

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2021

(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
1.1.1	La gestion de la crise COVID	7
1.1.2	1.1.1 La réglementation générale sur la protection des données	8
1.1.3	La distribution	9
1.1.4	La production	11
1.1.5	Remplacement de la technologie GSM CSD DATA	11
1.2	Les chiffres clés	12
1.3	Les indicateurs de performance	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	15
1.3.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	16
1.4	Les évolutions réglementaires	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 relève	34
3.1.3	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	34
3.1.4	La performance réseau calculée sur une période de relève (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 gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	39
3.2.4	La ressource	41
3.2.5	La production	42
3.2.6	La distribution	43
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	45
3.3	Le bilan d'exploitation	46
3.3.1	La consommation électrique	46
3.3.2	Les contrôles réglementaires	46
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	47
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	47
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	48
3.3.6	La recherche des fuites	51
3.3.7	Les interventions en astreinte	51
3.4	Le bilan de la relation client	52
3.4.1	Le nombre d'abonnés	52
3.4.2	Les volumes vendus	52
3.4.3	La typologie des contacts clients	53
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	53
3.4.5	L'activité de gestion clients	54
3.4.6	La relation clients	54
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	55
3.4.8	Les dégrèvements	56

3.4.9	Le prix du service de l'eau potable.....	56
-------	--	----

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
4.4	Les investissements contractuels	77
4.4.1	Le renouvellement	77

5 | Votre délégataire 79

5.1	Notre organisation	82
5.1.1	La Région	82
5.1.2	Nos moyens humains	85
5.1.3	Nos moyens matériels	87
5.1.4	Nos moyens logistiques.....	87
5.1.5	Les autres moyens	88
5.1.6	Faire de la ressource en eau un levier de développement et de résilience des territoires.....	89
5.2	La relation clientèle	91
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	91
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.....	91
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	93
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	95
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	98
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	99
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	100
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	102
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	103
5.3	Notre système de management	105
5.4	Notre démarche développement durable.....	111
5.5	Nos offres innovantes.....	118
5.5.1	Notre organisation VISIO	118
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	118
5.6	Nos actions de communication	121
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	121

6 | Glossaire 123

7 | Annexes 135

7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire.....	137
7.2	Annexe 2 - Le télé-RPQS.....	166
7.3	Annexe 3 - Attestation d'Assurance	168
7.4	Annexe 4 - Attestation des commissaires aux comptes	170
7.5	Annexe 5 - Evolution de la production et des imports mensuels	172
7.6	Annexe 6 - Interventions sur les branchements.....	173
7.7	Annexe 7 - Interventions sur le réseau de distribution.....	175
7.8	Annexe 8 - Synoptique du réseau	177



Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

1.1.1 La gestion de la crise COVID

Après une année 2020 inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social, SUEZ a continué en 2021 à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

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. Fort de l'expérience des premières vagues de 2020, il n'a pas été nécessaire de recourir à nouveau à des plans de continuité d'activité.

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

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a continué à adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail modulé selon les différentes périodes épidémiques. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a mis en place des moyens informatiques adaptés, un guide du télétravail à la disposition de ses collaborateurs 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 de prévention Covid-19 établi en 2020 a été 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

Les clients particuliers ont 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.

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 sanitaire 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 24h sur 24 et 7 jours sur 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 mail plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales 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...

Innover pour se préparer aux risques à venir :

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID-19 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 réseau OBEPINE**

Au cours de l'année 2021 SUEZ a collaboré avec le réseau Obépine en réalisant des échantillons d'eau usées en entrée de 55 stations d'épuration exploitées par le Groupe, à raison de deux fois par semaine. Cela a contribué aux indicateurs produits par le réseau Obépine auprès du Ministère de la Santé.

- **L'offre Covid-19 City Watch**

Le programme de recherche réalisé par SUEZ en 2020 a permis le développement d'un protocole performant d'analyse de l'ARN du virus SARS-CoV-2 dans les eaux usées.

Suite à cela, l'offre Covid-19 City Watch, a été développée et commercialisée tout au long de l'année 2021.

Covid-19 City Watch permet la détection de l'apparition du virus sur un territoire et le suivi de sa circulation via l'analyse des eaux usées. Ce suivi peut être réalisé au niveau des stations d'épuration, de divers points du réseau d'assainissement et de divers établissements, comme notamment les groupes scolaires.

Les prélèvements sont réalisés par les agences SUEZ et les analyses sont faites en interne par Rivages Pro Tech. Le CIRSEE apporte son expertise en épidémiologie pour interpréter les résultats transmis par la suite aux collectivités et aux ARS.

En 2021, 13 contrats Covid-19 City Watch ont été signés, représentant le suivi de plus de 2 millions de personnes en France.

1.1.2 1.1.1 La réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.1.3 La distribution

INTERVENTIONS SUR LE RESEAU ET SUR LES BRANCHEMENTS

Janvier Réparation d'une casse sur conduite, montée de Perreuse.

Réparation d'une casse sur conduite, en astreinte, route de Cormand.

Réparation de 2 casses sur conduite, montée de la Mule.

Réparation d'une casse sur conduite, chemin de la Fruitière.

Réparation d'une casse sur conduite, route de Cormand.

Février Réparation d'un branchement DN 40 mm, montée de Perreuse.



Réparation d'une casse sur conduite, route de Sur Chable.

Réparation d'une casse sur conduite DN 63 mm, montée de la Couaz.



Mars Réparation d'un branchement, rue de Narvik.

Avril Renouvellement d'un branchement, rue des Tovets.

Remplacement du poteau incendie n° 7, route de Sur Chable.



Juin	Réparation d'un branchement, place Germain Sommeiller.
Juillet	Réparation d'une casse sur conduite, route de Cormand.
Septembre	Réparation d'un branchement, avenue Gaspard Monge. Réparation d'un branchement, rue Jean-Jacques Dussaix.
Octobre	Réparation d'un branchement, rue du 28 Janvier 1944.
Décembre	Réparation d'un branchement, route de Cormand. Réparation de 2 casses sur conduite, route de Cormand. Réparation d'une casse sur conduite DN 63 mm, rue du Faucigny.

1.1.4 La production

Mai Changement du contacteur de la pompe n°1 et de la pompe n°2 au surpresseur d'Anthon.



Novembre Changement du ballon de maintien de pression au surpresseur d'Anthon.



Décembre Changement d'un appareil d'éclairage au réservoir d'Aveyran.



1.1.5 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 (tarif 2021)	
	15,31 m³/km/j de pertes en réseau	
	353 579 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	
	46,6 % de rendement du réseau de distribution	
	1 194 abonnés	
	693 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 RAD.

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	2019	2020	2021	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'abonnés	1 164	1 191	1 194	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	33,7	33,7	33,8	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,40	2,53	2,53	€ 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	60,03	60,34	46,57	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95	100	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	10,1	8,97	16,18	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	9,06	8,39	15,31	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	2021	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
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets renforce les clauses environnementales dans les marchés publics. Tous les marchés publics devront intégrer d'ici 5 ans une clause écologique.

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 supprime l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics ont approuvé les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics.

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

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

Ce décret a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes en vue de leur valorisation agricole.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats 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 boues et des digestats de boues. Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;**

- **Au plus tard le 1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...) des installations de méthanisation classées en rubrique ICPE 2781-2

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP à travers la plateforme Trackdéchet.



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	30/12/2021	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 %
Avenant n°03	20/08/2021	30/12/2021	

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.

En accord entre les différentes parties, l'échéance du contrat, d'une durée initiale de 12 ans, a été anticipée au 31/12/2021.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

⇒ **VOS CONTACTS** AGENCE ALPES

 Emmanuel GERAL <i>Directeur d'Agence</i> 06 84 96 19 96 emmanuel.gerval@suez.com	 Dominique COLLIARD <i>Adjoint au Directeur d'Agence</i> 06 87 69 27 86 dominique.colliard@suez.com	 Vincent PONS <i>Responsable commercial</i> 06 77 53 97 30 vincent.pons@suez.com	 Jean-François BASILE <i>Chef de projet</i> 06 40 79 88 90 jean-francois.basile@suez.com	 Sandrine LAMIRAL <i>Chargée de Communication</i> 06 07 58 03 41 sandrine.lamiral@suez.com
--	---	--	---	--

⇒ **CONTACTS** HAUTE-SAVOIE


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



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation 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 2021, 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 70 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 2021. En 2021, près de 273 561 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

⇒ **CONTACTS POUR LES CLIENTS PARTICULIERS**

Notre équipe clientèle est à votre service :

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

ACCÉDER RAPIDEMENT À MES SERVICES



J'emménage >



Je résilie mon contrat >



Je paie ma facture >



Relève de compteur >



SAINT-JEOIRE – 2021

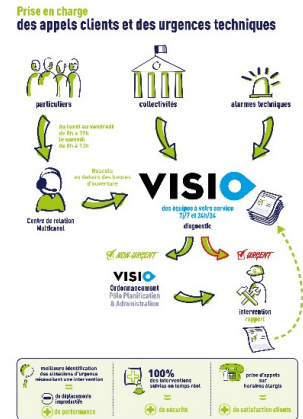
23/180

• **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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



2.3 L'inventaire du patrimoine

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

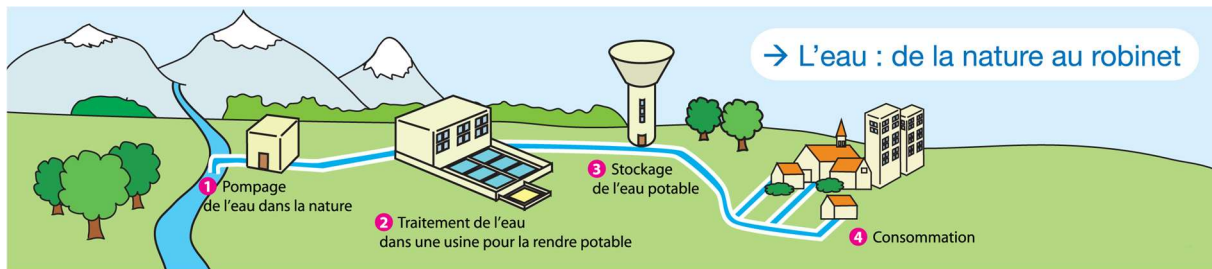
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité 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	4 434	1 945	176	1 046	170	7 772
100-199 mm	22 006	-	-	33	4	22 043
200-299 mm	3 026	-	-	-	-	3 026
Inconnu	-	6	-	39	91	135
Total	29 466	2 259	236	1 586	265	33 811

• **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	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	3	200,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	16	16	16	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	77	77	77	0,0%
Vannes	226	226	230	1,8%
Vidanges, purges, ventouses	108	108	110	1,9%

> 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	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	103	3	-	106
Eau froide	B 5 - 9 ans	183	4	-	187
Eau froide	C 10 - 14 ans	921	35	1	957
Eau froide	F > 25 ans	1	-	-	1
Total		1 208	42	1	1 251

• **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	2021
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2021
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
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
99.22%	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**

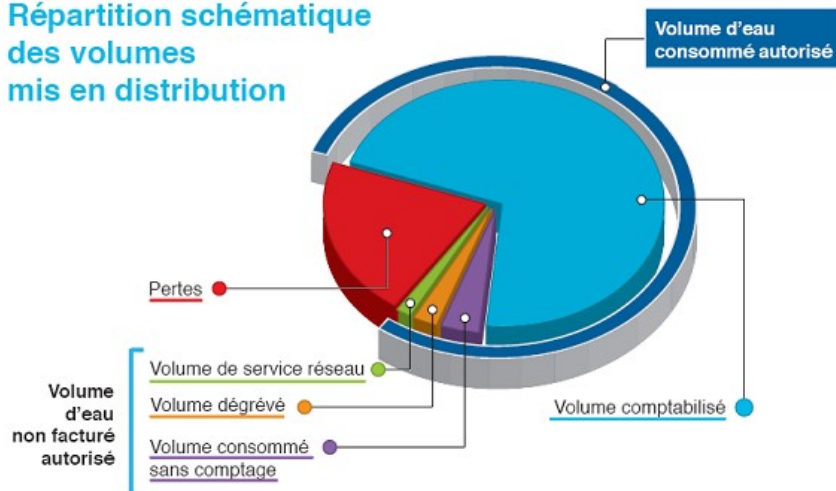
- *Volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers...) ;
- *Volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
- *Volumes dégrévés* (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**

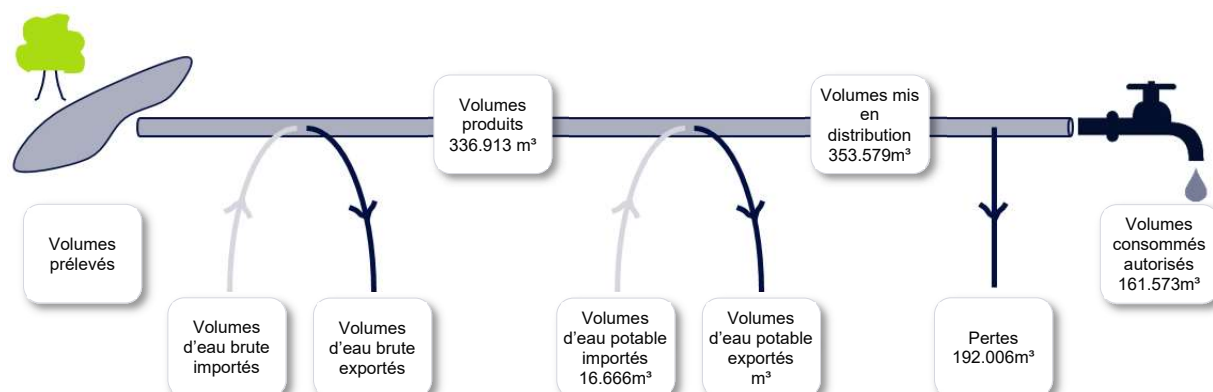
Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés « **pertes** ». Ces eaux perdues correspondent :

- 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 relèvement

Volumes mis en distribution (m³)					
Désignation	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	245 824	262 816	235 485	336 913	43,1%
dont volumes eau brute prélevés (A')	245 824	262 816	235 485	336 913	43,1%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	20 404	15 670	25 100	16 666	- 33,6%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	266 228	278 486	260 585	353 579	35,7%

> 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 relèvement

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)					
Désignation	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	166 922	154 355	150 072	153 867	2,5%
- dont Volumes facturés (E')	160 556	150 877	148 342	147 828	- 0,3%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	6 366	3 478	1 730	6 039	249,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	3 729	3 729	3 729	3 729	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	9 801	9 100	3 436	7 073	105,8%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	180 452	167 184	157 237	164 669	4,7%

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	2018	2019	2020	2021
Volumes mis en distribution (D)	266 228	278 486	260 585	353 579
Volumes comptabilisés (E)	166 922	154 355	150 072	153 867
Volumes consommés autorisés (H)	180 452	167 184	157 237	164 669
Pertes en réseau (D-H) = (J)	85 776	111 302	103 348	188 910
Volumes non comptés (D-E) = (K)	99 306	124 131	110 513	199 712
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	33,66	33,66	33,66	33,811
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,98	9,06	8,39	15,31
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	8,08	10,1	8,97	16,18

Rendement de réseau (%)				
Désignation	2018	2019	2020	2021
Volumes consommés autorisés (H)	180 452	167 184	157 237	164 669
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	245 824	262 816	235 485	336 913
dont volumes eau brute prélevés (A')	245 824	262 816	235 485	336 913
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0
Volumes eau potable importés (B)	20 404	15 670	25 100	16 666
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	67,78	60,03	60,34	46,57

Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP	
Désignation	2021
Type de réseau (Rural, Intermédiaire, Urbain)	Intermédiaire
Classification FNCCR (Satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant)	Préoccupant

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	2018	2019	2020	2021
Volumes consommés autorisés (H)	180 452	167 184	157 237	164 669
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	33,7	33,7	33,7	33,8
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	14,7	13,6	12,8	13,3
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,94	67,72	67,56	67,67
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	67,78	60,03	60,34	46,57

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

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

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents ». L'instruction indique que l'Anses a établi des critères permettant d'évaluer la pertinence des métabolites de pesticides dans les eaux potables tenant compte du risque sanitaire pour le consommateur, au regard de l'activité « pesticide » vis-à-vis des plantes et organismes nuisibles, du potentiel génotoxique du métabolite et d'éléments décisionnels complémentaires (données toxicologiques sur la reprotoxicité, la cancérogenèse et le caractère « perturbateur endocrinien » du métabolite, cas de la transformation d'un pesticide et/ou métabolite en un sous-produit de dégradation toxique au sein de la filière de traitement).

En cas de données insuffisantes, un métabolite est considéré comme « pertinent ». Pour les molécules « non pertinentes » et sans $V_{\max}$ déterminées par l'Anses, une valeur de « vigilance » à 0,9 $\mu\text{g/l}$ s'applique et est utilisée comme les $V_{\max}$ pour la gestion des situations de présence.

Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS doivent gérer les situations de présences de pesticides ou de métabolites « pertinents » suivant le principe illustré par le schéma ci-dessous.



Les dérogations pour une durée maximale de 3 ans peuvent être accordées à condition que cette situation soit assortie d'un plan d'actions destinées à mettre fin à la non-conformité dans un délai fixé n'excédant pas 3 ans et éventuellement renouvelable, sous conditions.

Valeurs sanitaires transitoires – Avis du Haut Conseil de la Santé Publique

Pour plusieurs métabolites de pesticides se retrouvant dans certaines ressources et eaux potables, l'ANSES n'a pas pu calculer de $V_{\max}$ (manque de données scientifiques suffisamment précises). Il en résulte que, en application de l'instruction du 18 décembre 2020, un dépassement de la limite de qualité (0,1 $\mu\text{g/l}$) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution. Ce manque concerne en particulier des métabolites classés pertinents par l'ANSES, comme ceux du chloridazone et le NOA métolachlore qui sont responsables de nombreuses non-conformités en France.

Constatant cette difficulté de gestion, ainsi que des approches hétérogènes en Europe pour le calcul des $V_{\max}$, la Direction Générale de la Santé a demandé au Haut Conseil de la Santé Publique son avis sur l'introduction de « $V_{\max}$ provisoires » (valeurs sanitaires transitoires) pour les métabolites sans $V_{\max}$ en France. Ces valeurs sont destinées à aider les ARS dans leurs décisions de gestion dans l'attente de valeurs sanitaires établies par l'ANSES pour les pesticides et métabolites de pesticides pertinents ou non pertinents. En pratique, des dérogations temporaires de distribution pourraient être obtenues, sous réserve de plans d'actions pour résoudre les dépassements de la limite de qualité, si les concentrations en métabolites sont inférieures aux « $V_{\max}$ provisoires ».

