiers.fr**, un dispositif complet pour accompagner les professionnels du BTP pour la reprise des chantiers de construction.
- Pour accompagner la reconversion urbaine de **Nantes Métropole** et proposer de nouvelles solutions aux entreprises, les entreprises SUEZ et CHARIER ont regroupé leurs expertises pour réaliser l'Ecopôle, afin de renforcer les solutions de recyclage et de valorisation des déchets sur le territoire de la Métropole.
- SUEZ a signé avec la ville de **Rueil-Malmaison** un contrat de propreté urbaine pour une durée de 7 ans couvrant de nombreuses prestations comme le balayage, le collecte des corbeilles urbaines, la viabilité hivernale, le désherbage, la collecte des mégots et des dépôts sauvages, l'enlèvement des graffitis ...

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>



| 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 :

$$\text{NGL} = \text{NK} + \text{NO}_2 + \text{NO}_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

P

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

- **Service**

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

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

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

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu

récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

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 à 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 Annexe 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 AGECL. 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 ₅ /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 ₅ /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant 14/10/2020 le	A faire mais pas d'échéance définie		Non applicable
	Depuis 14/10/2020 le	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 ₅ /j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant 14/10/2020 le			31/12/2020
	Depuis 14/10/2020 le		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 analysés.

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'État 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

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 \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2020/2184/oj)

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 m³/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)² 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 (bêta-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.

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

² 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.

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=KY9SZZfQdclRn_N8Kc1gxuN7Pce5JP_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^{er} 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=J73mcZW2Cgy6sN6allnr9_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 [1 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 préfectorale 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&JO=JORFCONT000041904435

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 articles 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&JO=JORFCONT000042066438

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 Nm³/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 Nm³/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/text000042007747/>

La 1^{ère} 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 (Sradet) 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 2nde 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 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=

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^{er} 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 Annexe 2 - Le télé-RPQS

RAPPELS

1- Le Rapport du Maire : Réglementation

- Le rapport du Maire **concerne toutes les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement**, quels que soient leur mode de gestion et leur taille.
- **La taille des services est prise en compte, en fonction de l'existence ou non d'une CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux). Dans le cas où une CCSPL existe, des indicateurs complémentaires sont à fournir.
- Le décret du 2 mai 2007 et l'arrêté du même jour, définissant les données et indicateurs à fournir dans ce rapport, qui portent sur les aspects économiques, techniques, sociaux et environnementaux des services.
- Une circulaire interministérielle d'application, en date du 28 avril 2008, complète ce corpus réglementaire, concernant le contexte et les objectifs, les consignes aux préfets et aux collectivités et les modalités pratiques de mise en œuvre.

2- Les indicateurs à fournir

La circulaire interministérielle du 28 avril 2009 fournit 39 fiches détaillées, précisant l'objectif, la définition, les modalités d'obtention et d'interprétation des données et indicateurs. L'ensemble des informations est disponible sur le site internet www.eaudanslaville.fr

Rappelons que le décret du 2 mai 2007 ne s'applique pas directement aux délégataires. L'élaboration du rapport annuel sur le prix et la qualité des services est en effet de la responsabilité de la collectivité organisatrice du service.

Celle-ci utilise 3 sources principales d'informations :

- ses propres services,
- les autorités de contrôle (ARS, Police de l'eau)
- les gestionnaires des services (le Délégué)

REALISER VOTRE RPQS GRACE A L'OBSERVATOIRE

L'observatoire vous permet de :

Piloter vos services d'eau et d'assainissement ; vous pouvez :

- **calculer** de façon fiable vos indicateurs,
- **comparer** votre performance avec celle d'autres services de votre choix,
- **suivre** l'évolution annuelle de vos indicateurs,
- **produire** votre rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS).

Informez les habitants de vos collectivités en toute transparence sur le prix et la qualité du service en :

- publiant vos données annuelles sur www.services.eaufrance.fr,
- mettant en ligne votre RPQS.