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

Les valeurs sanitaires de l'UBA sont, quand elles existent, supérieures ou égales à 1,0 $\mu\text{g/l}$ (comme c'est le cas pour la quasi-totalité des $V_{\max}$ de métabolites que l'ANSES a pu calculer). Elles sont par exemple de 3,0 $\mu\text{g/l}$ pour les métabolites du chloridazone et le NOA métolachlore. Ainsi, si la DGS suit les recommandations du HCSP, ces valeurs pourraient être utilisées par les ARS pour évaluer la possibilité d'accorder des dérogations temporaires de distribution.

3.2.4 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	4	0	100,0%	20	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	4	0	100,0%	37	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	2	0	100,0%	6	0	100,0%

Au cours de cette année, l'ensemble des analyses réalisées sur les ressources s'est révélé conforme aux limites et références de qualité.

3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
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	0	100,0%	0	100,0%	3	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	31	0	100,0%	0	100,0%	15	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	365	0	100,0%	0	100,0%	9	0	100,0%	0	100,0%

Au cours de cette année, l'ensemble des analyses réalisées sur l'eau mise en distribution s'est révélé conforme aux limites et références de qualité.

3.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	14	0	100,0%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	14	0	100,0%	0	100,0%	5	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	71	0	100,0%	0	100,0%	15	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	191	0	100,0%	0	100,0%	14	0	100,0%	0	100,0%

Au cours de cette année, l'ensemble des analyses réalisées sur l'eau distribuée s'est révélé conforme aux limites et références de qualité.

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	0,25	0,20			
MAXI	0,40	0,30			
NBRE DE MESURE	23	11			

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 - eau mise en distribution & distribuée réseau "Aveyran" (sur les 2 dernières années)					
	RESEAU "AVEYRAN"	RESERVOIR "LA PERRIERE"	Recommandation DISTRIBUTION	Recommandation PRODUCTION	UNITE
MINI	0,00	0,00	0,1	0,3	mg/l
MOYENNE	0,18	0,18			
MAXI	0,50	0,50			
NBRE DE MESURE	9	9			

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.

- **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	19	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	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
SAINT-JEOIRE	RELAIS_ANTHON	2 808	1 944	2 119	4 445	109,8%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR CAPTAGE_LES SALLES	15	645	3 101	2 316	- 25,3%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR POMPAGE_DE LA RAVOIRE	51 941	71 478	80 782	68 357	- 15,4%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE LA PERRIERE-AVEYRAN	- 1 707	432	446	1 350	202,7%
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE POUILLY	- 699	686	255	383	50,2%
Total		52 358	75 185	86 703	76 851	- 11,4%

> 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	RESERVOIR CAPTAGE_LES SALLES	Equipelement électrique	Armoire générale BT	14/10/2021
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR_DE POUILLY	Equipelement électrique	Armoire BT	14/10/2021

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
SAINT-JEOIRE	RESERVOIR POMPAGE_DE LA RAVOIRE	30/06/2021

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.

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-canalisation.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2021
RDICT	62
RDT	22
RDT-RDICT conjointe	53
Total	137

• 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Accessoires	renouvelés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	4	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	2	1	-50,0%
Branchements	créés	11	5	-54,5%
Branchements	modifiés	1	2	100,0%
Branchements	renouvelés	-	1	0,0%
Compteurs	déposés	1	10	900,0%
Compteurs	posés	21	17	-19,0%
Compteurs	remplacés	1	11	1000,0%
Devis métrés	réalisés	10	4	-60,0%
Enquêtes	Clientèle	27	43	59,3%
Fermetures d'eau	à la demande du client	1	1	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	-	1	0,0%
Remise en eau	sur le réseau	1	3	200,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	1	0,0%
Réparations	fuite sur branchement	2	8	300,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	6	13	116,7%
Autres		95	110	15,8%
Total actes		185	233	25,9%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Télérelèves	Posées	18	22	22,2%
Télérelèves	Renouvelées	1	-	-100,0%

> 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 au cours de l'année :

Le nombre des fuites	
Désignation	2021
Fuites réparées	22

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	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	6	14	133,3%

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

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre d'abonnés

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 191	1 194	0,3%
Total	1 191	1 194	0,3%

> 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 »

En pratique, les abonnés non-domestiques sont ceux qui acquittent la redevance pollution non domestique directement à l'agence de l'eau, du fait de l'importance de la pollution qu'ils rejettent.

La liste de ces établissements est fournie chaque année par l'agence de l'eau lors de la notification du taux de la redevance applicable l'année suivante

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	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	131 500	129 149	- 1,8%
Volumes vendus aux collectivités	2 111	4 883	131,3%
Volumes vendus aux professionnels	21 216	21 896	3,2%
Total des volumes vendus	154 827	155 928	0,7%

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	585
Courrier	49
Internet	124
Visite en agence	3
Total	761

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	189	0
Facturation	26	18
Règlement/Encaissement	116	7
Prestation et travaux	14	0
Information	294	-
Dépose d'index	6	0
Technique eau	48	48
Total	693	73

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	2020	2021	N/N-1 (%)	
Nombre de relevés de compteurs	345	38	-89,0%	
Nombre d'abonnés mensualisés	586	51	-91,3%	
Nombre d'abonnés prélevés	153	713	366,0%	
Nombre d'échéanciers	7	18	157,1%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 388	2 725	14,1%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	100	122	22,0%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	60	56	-6,7%	
Nombre total de factures comptabilisées	2 548	2 903	13,9%	

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients				
Désignation	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	86,3	77,1	77,7	0,8%
Satisfaction Post Contact	7,7	7,8	7,8	0,0%
Pourcentage de clients satisfaits	78	79	79	0,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	5	5	5	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	4,3	4,2	4,2	- 0,3%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2	2	2	0,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	14	12	79	558,3%
Nombre d'arrivées clients dans la période	15	12	97	708,3%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	93,3	100	81,4	- 18,6%

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2021
Délai Paiement client (j)	27,24
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	20 382,81
Créances irrécouvrables (€)	3 685,65
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	5 157,70
CA TTC hors travaux de l'année N -1	385 031,52
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,79
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,34

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	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	3	9	200,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	3	12	300,0%
Volumes dégrévés (m³)	1 730	6 039	249,1%

> 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	01/01/2021
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	68,2
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,46358
Taux de la partie fixe du service (%)	27,97%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,52567
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,39392

• 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	01/01/2021
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	30,76
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,8349
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	37,44
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,6287
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,28
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,082
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1318

• 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 SURTAXÉ

 urgence 24h/24
 0977 401 134
APPEL NON SURTAXÉ

 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.atlasante.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 majorée 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.

place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 422.224.040 Euros - SIREN 410 034 607 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410034 607



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

EAU - SAINT JEOIRE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

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

en milliers d'euros	2020	2021	Ecart en %
PRODUITS	379,64	295,74	-22,1%
Exploitation du service	172,09	169,71	
Collectivités et autres organismes publics	185,45	98,66	
Travaux attribués à titre exclusif	14,55	18,06	
Produits accessoires	7,56	9,30	
CHARGES	388,99	283,19	-27,2%
Personnel	66,11	60,82	
Energie électrique	11,17	10,30	
Achats d'eau	31,94	-31,06	
Produits de traitement	0,59	0,66	
Analyses	2,59	0,93	
Sous-traitance, matières et fournitures	26,33	52,69	
Impôts locaux et taxes	1,65	1,69	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	32,42	27,86	
• télécommunication, postes et télégestion	2,53	1,59	
• engins et véhicules	3,42	3,46	
• informatique	15,37	15,37	
• assurance	0,74	1,25	
• locaux	3,19	3,24	
Contribution des services centraux et recherche	6,41	6,50	
Collectivités et autres organismes publics	185,45	98,66	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	9,49	23,59	
• programme contractuel	-14,68	0,00	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	19,63	19,92	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	6,56	6,79	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1,53	2,32	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	1,81	1,52	
Résultat avant impôt	-9,35	12,55	234,2%
Apurement des déficits antérieurs	0,00	12,55	
RESULTAT	-9,35	0,00	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

EAU - SAINT JEOIRE

Compte annuel de résultat de l'exploitation

2021

Détail des produits

en milliers d'euros	2020	2021	Ecart en %
TOTAL	379,64	295,74	-22,1%
Exploitation du service	172,09	169,71	-1,4%
• Partie fixe facturée	44,33	23,63	
• Partie proportionnelle facturée	126,88	62,52	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,88	83,56	
Collectivités et autres organismes publics	185,45	98,66	-46,8%
• Part Collectivité	131,64	71,85	
• Redevance prélèvement	12,52	6,08	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	41,29	20,73	
Travaux attribués à titre exclusif	14,55	18,06	24,1%
• Branchements	14,55	18,06	
Produits accessoires	7,56	9,30	23,1%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	0,37	0,67	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0,63	0,02	
• Autres produits accessoires	6,56	8,61	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

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 2021

- 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 2021 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. 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.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

2. 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 -0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% 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 + 0.91 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 27.5%.

VI. ANNEXES

EAU - SAINT JEOIRE

Année 2021

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 télégrés
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 0,13% 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 0,21% 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 (€)
06/2021 - 11/2021	31/12/2021	73 159,23
12/2020 - 05/2021	30/06/2021	69 645,43
		142 804,66

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

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

Sans objet au cours de l'exercice.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ST JEOIRE-RESERVOIR_DE POUILLY-RVT-Passage en GPRS + Télésurveillance Réservoir de Pouilly	2 341,97
ST JEOIRE-RELAIS_ANTHON-RVT-Ballon anti-bélier	2 140,68
-	4 482,65

4.3.2 La situation sur les canalisations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ST JEOIRE--RVT-Réducteur de Pression Rte de la COUAZ	400,54
-	400,54

4.3.3 La situation sur les branchements

- LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Création de branchement								
Mois	Date	Nom	Rue	Commune	Nombre	Matériau branchement nouveau	Ø new bcht	Intervention
01	29/01/21		Rue des hison	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
02	22/02/21	JOUAS ET VERMOYAL MARIE ET MICH	ROUTE DE CHARNY	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur Télér
06	25/06/21	MONTESSUIT GUILLAUME	ROUTE DE LA BEVIERE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur Télér
08	05/08/21	SAVARD BOBBY	ROUTE DE POUILLY	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
12	15/12/21	AUBAINE	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur Télér

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	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Ø compteur	Intervention
01	27/01/21	AULNETTE STEPHANE	LA VIEILLE ROUTE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
01	22/01/21	GIRAUD BERNARD	ROUTE DE LA BEVIERE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
01	13/01/21	UDRY AURORE	PLACE DU MARCHE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
04	02/04/21	GIRAUD BERNARD	ROUTE DE LA BEVIERE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
04	28/04/21	CRISTOL ERIC	RUE DES TOVETS	ST JEOIRE	0	1		branchement eau renouveler avec compteur
05	12/05/21	MAIRE JOELLE	ANCIEN CHEMIN DE SAINT JEOIRE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
07	20/07/21	GOSSELIN GERALD	ROUTE DE CHARNY	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
07	20/07/21	CRUZ EMILIE	RUE DE NARVIK	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
08	26/08/21	COLOTTE GAYLORD	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	0	1	15	compteur remplacer avec émetteur téléR
09	28/09/21	PERRET GILLES	AVENUE GASPARD MONGE	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 Déléataire 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	140,50
Total	140,50

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	6 375,99
Réseaux	400,54
Total	6 776,53

• LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	4 883,19
Programme contractuel de renouvellement	1 893,34
Total	6 776,53



Votre délégataire

SUEZ est un leader des services essentiels à l'environnement qui fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun et valorise les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

SUEZ porte cet engagement quotidiennement, y compris pendant la crise sanitaire durant laquelle la continuité de service n'a cessé d'être assurée tout en garantissant la sécurité de ses salariés.

En France, berceau historique du Groupe, **29 000 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air**, qui garantissent notre futur. SUEZ y opère principalement dans les métiers de la gestion de l'eau et des déchets auprès des collectivités et des entreprises.

La chaîne de valeur de l'activité Eau France repose sur 3 métiers principaux :

- Les services ;
- La construction ;
- Le digital.

Cette chaîne de valeur s'appuie sur trois piliers, l'expertise technique, les solutions et l'ancrage territorial qui constituent l'ADN de SUEZ depuis plus de 150 ans.

SUEZ évolue aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.

Le caractère essentiel de nos métiers réside désormais dans notre capacité à faire face, avec les autorités, le monde académique, celui des entreprises et l'ensemble des parties prenantes, aux nouveaux défis qui ont émergé au cours de ces dernières années en France et dans le monde. Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre est devenue pressante dans un monde complexe et interdépendant faisant apparaître des tendances fortes parmi lesquelles le changement climatique, la croissance démographique et la métropolisation, la transformation numérique de la société et les nouvelles attentes citoyennes.

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

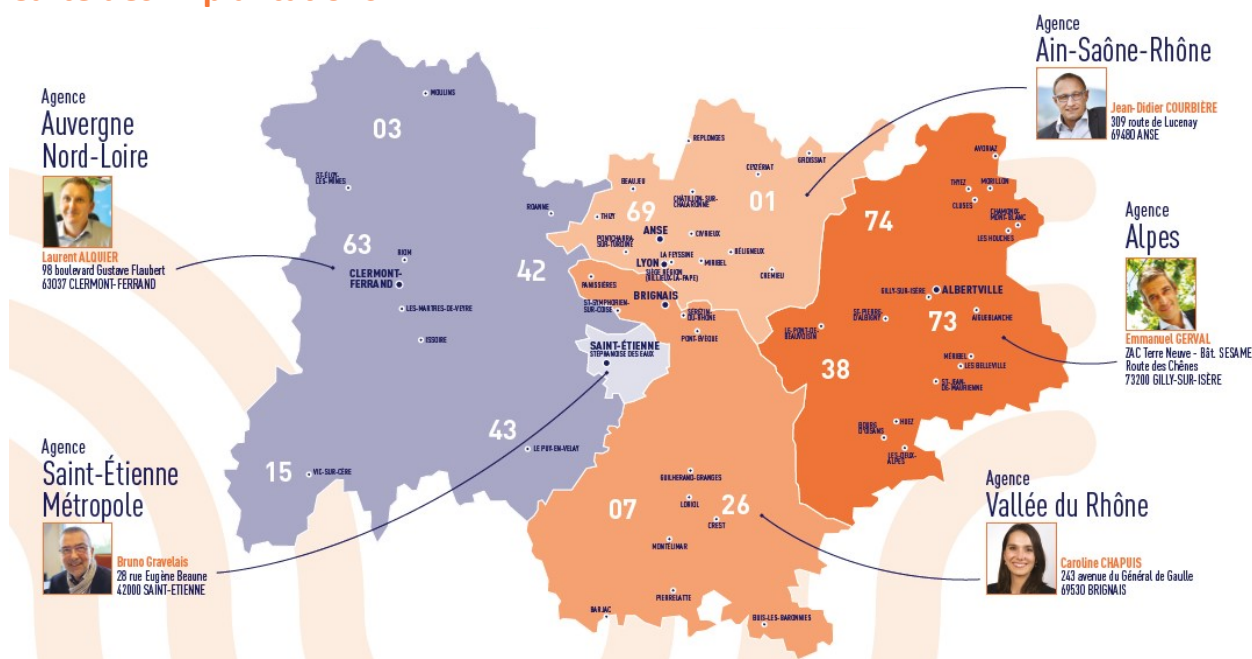
5.1.1 La Région

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

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



17
partenariats

359
stations
d'épuration

12 580
télérèlèves posées

26 126
km de réseaux

1 fondation
fondation
Terre
d'Initiatives Solidaires

1
Maison
Pour Rebondir

95
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

Ségolène Kirchhoffer
Santé/SécuritéMarie-Agnès Gonnou
Ressources HumainesThierry Griens
Administratif & FinancierBertrand Hartmann
Relation ClientClémentine Duclert
Communication Centre-EstPhilippe Plasmondon
Métiers & PerformancesSerge Poncet
CommercialCatherine Savey
Communication & Fondation TIS

DIRECTEURS FONCTIONNELS

Laurent Alquier
Auvergne Nord LoireCaroline Chapuis
Vallée du RhôneJean-Didier Courbière
Ain Saône RhôneEmmanuel Gerval
AlpesBruno Gravelais
Saint-Etienne Métropole

DIRECTEURS D'AGENCES

La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires

Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la préservation de l'environnement et de la transition écologique et solidaire.