Les DDT(M) peuvent vous aider pour :

- **créer** ou mettre à jour la fiche descriptive de vos services (périmètre, missions, mode de gestion),
- **gérer** votre compte d'authentification permettant ainsi de rentrer des données dans l'observatoire,
- **vous assister** à la saisie de vos données,
- **vérifier et valider** les données saisies.

Fiche pratique Votre RPQS en 5 étapes

1 SE CONNECTER

www.services.saufrance.fr





QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Si vous ne disposez pas de votre compte, « Réinitialiser un mot de passe » ou adressez-vous à la DDT(M), pour l'Observatoire des services de votre département.

2 CALCULER SES INDICATEURS ANNUELS

Saisir les données élémentaires du service





QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Reportez-vous aux fiches descriptives détaillées des indicateurs et de leurs variables directement accessibles à partir de la page de saisie.



3 PRODUIRE SON RPQS

Il intègre toutes les données annuelles saisies et calculées à l'étape 2 ainsi que les calculs d'évolution correspondants. Vous le recevez par courriel.





QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Contactez votre gestionnaire local de l'Observatoire des services de votre département, la DDT(M).



4 FINALISER LE RPQS

Finaliser le RPQS en le complétant puis le faire adopter par le conseil municipal ou votre assemblée délibérante.



QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Cette action est facultative mais vivement conseillée car elle contribue à une large diffusion de votre rapport.

5 LE METTRE EN LIGNE SUR LE SITE « SERVICES »

Plus de détail dans le guide d'aide à la saisie, sur www.services.saufrance.fr

7.3 Annexe 3 - Attestation d'Assurance



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société:

SUEZ EAU France
Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **FR00018805LI** et numéro **FR00018806LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats.

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus **5.000.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus **5.000.000 Euros par sinistre et par an**

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus : **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux : **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols : **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers : **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels : **néant**
- Autres Dommages : **15.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :

- Dommage corporels : **néant**
- Autres dommages : **100.000 Euros par sinistre**

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats. À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable pour la période du **1^{er} janvier 2021 au 31 Décembre 2021 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

XL Insurance Company SE
 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France
 SUEZ EAU France
 Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
 F-92040 Paris La Défense Cedex

XL Insurance Company SE
 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France
 SUEZ EAU France
 Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
 F-92040 Paris La Défense Cedex

Fait à Paris le 26 novembre 2020

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France - Téléphone : +33 1 56 93 80 00 www.axa.com
 XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), XL Insurance Company SE, Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927.
 Administrateurs : P.R.Braddock (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), V.Stattery, P.Wilson (UK), D.Palici-Chahab (FR), J.O'Neill, H.Browne



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72000 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ GROUPE, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Domages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°113.511.283, et notamment pour sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Domages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Émeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles
(sous-limite épuisable par an) 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers 30 000 000 €
- Frais et pertes 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation 30 000 000 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du 01/01/2021 jusqu'au 31/12/2021 sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous-)limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 22 décembre 2020

MMA IARD
Assurances Mutuelles
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon
72000 LE MANS CEDEX 09

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 363 euros – RCS Le Mans 440 043 862
Siège social : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72000 Le Mans CEDEX 9 – Entreprise éligible par le code des assurances

7.4 Annexe 4 : Attestation des Commissaires aux Comptes



ERNST & YOUNG et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, de l'application, par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2020.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Nous vous précisons qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2020 n'ont pas encore été arrêtés par le président notre audit de ces comptes est en cours. Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2020 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France ;

S.A.S. à capital variable
438 416 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Sabons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1



- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 10 mai 2021

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Stéphane Pédrón'.

Stéphane Pédrón

7.5 Annexe 5 - Evolution de la production et des imports mensuels

Évolution de la production mensuelle (m³) RESERVOIR_CAPTAGE_LES SALLES				
Mois / Année	2017	2018	2019	2020
Janvier	21 710	18 362	17 676	31 956
Février	19 356	20 361	23 145	33 176
Mars	18 706	29 576	26 294	21 259
Avril	16 765	20 954	24 874	10 636
Mai	16 267	19 829	26 024	12 845
Juin	17 640	21 146	26 080	21 682
Juillet	17 315	23 976	26 124	27 032
Août	16 433	22 733	21 295	24 051
Septembre	20 013	19 098	22 912	19 944
Octobre	17 020	16 627	23 773	8 359
Novembre	19 004	14 734	24 925	11 627
Décembre	20 025	20 529	14 455	18 337
Volumes annuels ramenés à 365 jours	240 369	245 824	262 816	235 485

Imports mensuels (m³) - ONNION				
Mois / Année	2017	2018	2019	2020
Janvier	1 695	1 060	1 276	2 044
Février	1 839	1 808	1 318	1 939
Mars	1 576	2 596	1 186	1 870
Avril	1 475	2 200	1 124	2 071
Mai	1 260	2 251	902	2 306
Juin	866	2 392	1 027	2 445
Juillet	1 085	2 236	1 169	3 311
Août	916	2 352	1 514	2 946
Septembre	770	824	1 041	1 754
Octobre	1 197	939	1 409	1 614
Novembre	1 676	948	1 596	1 430
Décembre	1 276	952	1 941	1 582
Volumes annuels ramenés à 365 jours	15 467	20 404	15 670	25 100

7.6 Annexe 6 - Interventions sur les branchements

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail
10	22/10/20	COUMEL MYRIAM INFANTE JEAN MARIE	180	AVENUE DE TREMERCIER	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête complexe avec appareil de mesure
08	12/08/20	MEYNET FERNAND	71	CHEMIN DE BELLENSOL	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple
01	22/01/20	RUBIN DELANCHY MICHELE	.	RUE DU FAUCIGNY	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Réparation sur branchement										
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Matériau bcht	Ø bcht	Intervention
08	24/08/20		2291	ROUTE DE LA VALLEE DU GIFFRE	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer
08	18/08/20		1543	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Création de branchement									
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Nombre	Matériau branchement nouveau	Ø new bcht	Intervention
12	14/12/20	MOUTHON SANDRINE	133	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène B.D.		branchement eau créer avec compteur Télér
08	21/08/20	BILLET Mathis ENGIE	327	ROUTE DES MOULINS	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
11	17/11/20	BU CZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
08	10/08/20	FRAU MICKAEL	13	ROUTE DES MOULINS	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur
05	07/05/20	GERVOIS RAYNALD	.	ROUTE DE MILLIERE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur Télér
11	17/11/20	BU CZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BU CZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BU CZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BU CZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur

11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
11	17/11/20	BUCZ THIERRY	.	ROUTE DE CHOUNAZ	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur

7.7 Annexe 7 - Interventions sur le réseau de distribution

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Réparation sur réseau								
Mois	Date	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Ø réseau	Matériau réseau	Intervention
12	14/12/20	MONTEE DE LA COUAZ	ST JEOIRE	0	1	59	PE noir	réseau eau réparer
05	22/05/20	IMPASSE DE LA COUAZ	ST JEOIRE	0	1	60	PE indéterminé	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
11	12/11/20	AVENUE DE TREMERCIER	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
07	06/07/20	103 IMPASSE DE LA COUAZ	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
10	19/10/20	MONTEE DES JOURDILLETS	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer
09	09/09/20	ROUTE DES CHENEVIERES	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur réseau						
Mois	Date	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention
10	23/10/20	MONTEE DES JOURDILLETS	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
09	25/09/20	_	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
10	27/10/20	ROUTE DE POUILLY	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
05	20/05/20	IMPASSE DE LA COUAZ	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
09	18/09/20	AVENUE DE TREMERCIER	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
10	19/10/20	AVENUE DE TREMERCIER	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
09	08/09/20	ROUTE DES CHENEVIERES	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite