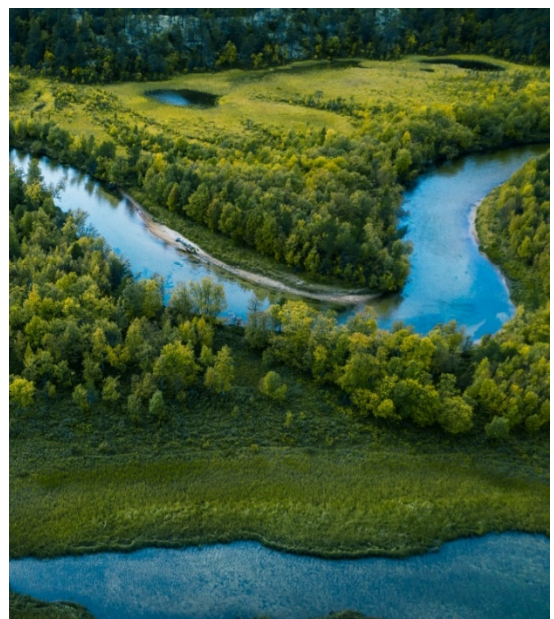
Pour relever les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux des territoires, la Fondation Terre d'Initiatives Solidaires intervient auprès du monde associatif, des acteurs de l'économie sociale et solidaire, de l'enseignement supérieur, et de l'innovation. Depuis sa création c'est :

+ 100 PROJETS soutenus

+ 900 000 citoyens impactés
positivement grâce aux actions soutenues

80 collaborateurs SUEZ en mécénat de compétences

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



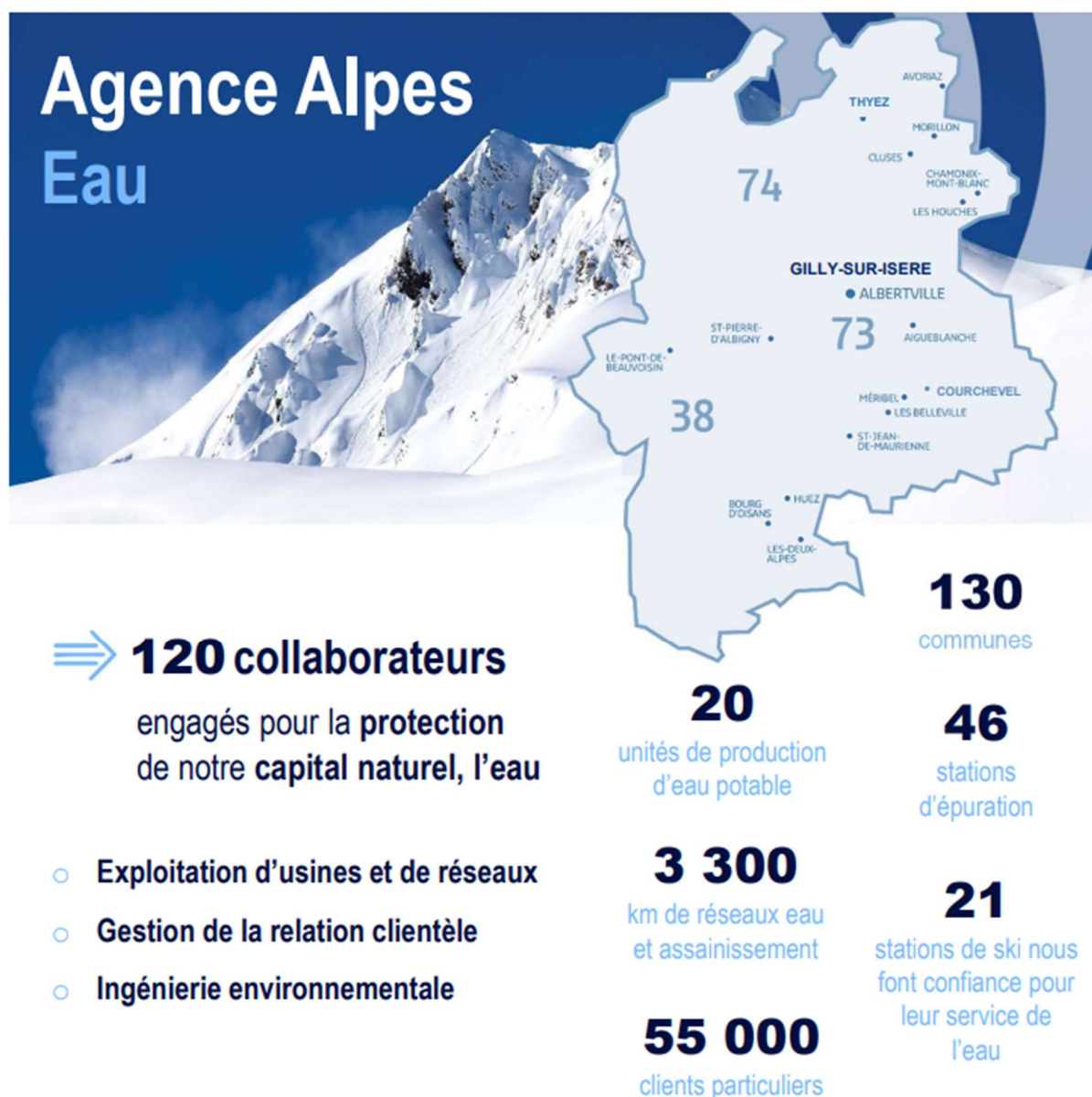
La Maison pour Rebondir

L'antenne locale met en œuvre la démarche d'innovation sociale portée par SUEZ. Son action implique tous les métiers du Groupe avec pour objectifs de renforcer l'impact social de ses activités et développer des nouveaux services d'économie circulaire avec les entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire (ESS).

En 2021, ses actions se sont portées sur :

- ⇒ La consolidation de **163 579** **HEURES D'INSERTION**, soit l'équivalent de 90 personnes à temps plein sur notre région
- ⇒ La participation à plus de **10 appels d'offre majeurs** (ex : renouvellement du centre de tri de Firminy, renouvellement des marchés de l'eau à Saint-Etienne)
- ⇒ L'accompagnement de **15 entrepreneurs d'économie circulaire** avec la Métropole de Lyon et l'incubateur Ronalpia
- ⇒ Le montage de projets multi-partenariaux avec des structures de l'ESS (ex : service à domicile de diagnostic et réparation gratuite des installations d'eau offertes à 150 foyers de Saint-Etienne Métropole)

5.1.2 Nos moyens humains

⇒ **CONTACTS POUR LES CLIENTS PARTICULIERS**

Notre équipe clientèle est à votre service :

PAR TÉLÉPHONE :**EN LIGNE (24h/24) : www.toutsurmoneau.fr****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

ACCÉDER RAPIDEMENT À MES SERVICES



J'emménage >



Je résilie mon contrat >



Je paie ma facture >



Retève de compteur >



⇒ VOS CONTACTS AGENCE ALPES



Emmanuel GERVAIL
Directeur d'Agence
 06 84 96 19 96
 emmanuel.gervail@suez.com



Dominique COLLIARD
Adjoint au Directeur d'Agence
 06 87 69 27 86
 dominique.colliard@suez.com



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



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



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

⇒ CONTACTS HAUTE-SAVOIE



Tanneguy DE CARGOUET
Responsable d'exploitation
Assainissement / maintenance 74
 06 78 09 73 30
 tanneguy.de-cargouet@suez.com



Grégory FILIPUTI
Responsable d'exploitation
Région de Cluses et Giffre
 06 30 73 24 31
 gregory.filiputi@suez.com



Patrick FOURMENTEL
Chef d'usine assainissement
Secteur SI Montagnes du Giffre
 06 87 69 27 99
 patrick.fourmentel@suez.com



Alexandre GACON
Responsable d'exploitation
Vallée de Chamonix Mont-Blanc
 06 87 69 27 83
 alexandre.gacon@suez.com

⇒ CONTACTS ISERE



Nadine MARZOUK
Chef d'usine assainissement
Les Houches
 06 78 48 00 52
 nadine.marzouk@suez.com



David MOREL
Chef d'usine
assainissement 74
 06 75 09 39 71
 david.morel@suez.com



Bernard PIERRE
Responsable d'exploitation
Vallée du Guiers et
Pont-de-Beauvoisin
 06 08 48 02 60
 bernard.pierre@suez.com



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

⇒ CONTACTS SAVOIE



Aurélie GUERET
Responsable d'exploitation
Territoire des Vallées de Savoie
 07 67 74 36 33
 aurelie.gueret@suez.com



Fabien GUERET
Responsable d'exploitation
Courchevel
 07 64 75 82 89
 fabien.gueret@suez.com



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



Christophe TRUCHET
Responsable d'exploitation
Territoire des 3 Vallées
 06 87 69 28 03
 christophe.truchet@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...).

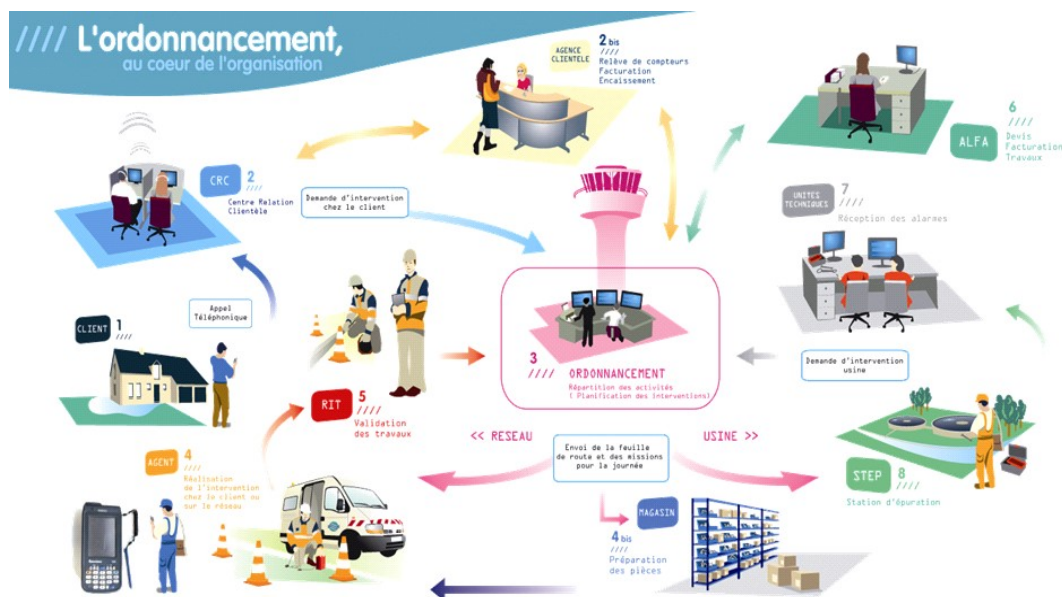
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- 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).

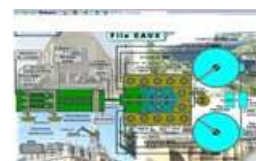


Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- 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 Faire de la ressource en eau un levier de développement et de résilience des territoires

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

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

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilientes à impact positif sur l'eau, l'air et la terre. 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 contractuels, l'augmentation des exigences réglementaires, la lutte contre le changement climatique ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

L'entreprise a développé une longue et significative culture d'ingénierie et d'innovation qui lui a permis d'être reconnue experte au service de l'intérêt général.

Depuis les années 2000, l'entreprise a pris la pleine mesure de l'impact du numérique sur ses métiers :

- Les solutions commercialisées au travers de la gamme **Advanced Solutions** s'appuient sur les technologies numériques pour optimiser la gestion de l'ensemble du cycle de l'eau et améliorer les services aux clients.
- Avec les **capteurs connectés**, il est possible de surveiller le niveau des nappes phréatiques, le comportement hydraulique des réseaux, d'anticiper les épisodes pluvieux pour y préparer les réseaux d'assainissement, etc. L'entreprise est également leader dans le domaine des **compteurs communicants** (télérélevé) avec 4,2 millions de compteurs déployés.
- Les centres VISIO sont dotés de dispositifs intelligents et réactifs qui permettent aux collectivités :
 - de gérer et d'optimiser les interventions 24h/24, 7j/7
 - d'anticiper grâce aux systèmes prédictifs
 - de bénéficier d'une vision complète de leur territoire
- L'entreprise est aussi reconnue pour la qualité de sa **relation client usager**. Elle a été élue pour la deuxième année consécutive « Meilleur service client de l'année »
- 2021 : pour son contrat Saint-Etienne Métropole

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 2021

Cette labellisation reconnaît pour la 9^{ème} fois SUEZ comme un employeur de qualité où les conditions de travail, les perspectives de carrière et l'épanouissement professionnel et personnel des collaborateurs sont un sujet d'amélioration au quotidien.

SUEZ a également obtenu une mention Très Bien, de la part du jury, en ce qui concerne la marque employeur et la formation. SUEZ se distingue avec des valeurs fortes et une éthique, piliers de sa stratégie RH. Cette année SUEZ a obtenu la note maximale pour ses engagements en matière de RSE ainsi que pour la diversité et l'inclusion. Le Top Employers Institute est l'autorité internationale indépendante qui certifie l'excellence des pratiques RH et des conditions de travail.

En 2021, SUEZ a lancé son réseau Inclusion et Diversité, afin de promouvoir un environnement de travail inclusif, respectueux des différences visibles et invisibles, favorisant l'égalité professionnelle, et qui lutte contre les discriminations.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

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

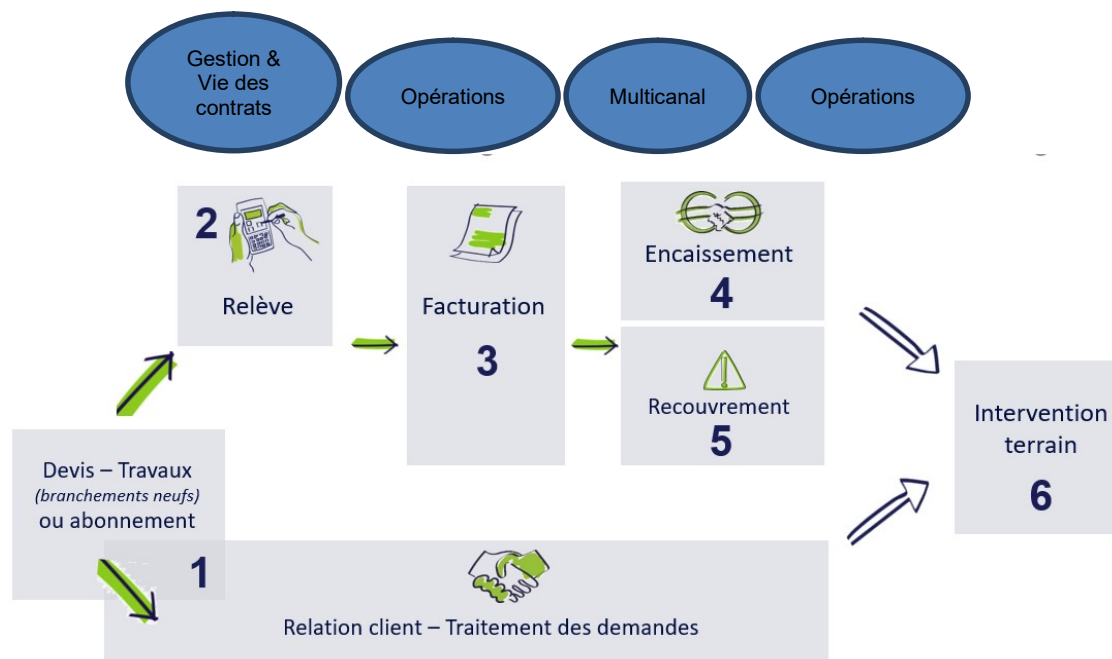
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a 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 syndicats, bailleurs, professionnels...)

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

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

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

- Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève :

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

Relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

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

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

53921
Relevés les chiffres sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur.
Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

Compte rendu d'intervention

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

☐ Poser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Poser ou maintenir le système de télérelevé de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur

Index nouveau compteur

☐ Autre :

Référence client :

Référence client :

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr)
- Fuite d'eau : contactez votre plombier
- Nous allons intervenir

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

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

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet au client :

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

• ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU

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

• PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

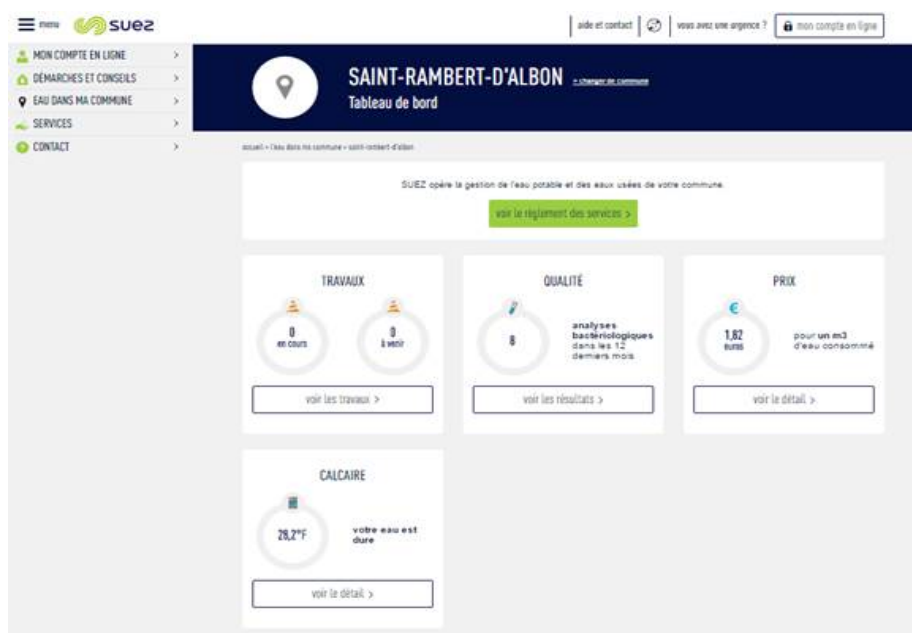
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

En 2021, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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

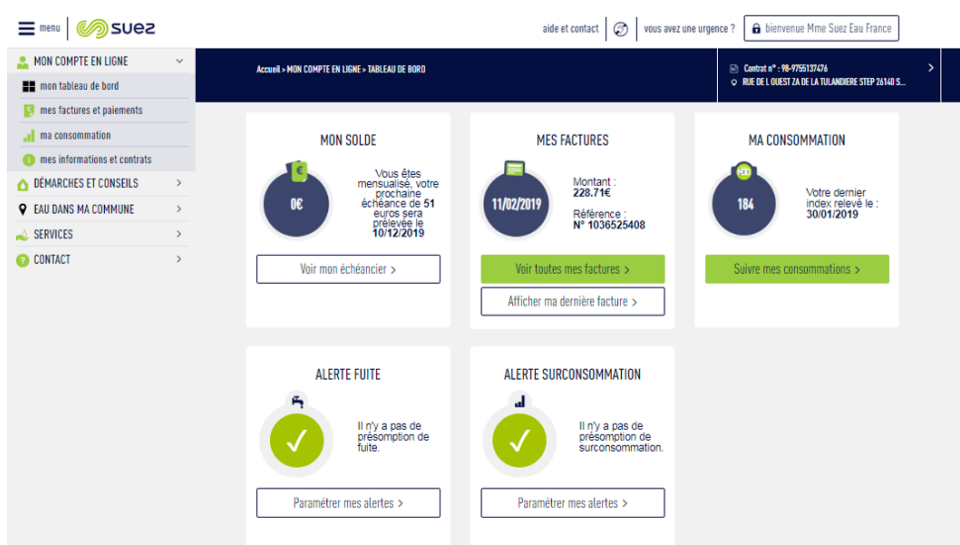
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



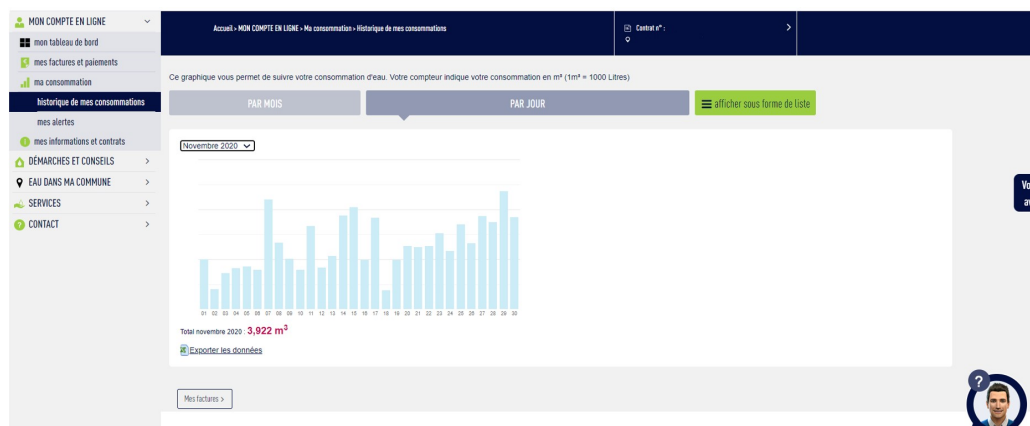
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

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

-formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

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

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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



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

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



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

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



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

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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

1) Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :

- a. Le compte en ligne
- b. L'e-facture (ou facture électronique)
- c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

2) Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)

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

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel.

Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

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

4) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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



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

bienvenue chez SUEZ !

Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

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

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix Ce coût englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.	34 % du prix Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.	20 % du prix 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	- Entretien - Travaux de modernisation - Création de nouvelles installations

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 sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

Je suis ma consommation Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique dépanches 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 reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel. - Je me rends dans la rubrique mon compte en ligne.
Je surveille mes installations et mon compteur - Dans la rubrique dépanches 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 service.

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. Pour simple demande auprès de votre service client au 0977 408 408.

* Si une commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants (CCM) : CCMCET. C'est un service gratuit qui s'active depuis le compte en ligne.

** Service indépendant et non contractuel dédié pour le déploiement de compteurs communicants (CCM) : CCMCET.

suez



Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

Pour cela, nous avons mis en place un dispositif d'écoute à froid et à chaud pour mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

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

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

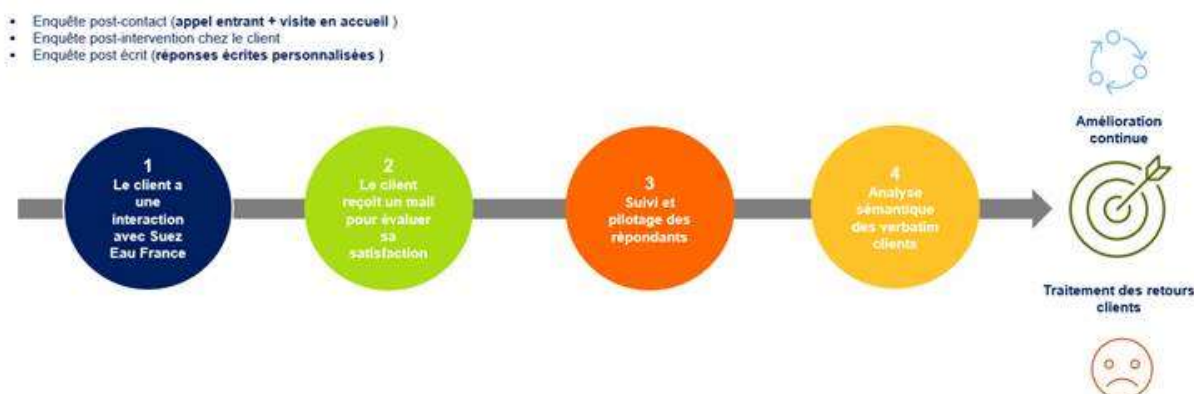
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** (sauf pour Bordeaux Métropole) pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail

- Enquête post-intervention afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,



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

AVANT LANCEMENT SUR LE MARCHÉ NATIONAL D'UN NOUVEAU SERVICE, NOUS REALISONS TOUJOURS UN TEST SUR UNE REGION POUR VERIFIER QUE LE SERVICE CONVIENT BIEN AUX BESOINS ET FONCTIONNE CORRECTEMENT, L'AJUSTER SI NECESSAIRE AVANT DE LE DEPLOYER AU NIVEAU NATIONAL.

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

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

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	• Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	• Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	• Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
 ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	• Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 60 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	• Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlorure etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	• Nous mettons à votre disposition : - des conseils éco-citoyens (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes surconsommations de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	• Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

NOTRE VISION

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

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures, notamment sous l'effet de la réforme territoriale. Notre marché est devenu plus fluide, et aussi plus concurrentiel.

Les collectivités et l'ensemble de nos clients ont toujours des attentes fortes en matière d'expertise technique, et la gouvernance est désormais au cœur de leurs préoccupations, afin de leur permettre d'exercer pleinement leur rôle de maître d'ouvrage, décisionnaire de la stratégie des services de l'eau et de l'assainissement sur leur territoire.

Une évolution forte de ces stratégies est de ne plus être tournées uniquement sur des enjeux techniques et environnementaux : elles donnent désormais un rôle central aux citoyens, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, la solidarité envers les publics fragilisés et les attentes en matière de services connectés sont des enjeux forts de nos contrats.

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

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

Les enjeux environnementaux ont un impact conséquent sur la ressource et les milieux aquatiques, ainsi que sur notre manière d'opérer au sein des territoires en tant que contributeur à la transition écologique.

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

Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre en proposant, aux côtés de l'ensemble des parties prenantes, des solutions innovantes et adaptées aux spécificités locales, constitue une réalité désormais pressante.

Le changement d'actionnaire vécu par SUEZ en 2021-2022 n'entame en rien sa capacité à répondre à ces défis.

Au contraire, tout en conservant l'ensemble de ses métiers et de ses pôles d'excellence, en particulier sur le territoire français, SUEZ a gagné en agilité.

Ses collaborateurs ont eu l'occasion de démontrer leur attachement à l'entreprise, à ses valeurs, et leur engagement n'en est que plus fort autour de l'ambition du groupe :

- Être un leader agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement
- Développer une proposition de valeur différenciante, centrée sur les attentes de nos clients
- Faire de la ressource en eau un pilier du développement durable et de la résilience des territoires

Cette vision repose sur trois piliers structurants :

1. Notre expertise technique

C'est notre ADN, notre culture. Nous continuons de la développer pour accompagner les collectivités, comme nous avons su le faire depuis 150 ans.

2. Notre capacité à apporter des solutions adaptées aux besoins, quelles que soient les modalités contractuelles

Celles-ci ont fortement évolué et vont continuer à évoluer. Nous devons répondre aux attentes de nos clients et les anticiper en leur apportant les meilleures solutions, spécifiques, parfois sur-mesure.

3. Notre ancrage territorial, cet attachement que nous avons depuis toujours d'être un acteur local

Nous sommes un des catalyseurs de l'intelligence collective locale, au service du développement durable du territoire.

Les ambitions des territoires où nous opérons sont aussi les nôtres, car nous y vivons.

Ces trois piliers sont le trait d'union de notre histoire, ils seront le socle de notre avenir.

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

C'est autour de cette vision et de nos trois piliers structurants que nous avons développé un système de management de la qualité certifié ISO 9001, sur tout le périmètre national de SUEZ Eau France.

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

Nous avons fait évoluer notre système de management en 2021 pour mieux faire apparaître et renforcer :

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

Nos objectifs fondamentaux sont les suivants :

- **Générer et entretenir la confiance de nos clients, collectivités, industriels et citoyens**
- **Développer la compétitivité de nos offres**
- **Permettre à chaque collaborateur de s'engager et s'épanouir au travail, en sécurité**

Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- La production et distribution d'eau potable
- La collecte et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales
- La réalisation de travaux neufs en eau potable, eau industrielle et assainissement
- La gestion de réseaux d'irrigation et de milieux naturels lacustres, portuaires, marins
- La gestion des installations et des actifs du patrimoine
- La gestion de la relation clients consommateurs
- Les services d'ingénierie en eau et assainissement
- Les prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

National



Certificat en cours :
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 19427864

Prochaines approbations :
ISO 9001 : 27 Avril 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

10 place de l'Isis, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA France SAS

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

Page 1 of 3

Régional ARA



Certificat en cours :
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 19427864

Prochaines approbations :
ISO 9001 : 27 Avril 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

Région Auvergne-Rhône-Alpes
980 chemin Pierre Drevet, 69140 RILLIEUX-LA-PAPE, France

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

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031282-014-B

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le numéro : 0031282

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA France SAS

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

Page 1 of 1

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

1. **Éviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes** pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
2. **Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration** et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

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

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

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001

National



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : ISO 50001 - 00028378

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

10 place de l'ins, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2018

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 00028378

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason, unless the person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded on the terms and conditions set out in that contract. Issued by LRQA France SAS, Tour Suez, 11 Boulevard Maréchal Vivier Merle Cedex 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom.

Page 1 of 10

Régional ARA



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : ISO 50001 - 00028378

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

(SIREN :)
Région Auvergne-Rhône-Alpes
588 chemin Pierre Drevet, 68140 RILLIEX-LA-PAPIE, France

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

ISO 50001:2018

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 00028378-032

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le numéro : 00028378

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason, unless the person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded on the terms and conditions set out in that contract. Issued by LRQA France SAS, Tour Suez, 11 Boulevard Maréchal Vivier Merle Cedex 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom.

Page 1 of 1

NOTRE CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, la région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités.

Ainsi, depuis près de 10 ans, la certification ISO 14001 nous permet d'assurer :

- 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, puis ISO 45001 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

Dans un contexte en profonde mutation où s'entremêlent des défis de plus en plus complexes, nous agissons pour la santé humaine, de l'eau et du capital naturel, en préservant les ressources et les écosystèmes au bénéfice des territoires dans lesquels nous intervenons. Conscients de l'urgence climatique et de la nécessité d'inscrire nos métiers dans une logique de développement durable, nous nous engageons, par ailleurs, à réduire l'impact de nos activités et à contribuer activement à la recherche de solutions plus sobres et vertueuses pour les Hommes et la Planète.

Cet engagement prend des formes multiples.

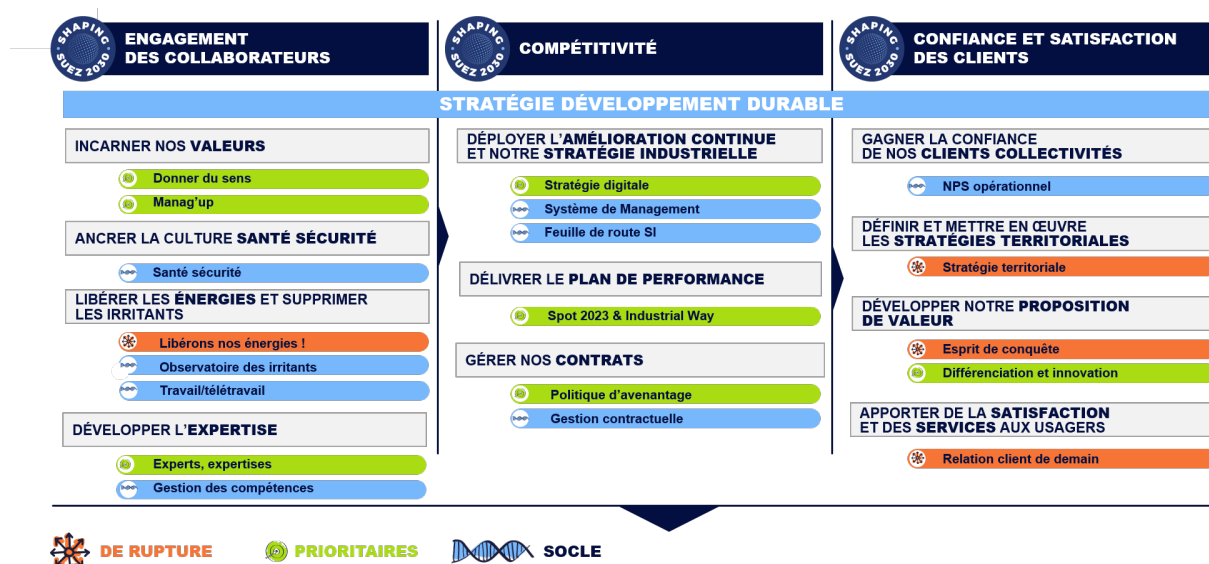
Combattre les effets du changement climatique (lutte contre les inondations, réduction de l'impact des sécheresses, protection qualitative de la ressource, préservation de la biodiversité, accès à l'eau pour tous, etc.), renforcer l'attractivité des territoires, contribuer à la qualité de vie des citoyens... sont autant d'enjeux auxquels nos métiers d'opérateur de services essentiels nous amènent à contribuer au quotidien, aux côtés de nos clients, à travers des solutions et des innovations concrètes.

Solidement ancrés dans les territoires, nous sommes un acteur de la vie économique locale et contribuons à une transition durable au travers de l'emploi, de l'inclusion et d'une démarche partenariale avec l'ensemble des écosystèmes régionaux.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Parce que l'eau est au cœur des enjeux de la transition écologique et solidaire, SUEZ Eau France a élaboré sa Vision stratégique 2021 – 2023 autour de l'objectif visant à « faire de la ressource en eau un pilier du développement et de la résilience des territoires ».

Enjeu transverse du fait de ses dimensions économique, environnementale, sociale et sociétale, le développement durable y a été érigé en projet central. Ce changement de paradigme illustre le renouveau de nos métiers et celui des services d'eau et d'assainissement qui sont devenus des services ressources (production d'énergie grâce aux boues issues du traitement des eaux usées, biochar, etc...)



Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Nouveau SUEZ et d'en être un levier de transformation durable, la Feuille de Route Développement Durable de SUEZ Eau France sera actualisée courant 2022. Véritable outil de pilotage de la performance de l'entreprise, elle s'articulera autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, matérialisant également la contribution de l'entreprise aux Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU en 2015.

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

En cohérence avec sa responsabilité d'acteur local, SUEZ Eau France déploie partout en France des actions concrètes et partenariales (start up, monde académique...). Ces actions contribuent à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action et en lien avec leurs spécificités.

1. S'engager en faveur de la sobriété carbone et contribuer à la résilience des territoires

Les effets du changement climatique sont d'ores et déjà particulièrement impactants pour nos clients, les usagers ainsi que pour le patrimoine qui nous est confié. Qu'il s'agisse de l'évolution du cycle naturel de l'eau, des inondations et de la montée des eaux dans les zones habitées, industrielles ou agricoles, des événements ponctuels comme les tempêtes ou les sécheresses exceptionnelles, chacun de ces aléas affecte les ouvrages, le milieu naturel, la ressource, les conditions d'usage de l'eau et donc la qualité de vie des habitants.

Face à ce constat désormais largement partagé et compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ est un acteur engagé en faveur de **la lutte contre le changement climatique**.

SUEZ Eau France a actualisé en 2021 le Bilan Carbone complet de ses activités couvrant les 3 scopes de la méthodologie. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'ADEME) a permis de construire un plan d'actions concret piloté par un Comité opérationnel rassemblant l'ensemble des filières et métiers concernés, et bâti autour des postes principaux d'émissions de l'entreprise que sont :

- la biologie de l'épuration : émissions de GES induites par les activités assainissement (process, exutoires des boues, rejets dans le milieu, production de biogaz, etc.),
- les travaux et intrants : travaux de renouvellement et neufs de l'année, réparations sur les réseaux, utilisation de matériaux, etc.,
- les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau
- l'énergie : consommations d'électricité et de gaz naturel induites par nos activités opérationnelles

Par ailleurs, compte tenu de la volonté de SUEZ Eau France d'agir sur l'ensemble de ses scopes, différents leviers d'actions relatifs au scope 3 ont également été identifiés et feront l'objet d'études complémentaires sur la période 2022 – 2024.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et de jouer, à plein, son rôle de conseil et d'expert, SUEZ Eau France développe différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : cartographie des risques et vulnérabilités ou projets d'aménagement des infrastructures, gestion optimisée de la ressource, réduction des GES et espaces naturels développant leur résilience aux événements extrêmes.

2. Protéger et restaurer le capital naturel à travers la préservation de la biodiversité et des ressources

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

Pour répondre à ces enjeux, SUEZ développe parallèlement différentes démarches pour :

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

A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire

les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 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. Patrimoine naturel des territoires où nous opérons et fournisseur de services écosystémiques, la biodiversité est un enjeu fondamental de notre

démarche de développement durable. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur et représente un marqueur du changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités dans le cadre de 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.



Les actions de SUEZ sur le périmètre France en chiffres (activités Eau & Déchets) :

- plus de 6 300 ha de foncier en gestion
- plus de 30 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- 60 initiatives locales
- 82 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)
- plus de 20 000 données d'occurrence d'espèces dans des bases de données naturalistes

Dans la continuité de ses engagements, SUEZ a activement participé au Congrès mondial de la Nature qui s'est déroulé à Marseille en septembre 2021. Temps fort de l'agenda politique français et international, le Congrès était organisé en amont de la COP 15 sur la diversité biologique de Kunming (Chine) afin de définir les futures orientations stratégiques et politiques en matière de biodiversité. A cette occasion, SUEZ a participé à des sessions thématiques sur les solutions fondées sur la nature appliquées à l'eau et sur le rôle de l'économie circulaire pour protéger la nature. Le Congrès a également été l'opportunité de sensibiliser le grand public et les jeunes générations à la préservation de la biodiversité sous-marine. Dans l'espace « Générations nature » de l'Office Français de la Biodiversité, SUEZ a proposé une expérience immersive dans un dôme recréant l'ambiance des écosystèmes marins en 3D qui a permis à plus de 1000 personnes de venir découvrir, par l'acoustique, la richesse des fonds sous marins.

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique des milieux, à la fois sur son propre périmètre d'activité ou sur celui de ses clients. L'entreprise propose, en effet, des opérations de restauration des fonctions des sols, des actions de réhabilitation écologique et de renaturation pouvant s'inscrire dans le concept de Solutions Fondées sur la Nature, des actions relatives à l'agriculture durable et des prestations de monitoring environnemental. Ces solutions permettent de promouvoir la biodiversité mais aussi de s'adapter au changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ France a lancé en 2021 un appel à projets sur la biosurveillance afin d'identifier et d'expérimenter les solutions de demain, novatrices, sobres, responsables et qui s'allient au vivant. 3 projets ont été sélectionnés, respectivement :

- Biosurveillance des milieux aquatiques par les mollusques : MolluSCAN-eye®
- Détection de la microalgue *Ostreopsis* : MICROBIA ENVIRONNEMENT
- Diagnostic de la qualité des sols : Novasol Expert

3. Garantir l'accès et l'usage équitable à la ressource en eau

Par leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie et à la cohésion sociale, **l'accès aux services et l'accessibilité** sont deux enjeux majeurs pour les citoyens et les territoires.

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

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que les usagers 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.

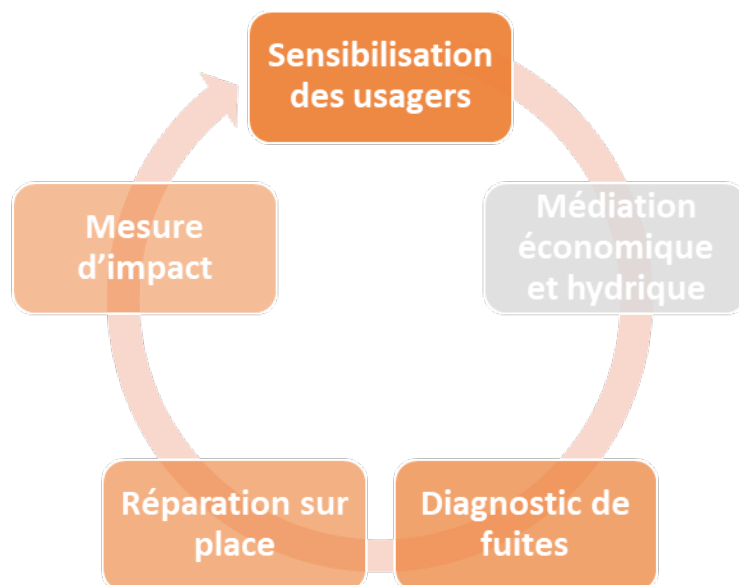


Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaître des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. En effet, en France, 2 millions de ménages consacrent plus de 3 % de leurs revenus à leur consommation d'eau. Ce seuil représente un taux d'effort budgétaire considéré par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme un risque de précarisation socio-économique.

Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de cartographie de cette précarité hydrique. Elle consiste à 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. Ce diagnostic territorial permet ainsi la conscientisation et la spatialisation des situations à l'échelle d'une collectivité. Les zones identifiées comme « prioritaires » bénéficient ainsi d'actions curatives (campagnes d'information co-construites avec les bailleurs sociaux sur les dispositifs d'aides) ou de la mise en place d'aides financières spécifiques.

Les « zones de vigilance », quant à elles, voient la mise en œuvre d'actions de prévention telles que des opérations pour réduire les consommations d'eau ou la mise en place de mécanisme de « plomberie solidaire ». Ces services de « plomberie solidaire » contribuent à répondre à un enjeu de pauvreté structurelle pour le territoire. Il s'agit d'un accompagnement spécifique pour améliorer l'habitat des publics en difficulté et in fine leur permettre de maîtriser leur consommation d'eau. Il est dit solidaire à double titre car, d'une part, il est un soutien à destination des publics fragiles et d'autre part, il fait appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie. Pour être efficace, ce dispositif d'animation collective et multi partenarial se co-construit avec les acteurs du territoire d'implantation.



Légende : exemple d'étapes d'un service de plomberie solidaire

En complément, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La Mission Solidarité Eau, une équipe de SUEZ Eau France dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

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



Aquassistance : des actions en France pour faciliter l'accès à l'eau pour les usagers non raccordés

Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables. En 2021, Aquassistance a également mené des actions en France. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants d'un quartier informel (bidonville) en Région Parisienne.

4. Contribuer à la transition solidaire des territoires, à travers notre ancrage local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local en contribution aux enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. Elle entend être le reflet des territoires dans lesquels elle opère. Pour renforcer son impact social, SUEZ a créé en 2019, la Direction de l'innovation sociale. Celle-ci mutualise les expertises et ressources développées par l'entreprise depuis 20 ans en faveur de l'inclusion et permet le développement des collaborations avec les acteurs de **l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire (ESS)**.

Concrètement, la Direction Innovation Sociale **favorise le « recrutement inclusif »** en faisant connaître les métiers de SUEZ aux acteurs de l'emploi et aux publics en difficulté d'insertion, en privilégiant l'alternance inclusive, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et en proposant des projets en faveur de l'inclusion pour faire évoluer la culture et les pratiques du Groupe.

Par exemple, SUEZ s'est associé à l'Association « Tous en Stage » et « FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) » pour permettre en 2021 à plus de 400 collégiens de collèges REP+ de réaliser, malgré la situation sanitaire, des stages collectifs sur ses sites ou en digital et découvrir les métiers de l'environnement. La politique d'insertion menée par SUEZ France s'appuie également sur des partenaires tels que « 100 chances, 100 emplois » et le réseau Nos Quartiers ont du Talent.

Le programme Lotus est également emblématique de cette démarche de recrutement inclusif. SUEZ s'est engagé dans ce projet, porté par Humando, filiale de The Adecco Group, dans la continuité du projet HOPE mené en 2019 (intégration en alternance de 12 réfugiés sur le poste de chauffeur poids lourd). L'objectif est de pourvoir les postes en tension de mécanicien poids lourds. Le projet offre ainsi des parcours complets d'accompagnement vers l'emploi, avec l'ambition de rendre des réfugiés autonomes, condition nécessaire à leur intégration durable.

Deux autres leviers d'action en faveur de l'emploi et de l'insertion sont mis en œuvre par SUEZ : le renforcement des collaborations avec le monde de l'économie sociale et solidaire et la mise en œuvre de programmes d'entrepreneuriat. Pour le premier, le Groupe s'appuie notamment sur ses filiales telles que Rebond Insertion et Val plus pour permettre l'insertion de personnes éloignées de l'emploi.

Quant aux programmes d'entrepreneuriat (incubateurs dédiés aux demandeurs d'emploi), ils ont permis d'accompagner 102 demandeurs d'emplois en 2021 dans la création de leurs entreprises par les Maisons pour Rebondir Île-de-France et Bordeaux.

« J'Entreprends » et « Économie circulaire », les programmes d'accompagnement à la création d'activité dédiés à des demandeurs d'emploi

Porté par La Maison pour Rebondir sur le département des Hauts-de-Seine (92) et à Bordeaux (33), « J'entreprends » est un programme d'incubation de six mois comprenant un coaching individualisé, une formation de 350 heures dédiée à l'entrepreneuriat, une mise en réseau avec les professionnels du secteur et ce jusqu'à l'immatriculation de leur société. À ce jour, le programme a permis d'accompagner 191 entrepreneurs en Gironde et en Île-de-France dans le lancement de leur projet d'entreprise et de développer ainsi de nouveaux services de proximité, avec une véritable dimension responsable.

Depuis deux ans, SUEZ a monté un programme d'accompagnement Économie circulaire visant à faire émerger ou essaimer de nouveaux services d'économie circulaire créateurs d'emploi. 20 projets sont actuellement accompagnés à Bordeaux et en Île-de-France.

En tant qu'entreprise inclusive, SUEZ souhaite offrir les mêmes opportunités à chacun et ne tolère aucune forme de discrimination, de harcèlement. Elle considère la **diversité** comme une force, une source de richesse. Pour atteindre ses objectifs de Diversité et d'Inclusion, l'entreprise a structuré sa politique Diversité selon 3 piliers : développer une Culture Inclusive, promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme, façonner un environnement durable & Inclusif.

Développer une culture inclusive

SUEZ Eau France affiche un dispositif de **recrutement inclusif global**, allant du collège – première source de discrimination - à la reconversion. L'entreprise développe également le recrutement de personnel encadrant et experts issus de la diversité grâce à la signature d'un partenariat avec le cabinet Mozaik RH, visant 7 recrutements pour les fonctions cadres opérationnels sur 2020 - 2021.



Promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme

SUEZ agit activement en matière de mixité et s'engage, à l'horizon 2025, à compter 25% de femmes dans ses rangs avec une répartition équilibrée entre les métiers et 35% de femmes parmi les managers opérationnels. Chez SUEZ Eau France, la part des femmes représente plus de 28% des effectifs, ce qui représente une évolution supérieure à 10% au cours des 3 dernières années.

Pour atteindre ces objectifs de mixité, SUEZ s'appuie notamment sur 2 leviers d'actions : soutenir l'équilibre des temps de vie et la parentalité en entreprise et identifier les freins pour contribuer à accélérer la mixité dans ses métiers. Pour agir sur ce levier et contribuer à traiter les phénomènes d'autocensure des jeunes filles, et ainsi élargir sur le long terme son vivier de recrutement, SUEZ est, depuis décembre 2021, partenaire et membre actif de l'association « Capital Fille ». Son action repose sur l'engagement conjoint de « Marraines », collaboratrices volontaires des entreprises et institutions partenaires et des enseignants qui, ensemble, favorisent les choix d'orientation des jeunes filles issues des quartiers populaires et des zones rurales et leur rencontre avec le monde de l'entreprise. A travers ce partenariat, SUEZ a pour ambition de renforcer la mixité dans tous les métiers, notamment techniques et industriels.

Façonner un environnement Durable & Inclusif :



Au travers de ce pilier SUEZ souhaite s'engager en faveur de toutes les différences visibles et invisibles. En signant, en 2021, la charte de l'Autre Cercle, acteur français de référence qui œuvre pour l'inclusion des personnes LGBT+ dans le monde professionnel, l'entreprise démontre sa volonté de renforcer l'environnement de travail inclusif et respectueux des différences de tous ses collaborateurs. Afin que les collaborateurs de SUEZ puissent développer des comportements bienveillants à l'égard de toutes les communautés, un guide et un e-learning de sensibilisation ont été déployés : clés, définitions, bonnes pratiques à adopter, conseils pour devenir un véritable allié LGBT+.

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 2021, 142 collaborateurs et collaboratrices se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences et ont permis le soutien de 23 associations.

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

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

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

En 2020, la Fondation a noué un partenariat avec l'association ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) avec pour objectif de soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires en France d'ici fin 2022.

Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

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



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

Afin de répondre au défi de la rareté des ressources et du changement climatique, SUEZ met en œuvre des solutions nouvelles, et permet ainsi à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités.

- **Ville de demain**

Fort de son expertise dans la gestion des projets urbains complexes, le groupe SUEZ propose une vision intégrée de la ville (environnement, mobilité, énergie, éclairage urbain, participation citoyenne...) pour co-construire avec l'ensemble des parties prenantes du territoire (collectivités locales, entreprises et acteurs économiques, société civile et citoyens ...) une ville où il fait bon vivre.

La méthodologie de SUEZ repose sur 4 axes :

- La réalisation d'un diagnostic
- La traduction des ambitions des villes en objectifs concrets
- La définition des meilleures options de mise en œuvre
- Le monitoring et le contrôle des performances

- **Covid City Watch**

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, SUEZ a développé une offre de suivi de marqueurs du virus présents dans les réseaux d'eaux usées. Développé par les équipes de recherche scientifique et technique du Groupe, ce dispositif innovant couple l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et une plateforme digitale.

Véritable outil de protection de la santé des citoyens, il propose 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.

- **Surveiller en continu les réseaux d'eau potable**

Face au changement climatique et aux exigences réglementaires, SUEZ a développé un service de surveillance en continu des infrastructures de distribution : Risk Network Monitoring Eau Potable. SUEZ propose ainsi une palette de solutions techniques afin d'anticiper les dégradations des canalisations en associant des technologies traditionnelles (capteurs) qui mesurent les paramètres d'exploitation (vitesse, pression dans les réseaux, mesure de la corrosion) à des techniques innovantes, elles-mêmes couplées à des outils d'analyse et de simulation performants. Cette surveillance en continu permet d'anticiper les risques, d'agir au bon moment et bon endroit et par conséquent au meilleur coût.

- **Développer des solutions pour rafraîchir les villes**

Afin d'améliorer la qualité de vie des habitants durant les fortes chaleurs, SUEZ a développé des solutions innovantes durables et efficaces pour apporter de la fraîcheur aux usagers des villes fortement urbanisées : brumisateurs, jeux d'eau, fontaines d'eau potable, végétalisation d'espaces publics, pergolas ...

SUEZ assure le suivi de l'efficacité de ces îlots de fraîcheur notamment grâce à des capteurs qui vont mesurer différents facteurs : la température, l'hygrométrie ... et ainsi démontrer l'efficacité des installations proposées. Les solutions ont été conçues et développées pour apporter une meilleure qualité de vie aux habitants tout en ayant un impact limité sur la ressource en eau.

- **Digitaliser les services aux usagers avec l'auto relève digitale des compteurs**

Avec ce nouveau service, les usagers ont la possibilité de communiquer leur relevé de compteur d'eau en le photographiant. Lors de la période de relève, ils sont avertis par un SMS ou un mail qui les invite à renseigner leur index et à déposer une photo de leur compteur sur la plateforme toutsurmoneau.fr. Ce nouveau service vise à offrir aux usagers une nouvelle expérience digitale qui facilite la gestion de leur contrat d'eau.

- **SUEZ élu service client de l'année**

SUEZ a remporté l'élection du « Service Client de l'Année 2022 » dans la catégorie « Distribution d'eau » Étude BVA – Viséo CI – sur le territoire du SICASIL pour les communes : Auribeau/Siagne, Cannes, Le Cannet, Mougins, Pégomas, La Roquette/Siagne, Théoule/Mer, Vallauris-Golfe Juan. Cette victoire vient couronner les efforts de SUEZ pour proposer aux clients particuliers un service d'excellence et de proximité.

Les actualités commerciales 2021 de SUEZ en France

En 2021, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Activités Eau**

Dijon métropole et SUEZ créent la 1ère Société d'Économie Mixte à Opération Unique

(SEMOP) multiservices : Odivea, un service public d'eau et d'assainissement unique en France. Elle concerne 220 000 habitants de 15 communes de Dijon métropole.

Dijon lance le chantier de construction de l'unité de méthanisation des boues de la station

d'épuration eauvitale Cette nouvelle unité de méthanisation, permettra à la métropole de limiter son impact sur le milieu naturel et de poursuivre ses objectifs de transformation des services de l'eau et d'assainissement en services zéro déchet et à énergie positive.

L'agglomération du Bassin de Brive (19) innove pour la préservation de la ressource et confie à SUEZ la gestion du service public de l'eau potable et de l'assainissement. Ce projet de délégation du service public de l'eau potable et de l'assainissement concerne 37 communes de l'agglomération pour l'eau potable et 48 communes de l'agglomération pour l'assainissement.

La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées s'engage avec un groupement mené par SUEZ dans une démarche inédite de production de 10 énergies et ressources à partir des eaux usées. L'exploitation de l'unité de dépollution des eaux usées de Lescar et la construction d'unités de méthanisation et de méthanation ont été confiées au groupement mené par SUEZ et composé de Storengy (filiale d'ENGIE), Egis, Sogea/Vinci et Camborde Architectes.

Le Syndicat Rhône Ventoux renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion de son service de l'assainissement collectif pour une durée de 10 ans. Cette confiance renouvelée se traduit par des objectifs ambitieux pour la période 2022-2032 : une gouvernance encore plus efficace, collaborative et transparente, et un ancrage territorial fort, au service de l'utilisateur.

Le SIVOM de la région mulhousienne et SUEZ ont inauguré en 2021 une unité de méthanisation à Sausheim (68) pour valoriser 100% des boues d'épuration en gaz vert. Située au cœur de l'écopôle de Sausheim (68), celle-ci permettra de valoriser 100% des boues issues de la station de traitement des eaux usées pour alimenter en gaz vert l'équivalent de 125 bus de l'agglomération.

- **Activités Recyclage et Valorisation**

SUEZ assurera, durant cinq ans, l'exploitation du nouveau centre de tri des collectes sélectives de Paris XVII (ZAC Clichy-Batignolles), mis en service à Paris en mai 2019 par le Sycotom, acteur public majeur de la gestion des déchets en Île-de-France.

Neuilly-sur-Seine (92) renouvelle sa confiance à SUEZ en lui attribuant le contrat de collecte des déchets ménagers des 63 000 habitants, pour une durée de 7 ans. SUEZ utilisera une flotte de véhicules 100% électriques, réduisant ainsi l'impact environnemental et sonore lors des collectes.

Dans la région Grand Est, SUEZ remporte le contrat de collecte des déchets ménagers de la communauté urbaine du Grand Reims (51) et la gestion de la propreté urbaine du centre-ville de Reims pour une durée de 7 ans. La collecte des déchets des 200 000 habitants de la collectivité sera assurée grâce à une flotte 100 % GNV2, un carburant alternatif permettant de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre.

Saint-Étienne Métropole signe le contrat de construction et d'exploitation du nouveau centre de tri pour tous les emballages ménagers avec le Groupe SUEZ. Cette nouvelle installation permettra de trier et de valoriser tous les emballages ménagers (plastiques, cartons, papiers et métalliques) et traitera jusqu'à 45 000 tonnes de déchets, issus des collectes sélectives des 660 000 habitants du territoire et d'apports tiers, chaque année.

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

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **Visites virtuelles**

Afin de faire découvrir des installations de production d'eau potable, d'assainissement des eaux usées ou de valorisation des déchets au plus grand nombre, SUEZ a développé des visites virtuelles accessibles depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Un guide anime la visite tout au long du parcours, et apporte des explications pédagogiques. Enrichies de vidéos, infographies animées, photos sur les process ou de témoignages d'experts, elles offrent un parcours de visite libre et multiple. Rendez-vous sur suez.fr pour consulter les visites déjà accessibles. www.visitesvirtuelles.suez.fr

- **Un site web dédié aux journées portes ouvertes**

Afin de faciliter l'inscription des visiteurs aux journées portes ouvertes organisées sur les différentes installations (usine d'eau potable, station d'épuration, centre de tri ...) gérées par SUEZ, un site web dédié à ces événements est désormais disponible. L'internaute peut choisir l'installation qu'il souhaite visiter en fonction de sa région et s'inscrire en quelques clics sur les créneaux proposés. Rendez-vous sur www.portesouvertes.suez.fr

- **Parlez-vous SUEZ**

Cette année, SUEZ a poursuivi ses démarches pédagogiques avec une deuxième saison de Parlez-Vous SUEZ, des vidéos courtes pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises. Au programme de cette nouvelle saison : les boues d'épuration, l'éco-conception, les micropolluants, COVID city watch ...

- **Baromètre : les Français et leur empreinte carbone**

Face à l'urgence climatique, les Groupes EBRA et SUEZ ont diligenté une étude auprès de l'institut de sondage Odoxa, afin d'appréhender la perception des Français sur leur « empreinte carbone ». Ce baromètre a été réalisé du 29 juin au 2 juillet 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 1510 citoyens.

70% des Français sont pessimistes pour l'avenir de la planète et 55% pour l'environnement de leur région. 93% d'entre eux considèrent la protection de l'environnement comme un sujet majeur.

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

A l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets, SUEZ a publié la 2e édition du baromètre réalisé par Odoxa « les Français et la réduction des déchets ». 88 % des Français, soit 9 Français sur 10, considèrent la réduction des déchets comme une priorité nationale. Un intérêt grandissant pour le réemploi : 57 % des Français adhèrent au principe des ressourceries et des recycleries.

La campagne de communication qui a accompagné la sortie de ces deux études a permis de poursuivre la pédagogie sur ces sujets.

- **Principaux événements auxquels SUEZ a participé en 2021**

- Carrefour de la gestion locale de l'eau, Rennes, 5 et 6 mai 2021
- Congrès mondial de l'UICN, Marseille, du 3 au 11 septembre
- Good l'évènement : un événement co-organisé par SUEZ et la Métropole de Lyon pour agir ensemble pour une alimentation durable, Lyon, 9 et 10 septembre
- 100^{ème} congrès de l'ASTEE, Paris, 28 au 30 septembre
- Événement grand public ASTEE à la Cité des Sciences à Paris : L'eau et les déchets comme vous ne les avez jamais vus 21 septembre au 3 octobre
- Salon des maires et des collectivités locales, Paris, 16 au 18 novembre

A l'occasion de ces événements professionnels, SUEZ a présenté ses solutions innovantes pour les collectivités et les entreprises mais aussi des animations pédagogiques pour tous lors des événements grand public, ou encore ses solutions pour préserver la biodiversité lors du congrès mondial de la biodiversité.



| 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 (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Accessoires**

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

- **Appareil de fontainerie**

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

- **Autorité organisatrice**

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

B

- **Branchement eau**

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

C

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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

- **Clapet anti-retour**
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en m³/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$

Ou $= (\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros})$
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé - E**
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage) - F**
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé - H**
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté - C**
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé - B**
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé – A'**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit - A**
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production – A''**
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau - G**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

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

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

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

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

Formule = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

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

Formule = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
 - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

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

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

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

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

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

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

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

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

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

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

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000



| Annexes

7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures sur La Commande Publique : Articles 35 et suivants : **la commande publique et l'environnement**

« Art. L. 3-1. - La commande publique **participe à l'atteinte des objectifs de développement durable**, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale, dans les conditions définies par le présent code. »

« Au plus tard le 1er janvier 2025, l'Etat met à la disposition des pouvoirs adjudicateurs des outils opérationnels de définition et d'analyse du coût du cycle de vie des biens pour les principaux segments d'achat. Ces outils intègrent le coût global lié notamment à l'acquisition, à l'utilisation, à la maintenance et à la fin de vie des biens ainsi que, lorsque c'est pertinent, les coûts externes supportés par l'ensemble de la société, tels que la pollution atmosphérique, les émissions de gaz à effet de serre, la perte de la biodiversité ou la déforestation. »

L'article L. 228-4 du code de l'environnement est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A compter du 1er janvier 2030, l'usage des matériaux biosourcés ou bas-carbone intervient dans au moins 25 % des rénovations lourdes et des constructions relevant de la commande publique. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, en particulier la nature des travaux de rénovation lourde et les seuils au-delà desquels l'obligation est applicable aux acheteurs publics. »

- **Inscription des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale**, dans un nouvel article L. 3-1 du titre préliminaire du code de la commande publique aux côtés des principes fondamentaux de la commande publique et des éléments essentiels du régime juridique applicable aux contrats administratifs.
- **Renforcement des schémas de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)** (l'article L. 2111-3 du code de la commande publique est modifié)
Il renforce les obligations de publicité des SPASER en prévoyant que, désormais, ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés. En outre, les SPASER doivent désormais comporter des indicateurs précis exprimés en nombre de contrats ou en valeur, sur les taux réels d'achats publics relevant des catégories de l'achat socialement ou écologiquement responsable parmi les marchés passés par l'acheteur concerné. Pour chacune des catégories, qui incluent notamment les achats réalisés auprès des entreprises solidaires d'utilité sociale ou des entreprises employant des personnes défavorisées ou appartenant à des groupes vulnérables, l'acheteur doit préciser des objectifs cibles à atteindre.
- **Prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques** (Les articles L. 2111-2 et L. 3111-2 du code de la commande publique sont modifiés) : Le code de la commande publique prévoit l'obligation de prendre en compte les objectifs de développement durable au stade de la détermination de la nature et de l'étendue du besoin par l'acheteur ou l'autorité concédante. La loi complète cette obligation en l'étendant, pour les marchés publics et les contrats de concession, à la phase de formalisation du besoin par des spécifications techniques.
- **Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution** (Les articles L. 2152-7 et L. 3124-5 du code de la commande publique sont modifiés). La loi introduit l'obligation pour les acheteurs et les autorités concédantes, de retenir au moins un critère d'attribution prenant en compte les caractéristiques environnementales de l'offre. Jusque-là, aucune disposition du code n'imposait que les préoccupations environnementales fassent l'objet d'un critère de sélection du titulaire du marché ou de la concession. La formulation retenue demeure large afin de laisser une certaine souplesse aux acheteurs et aux autorités concédantes.
- **Prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution** : Désormais, l'article L. 2112-2 du code de la commande publique modifié dispose que les acheteurs devront impérativement prévoir dans leurs marchés publics des conditions d'exécution prenant en compte l'environnement. De la même manière, l'article L. 3114-2 modifié du code de la commande publique, impose désormais la prise en compte de considérations relatives à l'environnement dans les conditions d'exécution des contrats de concession.

- **La prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés et concessions formalisés.** Les articles L. 2112-2-1 et L. 3114-2-1 du code de la commande publique sont modifiés : les marchés et les concessions dont le montant est supérieur aux seuils européens doivent, sauf dérogations, comprendre des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées.
- **Exclusion.** Les articles L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 du code de la commande publique sont modifiés. Possibilité pour un acheteur ou une autorité concédante d'exclure un soumissionnaire qui, soumis par le code de commerce (article L. 225-102-4 du code de commerce) à l'obligation d'établir un plan de vigilance, ne satisfait pas à cette obligation pour l'année qui précède celle de l'engagement de la consultation.
- **Contenu du rapport d'activité :** Inclusion, dans le rapport devant être remis chaque année par le concessionnaire à l'autorité concédante, de la description des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat (modifiant l'article L. 3131-5 du code de la commande publique).

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République

La loi pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Les clauses du contrat doivent rappeler ces obligations et préciser les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque celui-ci n'a pas pris les mesures adaptées pour les mettre en œuvre et faire cesser les manquements constatés.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité

Tirant les conséquences de la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 17 juin 2021, *Simonsen & Weel A/S, aff. C-23/20*, qui impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées sur le fondement de l'accord-cadre, le décret a supprimé, à compter du 1er janvier 2022, la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum.

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 relatif à la suppression de l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Le décret a supprimé l'obligation faite aux entreprises de fournir un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au registre des entreprises tenu par les chambres de métiers d'Alsace et de Moselle à l'appui de leurs demandes ou déclarations auprès de l'administration. Il a substitué à la fourniture de l'extrait d'immatriculation la transmission du numéro unique d'identification délivré par l'INSEE. Grâce à ce numéro, l'administration chargée de traiter une demande ou une déclaration peut accéder, par l'intermédiaire d'un système électronique, aux données qui lui sont nécessaires sur l'entreprise demanderesse ou déclarante issues, d'une part, du registre national du commerce et des sociétés (RNCS) tenu par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et, d'autre part, du répertoire national des métiers (RNM) tenu par CMA France.

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics :

- de fournitures courantes et de services
- de travaux
- industriels
- de prestations intellectuelles
- de techniques de l'information et de la communication
- de maîtrise d'œuvre

Les arrêtés interministériels approuvant les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics ont été publiés au Journal officiel du 1er avril 2021. Ces CCAG sont entrés en vigueur le 1er avril 2021. Les acheteurs publics ont pu encore se référer aux versions 2009 jusqu'au 30 septembre 2021.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2021-474 du 20 avril 2021 relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043401315>

Le décret est pris pour l'application de la 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.

Le décret définit les bénéficiaires et ses modalités d'application du dispositif relatif au report de paiement des factures d'eau, d'électricité et de gaz par les entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Il précise ainsi les bénéficiaires de l'interdiction des suspension, interruption ou réduction, y compris par résiliation de contrat, de la fourniture d'électricité, de gaz ou d'eau et de l'obligation de report des factures dues pour ces fournitures, prévue par l'article 14 de la 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. En revanche, les fournisseurs et services distribuant l'eau potable pour le compte des communes compétentes (au titre de l'article L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales), les fournisseurs d'électricité titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 333-1 du code de l'énergie) et fournisseurs de gaz titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 443-1 du même code) ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du VI de l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 susmentionnée aux échéances de paiement de factures reportées en application de l'article 3 de l'ordonnance n° 2020-316 du 25 mars 2020 relative au paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels des entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie de covid-19, exigibles entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai de deux mois après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire prévu par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

A noter :

La date de fin du report de paiement de factures ne pourra excéder **deux mois après la date de fin de la mesure de police administrative** (mentionnée au I de l'article 14 de la loi du 14 novembre 2020 susvisée) ou, si cette date n'est pas connue, **la date de fin du report de facture ne pourra excéder deux mois après la date la plus tardive** entre la fin de l'état d'urgence sanitaire mentionnée à l'article 1er de la loi du 14 novembre 2020 susvisée (1er juin 2021 inclus) et la fin de la période mentionnée au I de l'article 1er de la loi du 9 juillet 2020 (jusqu'au 1er avril 2021 inclus) : donc 1^{er} juin 2021.

LOI n° 2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043604527>

La loi crée un nouveau syndicat mixte unique pour gérer l'eau et l'assainissement en Guadeloupe, en réponse aux multiples défaillances du service public dans ce domaine.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Des mesures sont dans le titre V « *se loger* » (art 249 de la loi) et modifient le **code de la sécurité intérieure concernant les services essentiels** :

- Rappel de l'Article L732-1 du code de la sécurité intérieure :
Les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise.
Ces besoins prioritaires, définis par un décret en Conseil d'Etat, sont pris en compte dans les cahiers des charges ou contrats régissant les concessions ou délégations de service public et dans les dispositions réglementaires encadrant les activités précitées, qui peuvent comporter des mesures

transitoires. Ce décret précise le niveau d'exigence et les délais d'application requis pour leur mise en œuvre.

- Insertion d'une nouvelle obligation pour prévenir toute crise et à l'initiative du préfet dans certaines zones de risques naturels
 « Art. L. 732-2-1. - Afin d'identifier les vulnérabilités des services et réseaux, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal, le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense peut demander à tout exploitant de service ou réseau mentionné à l'article L. 732-1 du présent code, dans les territoires où l'exposition importante à un ou plusieurs risques naturels peut conduire à un arrêt de tout ou partie du service ne permettant plus de répondre aux besoins prioritaires de la population :
 « 1° Un diagnostic de vulnérabilité de ses ouvrages existants en fonction de l'exposition aux risques naturels et de la configuration des réseaux au regard de ces risques ;
 « 2° Les mesures prises en cas de crise pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et pour assurer un service minimal qui permette d'assurer la continuité de la satisfaction des besoins prioritaires de la population ;
 « 3° Les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa ;
 « 4° Un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services prioritaires pour la population en cas de survenance de l'aléa.
 « Les modalités d'application du présent article sont définies par décret. »

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 26 février 2021 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5 et l'arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043190509>

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures visant l'assainissement

- **Article 63 de la loi modifiant le volet contrôle et sanctions en matière de raccordement** fixé par le code de la santé publique sur plusieurs points :
 - ✓ Modification de l'article L 2224.8 du CGCT en matière de contrôle
II. – Les communes assurent le contrôle des raccordements au réseau public de collecte, la collecte, le transport et l'épuration des eaux usées, ainsi que l'élimination des boues produites. Elles peuvent également, à la demande des propriétaires, assurer les travaux de mise en conformité des ouvrages visés à l'article L. 1331-4 du code de la santé publique, depuis le bas des colonnes descendantes des constructions jusqu'à la partie publique du branchement, et les travaux de suppression ou d'obturation des fosses et autres installations de même nature à l'occasion du raccordement de l'immeuble.
« Le contrôle du raccordement est notamment réalisé pour tout nouveau raccordement d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées conformément au premier alinéa de l'article L. 1331-1 du même code et lorsque les conditions de raccordement sont modifiées. A l'issue du contrôle de raccordement au réseau public, la commune établit et transmet au propriétaire de l'immeuble ou, en cas de copropriété, au syndicat des copropriétaires un document décrivant le contrôle réalisé et évaluant la conformité du raccordement au regard des prescriptions réglementaires. La durée de validité de ce document est de dix ans. Le contrôle effectué à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires est réalisé aux frais de ce dernier et la commune lui transmet ce document dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat. »
 - ✓ Modification de l'article L1331-4 du code de la santé publique en matière de sanction :
Les ouvrages nécessaires pour amener les eaux usées à la partie publique du branchement sont à la charge exclusive des propriétaires et doivent être réalisés dans les conditions fixées à l'article [L. 1331-1](#). Ils doivent être maintenus en bon état de fonctionnement par les propriétaires.
 - ✓ Modification de L1331-11-1 du code de la santé publique en matière de contrôle

Lors de la vente de tout ou partie d'un immeuble à usage d'habitation non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées, le document établi à l'issue du contrôle des installations d'assainissement non collectif effectué dans les conditions prévues au II de l'article L. 1331-1-1 du présent code et daté de moins de trois ans au moment de la signature de l'acte de vente est joint au dossier de diagnostic technique prévu aux articles L. 271-4 et L. 271-5 du code de la construction et de l'habitation.

« Au plus tard un mois après la signature de l'acte authentique de vente de tout ou partie d'un immeuble, le notaire rédacteur adresse à titre de simple information par tous moyens, y compris par voie dématérialisée, à l'autorité compétente en matière d'assainissement émettrice du document mentionné au 8° du I de l'article L. 271-4 du même code une attestation contenant la date de la vente, les informations nécessaires à l'identification du bien vendu ainsi que les nom et adresse de l'acquéreur de ce bien. »

EAU POTABLE

Décret n° 2021-205 du 24 février 2021 portant transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail de décisions administratives individuelles en matière d'eaux destinées à la consommation humaine, d'eaux minérales naturelles et d'eaux de piscines et de baignades

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043180090/2021-03-01/>

L'article 29 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (dite « ASAP ») a modifié les articles L. 1313-1 et L. 1321-5 du code de la santé publique afin de transférer du ministère des Solidarités et de la Santé à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) la délivrance des agréments des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, ainsi que l'autorisation des produits et procédés de traitement de l'eau des piscines et des baignades artificielles. Ce décret transfère, du ministre de la santé au directeur général de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, la compétence en matière de délivrance des agréments aux laboratoires chargés des prélèvements et des analyses des eaux de piscines ainsi qu'en matière d'autorisation des produits et procédés de traitement des eaux de piscines et de baignades artificielles.

Le silence gardé sur les demandes d'autorisation ou d'agrément pendant plus de 6 mois vaut désormais ACCEPTATION (auparavant le silence signifiait rejet).

L'ANSES devient ainsi compétente à compter du 1er mars 2021 pour délivrer les agréments des laboratoires d'analyses des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux minérales naturelles, des eaux des piscines et baignades ainsi que des autorisations de produits et procédés de traitement des eaux de piscines et baignades artificielles en système fermé.

Ce transfert constitue une simplification pour les laboratoires et les industriels concernés dans la mesure où ces agréments et autorisations (de l'ordre d'une cinquantaine par an) sont actuellement délivrés par le ministère des Solidarités et de la Santé sur le seul fondement des expertises et évaluations scientifiques réalisées par l'ANSES.

A noter que l'agrément des procédés et produits pour l'eau potable ne fait pas partie de ce transfert. Cela ne devrait donc pas changer les procédures d'autorisations de filière pour des usines de production d'eau potable, qui seront encore traitées par les ARS.

Arrêté du 25 février 2021 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043189625>

Décret n° 2021-395 du 6 avril 2021 portant adaptation du code de la santé publique au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043333615>

Publics concernés : fabricants, importateurs, utilisateurs en aval, distributeurs de produits chimiques, consommateurs.

Objet : adaptation du [code de la santé publique](#) au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques.

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

Le règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), encadre la mise sur le marché européen des substances ou mélanges dangereux, sous conditions d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation par les autorités européennes. Le règlement relatif à la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP), quant à lui, définit les obligations des fournisseurs de substances ou mélanges dangereux, en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage avant leur mise sur le marché, de manière à informer la population sur les dangers à l'aide d'un système harmonisé et clair au niveau européen. Le décret met à jour les dispositions nationales, résultant pour partie des mesures de transposition antérieures aux règlements REACH et CLP, afin de les adapter aux dispositions européennes issues de ces règlements. Par ailleurs, il révisé les dispositions relatives à certaines catégories de produits biocides et phytosanitaires, pour les rendre cohérentes avec celles, plus récentes, du [code de l'environnement](#) et du code rural et issues des directives ou des règlements européens correspondants.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures de protection de la ressource

- Ces mesures sont notamment dans le chapitre III intitulé : « **protéger les écosystèmes et la diversité écologique** » (cf intégré dans le titre 1^{er} qui vise l'atteinte aux objectifs de l'accord de Paris)
- **Article 45** modifiant l'article L 210.1 du code de l'environnement qui est l'article chapeau du titre 1^{er} (eau et milieux aquatiques marins) du livre II du code de l'environnement (Milieux physiques) **pour introduire les fonctionnalités**
L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.
« Le respect des équilibres naturels implique la préservation et, le cas échéant, la restauration des fonctionnalités naturelles des écosystèmes aquatiques, qu'ils soient superficiels ou souterrains, dont font partie les zones humides, et des écosystèmes marins, ainsi que de leurs interactions. Ces fonctionnalités sont essentielles à la reconquête de la biodiversité, à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à l'atténuation de ses effets et participent à la lutte contre les pollutions. A ce titre, les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation. »
Dans le cadre des lois et règlements ainsi que des droits antérieurement établis, l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.
Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques.
- **Article 46** visant l'étude de certaines substances polluantes dans sol et eau :
I. - Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport sur la pollution des eaux et des sols par les substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles. Ce rapport propose notamment des solutions applicables pour la dépollution des eaux et des sols contaminés par des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles.
II. - Le Gouvernement fournit systématiquement un nouveau rapport sur le sujet mentionné au I à chaque réévaluation à la baisse du seuil d'exposition tolérable aux substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles fourni par l'autorité administrative européenne compétente, dans les douze mois qui suivent la réévaluation à la baisse dudit seuil.
- **Insertion de la qualité de l'eau comme partie intégrante du patrimoine commun de la nation** (article 48 de la loi modifiant l'article L110.1, article pilier du code de l'environnement)
*I. - Les espaces, ressources et milieux naturels terrestres et marins, les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, **la qualité de l'eau**, les êtres vivants et la biodiversité font partie du patrimoine commun de la nation. Ce patrimoine génère des services écosystémiques et des valeurs d'usage.*
- **Article 61** de la loi complétant l'article L212.1 du code de l'environnement qui vise le contenu des **SDAGE**. Il rajoute une obligation au comité de bassin compétent dans chaque bassin ou

groupement de bassins qui avait déjà pour mission d'identifier les zones de captages, actuelles ou futures, destinées à l'alimentation en eau potable.

« 3° A l'identification, au plus tard le 31 décembre 2027, des masses d'eau souterraines et des aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable actuelle ou future ainsi que, si l'information est disponible, leurs zones de sauvegarde, au sein desquelles des mesures de protection sont instituées pour la préservation de ces ressources stratégiques. Ces mesures contribuent à assurer l'équilibre quantitatif entre les prélèvements dans ces ressources, en prenant notamment en compte les besoins des activités humaines et leur capacité à se reconstituer naturellement, et contribuent également à préserver leur qualité pour satisfaire en priorité les besoins pour la consommation humaine. Elles prennent également en compte les besoins liés notamment à la production alimentaire. » ;

Et de façon cohérente, complément de l'article L212-5-1 du code de l'environnement

I. — Le schéma d'aménagement et de gestion des eaux comporte un plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques définissant les conditions de réalisation des objectifs mentionnés à l'article [L. 212-3](#), notamment en évaluant les moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du schéma.

« Si le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux n'a pas procédé à l'identification des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable au sein des masses d'eau souterraines et des aquifères prévue au 3° du II de l'article L. 212-1, le plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques identifie ces zones. » ;

Ce plan peut aussi

3° Identifier, à l'intérieur des zones humides définies au 1° du I de l'article [L. 211-1](#), des zones stratégiques pour la gestion de l'eau dont la préservation ou la restauration contribue à la réalisation des objectifs visés au IV de l'article [L. 212-1](#) ; et définir les mesures de protection à mettre en œuvre au sein des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable des masses d'eau souterraines et des aquifères, mentionnées au 3° du II du même article L. 212-1, ainsi que les éventuelles mesures permettant d'accompagner l'adaptation des activités humaines dans ces zones de sauvegarde ».

Article 101 sur la **performance des constructions**

- Incitation à un mode de végétalisation par recours à une autre ressource que le réseau d'eau potable les bâtiments ou parties de bâtiments mentionnés au II du présent article doivent intégrer soit un procédé de production d'énergies renouvelables, **soit un système de végétalisation basé sur un mode culturel ne recourant à l'eau potable qu'en complément des eaux de récupération**, garantissant un haut degré d'efficacité thermique et d'isolation et favorisant la préservation et la reconquête de la biodiversité, soit tout autre dispositif aboutissant au même résultat et, sur les aires de stationnement associées lorsqu'elles sont prévues par le projet, des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation et préservant les fonctions écologiques des sols.

II. - Les obligations prévues au présent article s'appliquent :

« 1° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage commercial, industriel ou artisanal, aux constructions de bâtiments à usage d'entrepôt, aux constructions de hangars non ouverts au public faisant l'objet d'une exploitation commerciale et aux constructions de parcs de stationnement couverts accessibles au public, lorsqu'elles créent plus de 500 mètres carrés d'emprise au sol ;

« 2° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage de bureaux, lorsqu'elles créent plus de 1 000 mètres carrés d'emprise au sol.

« Ces obligations s'appliquent également aux extensions et rénovations lourdes de bâtiments ou parties de bâtiment lorsque ces extensions ou les rénovations concernées ont une emprise au sol de plus de 500 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 1° du présent II, et de plus de 1 000 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 2°, ainsi qu'aux aires de stationnement associées mentionnées au I lorsqu'il est procédé à des rénovations lourdes sur ces aires ou à l'occasion de la conclusion d'un nouveau contrat de concession de service public, de prestation de service ou de bail commercial, ou de son renouvellement.

- Et volet stationnement et eaux pluviales

« Art. L. 111-19-1. - Les parcs de stationnement extérieurs de plus de 500 mètres carrés associés aux bâtiments ou parties de bâtiment auxquels s'applique l'obligation prévue à l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation ainsi que les nouveaux parcs de stationnement extérieurs ouverts au public de plus de 500 mètres carrés **doivent intégrer sur au moins la moitié de leur**

surface des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation.

Décret n° 2021-588 du 14 mai 2021 relatif à la création d'un comité d'anticipation et de suivi hydrologique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043501015>

Le décret a pour objet d'introduire dans le code de l'environnement un article créant un comité d'anticipation et de suivi hydrologique en vue notamment de mieux anticiper et gérer les épisodes de sécheresse en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce comité est composé de membres issus des différents collèges du Comité national de l'eau.

Décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 relatif à la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043694462>

Objectif 1 : "Gestion équilibrée et durable de la ressource" : Protéger la ressource en eau, c'est aussi protéger la biodiversité et les milieux naturels." "

Objectif 2 : mettre un terme à un contentieux récurrent relatif aux autorisations uniques de prélèvement censurées par les juridictions, notamment en raison de débats sur les volumes prélevables (quantités d'eau qui peuvent être prélevées dans les milieux naturels sans les mettre en danger).

Objectif 3 : adopter une approche globale de gestion des usages : améliorer la gestion quantitative de l'eau, tant sur le plan structurel, en vue d'une gestion équilibrée et durable de la ressource, que conjoncturel, pour une meilleure gestion des crises et des sécheresses qui seront probablement amenées à se multiplier

Principe 1 : notion de "Volumes prélevables" servant à déterminer les autorisations de prélèvement. Le décret fixe donc un cadre et une définition explicite permettant à l'ensemble des acteurs (agriculteurs, industriels, élus des collectivités territoriales responsables de la gestion de l'eau, mais aussi gestionnaires d'espaces naturels) d'agir pour préserver et partager la ressource dans un contexte juridique sécurisé. Le décret stipule que pour chaque demande d'autorisation unique de prélèvement, déposée par un organisme unique de gestion collective, l'étude d'impact ou l'étude d'incidence du projet doit comporter une série de documents tels que "l'historique sur les cinq à dix dernières années des volumes prélevés" ou un "argumentaire justifiant que les volumes demandés sont compatibles avec le respect du bon fonctionnement des milieux" (art.2).

Le volume prélevable (défini comme le volume pouvant statistiquement être prélevé huit années sur dix en période de basses eaux dans le milieu naturel aux fins d'usages anthropiques) est "issu d'une évaluation statistique des besoins minimaux des milieux sur la période de basses eaux. Il est réparti entre les usages, en tenant compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux" (art.3).

Principe 2 : Rôle majeur du préfet coordonnateur de bassin dans les bassins en déséquilibre structurel pour fixer une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes (art.6). Pour chaque étude, le préfet coordonnateur "s'appuie sur un comité de concertation" où sont représentés "les intérêts de la protection de l'environnement, de la pêche, des usages agricoles, industriels et domestiques de l'eau". "Sont représentés également, lorsqu'ils existent, la commission locale de l'eau, l'établissement public territorial de bassin (...), l'organisme unique de gestion collective (...), les gestionnaires d'ouvrages de régulation de la ressource en eau, et les services chargés du prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine (...)". "Sur la base du cadrage du préfet coordonnateur de bassin, ces études peuvent être prises en charge par la commission locale de l'eau (...) avec l'appui du comité de concertation". "À défaut de commission locale de l'eau sur le périmètre adapté ou d'incapacité technique ou financière de celle-ci à porter de telles études, ces dernières ainsi que la répartition des volumes peuvent être prises en charge par un établissement public territorial de bassin ou tout autre groupement de collectivités territoriales compétent à l'échelle concernée".

Principe 3 : meilleure gestion de crise Le décret renforce aussi l'encadrement et l'harmonisation à l'échelle du bassin et du département de la gestion de crise sécheresse dans les zones d'alerte (art.4). Il appartient ainsi au préfet coordonnateur de bassin de fixer par un arrêté d'orientations pour tout le bassin "les orientations relatives aux conditions de déclenchement, aux mesures de restriction par usage, sous-catégorie d'usage et type d'activité en fonction du niveau de gravité, aux conditions selon lesquelles le préfet peut, à titre exceptionnel, à la demande d'un usager, adapter les mesures de restriction s'appliquant à son usage, et aux modalités de prise des décisions de restrictions." Afin de faire face à des situations de manque d'eau récurrentes, les autorisations de prélèvement pourront autoriser temporairement des prélèvements supérieurs aux ressources, à condition de s'inscrire dans

une perspective de retour à l'équilibre quantitatif aux échéances fixées par les schémas directeurs de gestion de l'eau, conformément à la directive-cadre sur l'eau.

Décret n° 2021-807 du 24 juin 2021 relatif à la promotion d'une utilisation efficace, économe et durable de la ressource en eau, en application de l'article L. 211-1 du code de l'environnement
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043702816>

Le décret invite à mentionner dans les dossiers de demande d'autorisation ICPE ou IOTA les projets de REUT envisagés.

Décret n° 2021-1076 du 12 août 2021 relatif au Comité national de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043935137>

Publics concernés : membres du Comité national de l'eau.

Objet : composition du Comité national de l'eau.

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

Notice : le décret complète la composition du Comité national de l'eau, par l'ajout parmi ses membres du vice-président du Comité national de la biodiversité (CNB) et du président du bureau du Conseil national de la mer et des littoraux (CNML). Il intègre dans le collège des usagers, un représentant de la Fédération des conservatoires d'espaces naturels, et met à jour l'intitulé de certains organismes représentés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Volet procédure

Décret n° 2021-837 du 29 juin 2021 portant diverses réformes en matière d'évaluation environnementale et de participation du public dans le domaine de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714267>

Objet : différents changements en matière d'évaluation environnementale et de participation du public

Il entre en vigueur au 1^{er} août 2021.

Volet évaluation environnementale : A compter du 1^{er} Août 2021 l'évaluation environnementale est étendue, désormais seront notamment soumis à évaluation environnementale systématique :

- Les installations d'élimination de déchets dangereux (définis à l'article 3 point 2 de la directive 2008/98 CE relative aux déchets) par incinération, traitement chimique ou par mise en décharge ;
- Les installations destinées à l'extraction de l'amiante ainsi qu'au traitement et à la transformation de l'amiante et de produits contenant de l'amiante, à la production d'amiante et à la fabrication de produits à base d'amiante.

Pour la réalisation de l'examen au cas par cas les critères d'analyse, initialement détaillés à l'annexe III de la directive 2011/92/UE du 13/12/2011, sont désormais retranscrits dans une annexe à l'article R. 122-3-1 c. env.

Concernant le contenu de l'étude d'impact (modification de l'article R. 122-5) :

- L'avis de cadrage de l'étude d'impact rendu par l'autorité instruisant le projet (en application de l'article R. 122-4) doit désormais être pris en compte pour l'élaboration de l'étude d'impact ;
- La notion de « scénario de référence » est remplacée par la notion « d'état initial de l'environnement » ;
- Pour l'étude du cumul des incidences les notions de projets existants ou approuvés est précisée de la façon suivante :
 - o Les projets existants sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont été réalisés.
 - o Les projets approuvés sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont fait l'objet d'une décision leur permettant d'être réalisés.
 - o Sont compris, en outre, les projets qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact ont fait l'objet :
 - D'une étude d'incidence environnementale au titre de l'article R. 181-14 et d'une enquête publique ;
 - D'une évaluation environnementale et pour lesquels un avis de l'autorité environnementale a été rendu public.
- Le maître d'ouvrage doit désormais prendre en compte les résultats d'autres études environnementales pertinentes requises au titre d'autres législations ;
- Pour la réalisation du rapport environnemental ne doivent plus être exposés « les effets » probables du projet sur l'environnement mais les « incidences probables » (modification de l'article R. 122-20).

Volet participation du public : les projets soumis au droit d'initiative sont désormais soumis à publication d'une déclaration d'intention au-delà du **seuil de 5 millions d'euros** et non plus 10 millions (modification de l'article R. 121-25).

Concernant l'enquête publique, la liste des pièces du dossier soumis à enquête publique est complétée pour intégrer (modification de l'article R. 123-8) :

- L'hypothèse des **projets nécessitant plusieurs autorisations** ; le dossier soumis à étude d'impact doit ainsi contenir (s'ils sont requis) :
 - o L'étude d'impact actualisée ;
 - o Éventuellement, l'avis de l'autorité environnementale sur la nécessité d'actualiser l'étude d'impact ;
- La possibilité pour la CNDP de désigner un garant remettant un rapport final à la suite du débat public ; ce rapport final, s'il existe sera intégré au dossier soumis à enquête publique par la suite.

Concernant la participation du public par voie électronique, le dossier soumis au public sera désormais composé des mêmes pièces qu'un dossier soumis à enquête publique (modification de l'article R. 181-46).

Pour l'application dans le temps de ces modifications :

- Les dossiers de demande d'autorisation déposés avant le 1^{er} août ne sont pas soumis aux précisions apportées sur le cumul des incidences avec d'autres projets existants ou approuvés (art. R. 122-5 II e.) ;
- Les dossiers de demande d'autorisation, pour lesquelles l'arrêté d'ouverture d'enquête publique est publié avant le 1^{er} août, ne sont pas soumis aux modifications du contenu du dossier soumis à enquête publique (art. R. 123-8) ;
- Les demandes d'autorisation, pour lesquelles l'avis de participation par voie électronique est publié avant le 1^{er} août, ne devront pas soumettre au public un dossier identique à celui exigé pour les enquêtes publiques (art. 181-46).

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876194>

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le 1^{er} août 2021, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Texte d'application de la loi ASAP (titre III de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020) et plus particulièrement des dispositions relatives aux procédures environnementales figurant au titre III de la loi portant simplification des procédures applicables aux entreprises.

Ce décret procède aussi à d'autres modifications du code de l'environnement et d'autres codes sur l'accélération et la simplification de l'action publique, la transposition, la coordination etc....

1. Précisions procédurales sur l'actualisation de l'étude d'impact : Lorsqu'un même projet comporte plusieurs parties ou étapes, éventuellement sous la responsabilité de maîtres d'ouvrage différents, le droit européen prévoit qu'une étude d'impact unique soit réalisée et ensuite actualisée. L'article 37 de la loi ASAP et ce décret prévoient la mise en œuvre de ce dispositif.

2. Adaptations réglementaires de la consultation devenue facultative du CODERST : L'article 42 de la loi ASAP rend facultative la consultation du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour les cas suivants :

1. Les enregistrements ICPE autres que ceux nécessitant une adaptation des prescriptions nationales,
2. Les arrêtés complémentaires des enregistrements ICPE,
3. Les arrêtés de prescriptions spéciales des déclarations ICPE,
4. Et pour les canalisations de transport et leurs modifications.

Le décret met en cohérence avec la loi diverses dispositions du code de l'environnement concernant les enregistrements et déclarations ICPE. Les dispositions relatives aux canalisations avaient déjà été modifiées de manière anticipée en 2020.

Pour l'ensemble de ces cas, le décret laisse toutefois la possibilité au Préfet de saisir le CODERST s'il l'estime nécessaire et lui impose, lorsqu'il ne le saisit pas, de l'informer. La situation est ainsi alignée sur celle qui existe déjà en ce qui concerne l'autorisation environnementale.

3. Mise en cohérence de la procédure d'autorisation environnementale à la possibilité d'une participation du public par voie électronique, lorsque l'autorisation ne donne pas lieu à évaluation environnementale : L'article 44 de la loi ASAP permet au préfet de réaliser la consultation du public sous la forme d'une (PPVE), et non pas forcément par enquête publique, lorsque l'autorisation environnementale ne donne pas lieu à évaluation environnementale. Auparavant, l'enquête publique

était la seule modalité de participation du public possible pour une autorisation environnementale. Le décret adapte donc la procédure d'autorisation environnementale pour insérer la participation du public par voie électronique (art. R. 181-35 et s. du Code de l'environnement).

L'enquête publique est donc requise dans 2 cas : application du I de l'article L. 123-2 du code de l'environnement (ce qui concerne essentiellement le cas du projet soumis à évaluation environnementale) ou si le préfet l'estime nécessaire pour le projet concerné, « *en fonction de ses impacts sur l'environnement ainsi que des enjeux socio-économiques qui s'y attachent ou de ses impacts sur l'aménagement du territoire* » (article L. 181-10 du code de l'environnement).

Quand il y a consultation du public par voie électronique (PPVE), le 4° du I de l'article R. 123-46-1 du code de l'environnement impose au maître d'ouvrage d'afficher sur les lieux prévus pour la réalisation du projet, de façon visible et lisible des voies publiques, l'avis de publicité, 15j au moins avant l'ouverture de la procédure de participation par voie électronique et pendant sa durée. C'est l'autorité compétente pour prendre la décision qui procède à la synthèse des observations du public (articles L. 123-19 et R. 123-46-1 du code de l'environnement).

4. Délai de la décision spéciale permettant l'anticipation de travaux soumis à permis de construire relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale : L'article 56 de la loi ASAP prévoit que le préfet par décision spéciale, puisse après délivrance du permis de construire (et donc après évaluation environnementale du projet quand il y a lieu), après consultation du public, autoriser le lancement des travaux soumis à PC relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale, aux frais et risques du pétitionnaire. Cette décision spéciale ne peut intervenir que si dans l'autorisation il n'y a ni rubrique de la nomenclature IOTA ni procédure embarquée (espèces, défrichement, etc.) ce qui ne nous concerne que très peu. Le Préfet dispose de 4 jours à compter de la fin de la consultation du public pour prendre cette décision spéciale sur la possibilité de commencer les travaux par anticipation.

5. Meilleure articulation entre les procédures de permis de construire et d'enregistrement ICPE : L'article 56 de la loi ASAP vise à lever une difficulté possible d'articulation entre le droit de l'urbanisme et la procédure d'enregistrement ICPE. En effet, si le préfet décide tardivement d'instruire une demande d'enregistrement ICPE suivant la procédure d'autorisation environnementale et si le permis de construire a déjà été délivré, alors a posteriori il l'a été illégalement, puisqu'il n'a pas fait l'objet d'une évaluation environnementale du projet. Dès lors il a été décidé que l'autorité en charge de l'urbanisme sera mieux informée de l'avancement de la procédure environnementale et que ses propres délais d'instruction seront sécurisés sans retarder pour autant le délai global du dossier.

6. Adaptation réglementaires dues à l'intégration dans l'autorisation environnementale de la procédure de dérogation possible au SDAGE pour les « projets d'intérêt général majeur » : L'article 60 de la loi ASAP a intégré à l'autorisation environnementale la procédure de dérogation possible aux (SDAGE) pour les « projets d'intérêt général majeur ». Cette procédure était originellement menée par le préfet coordonnateur de bassin. Il est donc nécessaire d'avoir l'avis conforme du préfet coordonnateur de bassin dans la nouvelle procédure. Il n'est pas nécessaire de rajouter de pièces au dossier puisque ce sont les intérêts liés aux IOTA qui sont en jeu et qui sont déjà prévus dans le dossier.

7. Simplification et raccourcissement des renouvellements d'autorisations environnementales : La création de l'autorisation environnementale a unifié entre les ICPE et les IOTA les modalités de renouvellement des autorisations. La réglementation prévoyait un délai de deux ans avant la fin de l'autorisation pour que l'exploitant puisse demander le renouvellement sans avoir à reprendre à zéro toute la procédure. A l'usage, ce délai apparaît trop long. L'article R. 181-49 du Code de l'environnement prévoit désormais que la demande du titulaire de prolonger ou de renouveler une autorisation environnementale doit être adressée au Préfet au moins six mois (et non plus deux ans) avant la date d'expiration de l'autorisation.

8. Harmonisation des dispositions relatives aux capacités techniques et financières pour le régime d'enregistrement : Depuis 2019, les capacités techniques et financières figurant dans le dossier de demande d'autorisation environnementale sont celles qui doivent être effectives au moment de la mise en service de l'installation (elles peuvent en effet ne pas être effectives au moment du dépôt de la demande). Le décret prévoit la même obligation pour le régime d'enregistrement (article R. 512-46-4 du Code de l'environnement). En effet, là où auparavant était demandé le renseignement des capacités techniques et financières de l'exploitant est désormais attendue une description de ces capacités ou, « *lorsque ces capacités ne sont pas constituées au dépôt de la demande d'enregistrement, les modalités prévues pour les établir au plus tard à la mise en service de l'installation* », laissant ainsi davantage de temps au pétitionnaire pour apporter la preuve de ses capacités sans ralentir la procédure d'enregistrement.

9. Amélioration de l'information de l'inspection des ICPE en cas de non-conformité sur des installations soumises à déclaration avec contrôle : Le décret vise à améliorer le dispositif du régime de déclaration avec contrôle périodique en prévoyant que :

- L'organisme agréé chargé de réaliser le contrôle doit informer l'inspection des installations classées en cas de non-conformité majeure ;
- Les non-conformités majeures devront être distinguées dans les rapports ;
- Quelques simplifications seront apportées (suppression d'un double exemplaire et envoi dématérialisé possible) ;
- Des délais plus courts seront laissés à l'organisme pour alerter les autorités sur une non-conformité majeure susceptible d'être non traitée par l'exploitant.

10. Non usage du CERFA « autorisation environnementale » en cas de téléprocédure : Le décret apporte une précision sur les modalités de dépôt d'une demande d'autorisation environnementale : le formulaire CERFA n° 15964*01 n'est pas requis lorsque la demande est déposée par téléprocédure sur le portail « Guichet Unique Numérique de l'environnement ».

Décision du Conseil d'Etat n° 425424 du 15 avril 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000043385960>

Le Conseil d'Etat annule le décret n° 2018-435 du 4 juin 2018 qui avait modifié la nomenclature évaluation environnementale annexée à l'article R. 122-2

Le décret précité, modifiait les rubriques de la nomenclature évaluation environnementale suivantes :

- 1 (ICPE) ;
- 27 (forages) ;
- 35 à 38 (canalisations) ;
- 39 (travaux, constructions et aménagement) ;
- 44 (équipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés).

Volet ICPE

Arrêté du 12 janvier 2021 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre de la rubrique 3520 et à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre des rubriques 3510, 3531 ou 3532 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043173093>

Arrêté du 27 mai 2021 modifiant l'arrêté du 22 avril 2008 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de compostage soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704463>

L'arrêté modifie l'arrêté du 22 avril 2008. Il concerne uniquement les installations ICPE soumise à autorisation (Rubrique 2780-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 75 t/j)

Pour l'ensemble de l'arrêté, c'est une simple intégration des meilleures techniques disponibles (MTD) de traitement biologique du BREF des installations de traitements de déchets (Décision d'exécution (UE) n°2018/1147).

Informations requises par lots de fabrication

- Informations nouvelles :
 - Rapport C/N, tailles des particules des déchets entrants,
 - Porosité, hauteur et largeur des andains.
- Et sur les informations relatives aux retournements et à l'humidité, possibilité ouverte de :
 - Recourir à une information alternative aux dates de retournements et d'arrosage des andains (par exemple via mesure concentration d'O2 ou de CO2, de la T°C des flux d'air en cas d'aération forcée),
 - Contrôler le taux d'humidité avant de charger les déchets puis de moduler ce taux en sortie de l'unité de compostage confiné.

Renforcement des prescriptions relatives à la prévention des odeurs

- Adaptation des activités de plein air aux conditions météo (notamment formation d'andains, retournement, criblage et broyage).

- Positionnement des andains par rapport à l'altitude la plus basse et les vents dominants. A défaut, utilisation de membranes de couverture semi-perméables.

Renvoi aux NEA-MTD reprises dans l'arrêté du 17 décembre 2019 relative aux MTD applicables aux installations IED de traitement de déchets (rubrique 3532)

Les niveaux d'émissions autorisés sont les plus contraignants des deux arrêtés (rejets canalisés dans l'atmosphère comme dans les eaux).

Les délais d'application sont liés aux dates d'application du BREF soit dans l'immense majorité des cas :

- Au **17 août 2022 pour les installations existantes**,
- Dès le lendemain de la publication de l'arrêté pour les installations nouvelles autorisées après le 17 août 2018 (date de décision d'exécution du BREF, directement applicable).

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714412>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation soumises à déclaration sous la rubrique n° 2781-1

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714651>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714543>

Pour la méthanisation, 2 arrêtés types ont été publiés au Journal Officiel et ils concernent respectivement les installations soumises à :

- **Autorisation** (Rubrique 2781-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 10 novembre 2009
- **Enregistrement** (Rubrique 2781-2b : Installation traitant une quantité de matières inférieure à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 12 août 2010

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...).

A RETENIR les éléments suivants :

- La distance entre l'installation de méthanisation et les riverains passe de 50 m à 200 m pour les nouvelles installations ;
- Les systèmes d'épuration du biogaz en biométhane sont conçus, exploités, entretenus et vérifiés afin de limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents à :
 - o « - 2 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane inférieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 1 % en volume du biométhane produit ;
 - o « - 1 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane supérieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 0,5 % en volume du biométhane produit.
- Surveillance de l'installation et astreinte.
Lorsque la surveillance de l'exploitation est indirecte, celle-ci est opérée à l'aide de dispositifs connectés permettant au service de maintenance et de surveillance d'intervenir dans un délai de moins de **30 minutes** suivant la détection de gaz, de flamme, ou de tout phénomène de dérive du processus de digestion ou de stockage du percolat susceptible de provoquer des déversements, incendies ou explosions. L'organisation mise en place est notifiée à l'inspection des installations classées. »
- Les modalités d'application des arrêtés diffèrent si les installations de méthanisation ont été **autorisées** avant le 1/07/2012 et avant le 1/07/2021.

Décret n° 2021-976 du 21 juillet 2021 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852158>

Publics concernés : exploitants d'ICPE relevant des rubriques 2910 et 2921.

Objet : modification de la nomenclature des ICPE.

Entrée en vigueur : le 1er septembre 2021.

Ce décret modifie l'intitulé de la rubrique 2921 (refroidissement évaporatif par dispersion d'eau dans un flux d'air généré par ventilation naturelle ou mécanique/ tours aéroréfrigérées) et introduit le régime de la déclaration pour la récupération de chaleur par dispersion d'eau dans des fumées émises à l'atmosphère. Pour la rubrique 2910 (appareil à combustion), il supprime la référence « sur le site » pour le calcul de la puissance thermique nominale, cette notion n'existant pas pour les régimes de l'enregistrement et de la déclaration.

Décret n° 2021-1096 du 19 août 2021 modifiant diverses dispositions relatives aux sols pollués et à la cessation d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043950145>

Publics concernés : exploitants d'ICPE, collectivités, particuliers, administration.

Objet : ICPE, cessation d'activité, sols pollués, secteurs d'information sur les sols.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er juin 2022, à l'exception des articles 2, 3, 4, 21 et 27, qui entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'article 57 de la loi n° 2020-1525 d'accélération et de simplification de l'action publique a modifié les articles L. 512-6-1, L. 512-7-6 et L. 512-12-1 du code de l'environnement en instaurant, dans le cadre de la procédure de cessation d'activité d'une installation classée pour la protection de l'environnement, l'obligation pour les exploitants de faire attester, par une entreprise certifiée dans le domaine des sites et sols pollués, ou disposant de compétences équivalentes en matière de prestations de services dans ce domaine, la mise en œuvre des opérations relatives à la mise en sécurité du site, ainsi que, le cas échéant, de l'adéquation des mesures proposées pour la réhabilitation du site, puis de la mise en œuvre de ces dernières.

Ce décret définit les modalités d'application de cette obligation et révisé en conséquence la procédure de cessation d'activité. Il modifie également certaines dispositions relatives aux secteurs d'information sur les sols. Enfin, il précise les modalités d'application du transfert de tiers demandeur à un autre tiers demandeur, instauré par ce même article 57.

Ainsi, l'exploitant devra non seulement prévoir la mise en sécurité du site et mettre en œuvre sa réhabilitation, laquelle comme auparavant est liée au nouvel usage envisagé pour le site mais devra également donc recourir à un bureau d'étude spécialisé pour certifier les procédures engagées. Ces entreprises devront avoir été certifiées conformément à un arrêté interministériel.

L'attestation de mise en sécurité est communiquée à l'inspection des ICPE, pour attester que le site a été mis en situation de ne plus générer de risque de pollution résiduelle.

Par ailleurs le décret organise aussi des règles propres à une réduction d'activité. Ainsi si la cessation correspond à l'arrêt total (sortant ainsi le site de la nomenclature ICPE), mais une réduction d'activités (sortie de certaines activités du site, sauf si elle dépend d'une modification de la nomenclature) elle-même pour conduire à l'application des règles de cessation d'activité.

Dans un délai de 6 mois suivant le fait générateur d'arrêt définitif enclenchant la procédure de cessation un mémoire portant sur la réhabilitation devra être déposé (auparavant le délai était apprécié au cas par cas) avec un contenu fixé par le décret et accompagné de l'attestation d'adéquation des mesures proposées. Le silence de l'administration pendant 4 mois vaut acceptation des mesures proposées tant sur la phase de travaux que de surveillance.

Le demandeur peut aussi demander un report de la phase de réhabilitation mais le silence de l'administration pendant 4 mois vaudra au contraire cette fois un rejet de la demande.

Volet IOTA

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification des articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (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.

Entrée en vigueur : lendemain de sa publication.

Le décret modifie les articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature relative aux installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) ayant une incidence

sur l'eau ou le fonctionnement des écosystèmes aquatiques, dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables à l'épandage des boues et d'autres effluents. Cette réforme a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes et à clarifier le périmètre d'application de la rubrique 2.1.4.0 notamment vis-à-vis de l'épandage d'effluents issus d'installations soumis à autorisation ou enregistrement au titre de la nomenclature des installations classées annexée à l'article R. 511-9.

Arrêté du 9 juin 2021 fixant les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau, y compris en ce qui concerne les modalités de vidange, relevant de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043936142>

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages publics et privés, collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : définition des prescriptions techniques générales applicables aux IOTA soumis à autorisation ou à déclaration de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'[article R. 214-1 du code de l'environnement](#) (dite nomenclature « eau »).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sauf dispositions spécifiques contenues dans le texte lui-même, notamment pour certains plans d'eau existants. Cet arrêté fixe les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau et à leur vidange.

Il abroge les deux arrêtés de prescriptions générales précédents du 27 août 1999 relatifs l'un à la création de plans d'eau et l'autre aux vidanges de plans d'eau. Les plans d'eau en lit mineur visés par le présent arrêté sont ceux barrant à la fois le lit mineur et une partie du lit majeur d'un cours d'eau. Les dates d'interdiction de remplissage d'un plan d'eau visées dans le présent arrêté ne font pas opposition à d'éventuelles prescriptions au titre de la sécheresse prises localement. L'application des dispositions de cet arrêté aux plans d'eau existants est précisée à l'article 1er.

VOLET SANCTIONS IOTA ET ICPE

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

- Ajout d'une nouvelle sanction pénale aux sanctions visant ICPE et IOTA : **Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable**
Insertion d'un art L. 173-3-1: « *Lorsqu'ils exposent directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, les faits prévus aux articles L. 173-1 et L. 173-2 sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- **Idem pour le non-respect de la réglementation déchets et après mise en demeure** Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable
« X. - Lorsqu'il expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, le non-respect d'une mise en demeure au titre du I de l'article L. 541-3 est puni de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans. »
- A noter : le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu naturel
- **Champ d'application plus sévère de la récidive** (nouvel article L 173-13 dans le code de l'environnement) qui intégrera divers délits dont celui de délit aquatique+ délit de pollution piscicole : en clair en cas de condamnation à l'un puis condamnation à l'autre = récidive
« *Les délits définis aux 2° et 3° de l'article L. 173-3, aux articles L. 216-6, L. 218-11, L. 218-34, L. 218-48, L. 218-64, L. 218-73, L. 218-84, L. 226-9, L. 231-1 à L. 231-3, L. 415-3, L. 415-6, L. 432-2, L. 432-3 et L. 436-7 du présent code ainsi qu'à l'article L. 512-2 du code minier sont considérés, au regard de la récidive, comme une même infraction.* » ;
- Création au sein du code de l'environnement d'un Titre III « DES ATTEINTES GÉNÉRALES AUX MILIEUX PHYSIQUES » avec des sanctions pénales très fortes mais en cas de dommages graves :

En cas de rejets donnant lieu à dommage ayant des effets nuisibles graves et durables dont il doit être démontré qu'il est la conséquence d'une violation délibérée d'une obligation de prudence ou de sécurité par la réglementation (**art L231.1 du code de l'environnement**)

Idem en cas de dégradation substantielle de la faune, flore, air, sol ou eau suite à un non-respect de la réglementation déchets (**art L231.2 du code de l'environnement**)

Et l'introduction du fameux écocide en ces termes

« Art. L. 231-3. - Constitue un écocide l'infraction prévue à l'article L. 231-1 lorsque les faits sont commis de manière intentionnelle.

« Constituent également un écocide les infractions prévues à l'article L. 231-2, commises de façon intentionnelle, lorsqu'elles entraînent des atteintes graves et durables à la santé, à la flore, à la faune ou à la qualité de l'air, du sol ou de l'eau.

« La peine d'emprisonnement prévue aux articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à dix ans d'emprisonnement.

« La peine d'amende prévue aux mêmes articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à 4,5 millions d'euros, ce montant pouvant être porté jusqu'au décuple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction.

« Sont considérés comme durables les effets nuisibles sur la santé ou les dommages à la flore, à la faune ou à la qualité des sols ou des eaux superficielles ou souterraines qui sont susceptibles de durer au moins sept ans.

« Le délai de prescription de l'action publique du délit mentionné au premier alinéa du présent article court à compter de la découverte du dommage. » ;

DECHETS

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043294613>

Texte pris en application de la loi AGECE pour assurer la transposition réglementaire de la directive-cadre "déchets" de 2008 (modifiée en 2018) et du règlement sur les polluants organiques persistants (dits "déchets POP").

Objectif 1 : faciliter davantage la valorisation, notamment en remblayage dans des projets d'envergure, et mettre en œuvre la traçabilité par la mise en place d'un registre national des terres excavées et sédiments garant de leur traçabilité.

Au titre de l'article R. 541-43 du code de l'environnement, les gestionnaires de déchets étaient tenus d'alimenter un registre chronologique conservé pendant au moins trois ans. L'obligation s'étend désormais aux terres excavées et sédiments (nouvel art 541-43-1) de façon à venir nourrir la base de données électroniques centralisée, dénommée "registre national des terres excavées et sédiments". Ces informations seront ainsi consignées dans un registre dématérialisé, à leur production, lors de leur traitement (tri, dépollution, contrôle, préparation en vue de la réutilisation, etc.) et lors de leur utilisation finale, notamment par l'aménageur qui les utilisera en remblayage. Ce registre centralisé permettra de conserver la mémoire de ces mouvements de terres et, notamment "d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments".

Sont concernés les terres excavées et sédiments "dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet". Le décret définit le "site d'excavation", comme correspondant "à l'emprise des travaux", ou, le cas échéant, "à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant" de l'installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et celui de leur utilisation. Et pour les sédiments, "à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau".

Bénéficient d'une dérogation les producteurs de terres excavées issues d'une opération d'aménagement ou de construction produisant un volume total de terres excavées "inférieur à 500 m³".

Objectif 2 : moderniser le Bordereau de suivi des déchets dangereux

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP. Le ministre chargé de l'environnement met en place une base de données électronique centralisée, dénommée "système de gestion des bordereaux de suivi de déchets".

Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets POP, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à

cette occasion, un bordereau électronique dans le système de gestion des bordereaux de suivi de déchets.

Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau électronique.

Alerte : Si la personne qui reçoit des déchets en refuse la prise en charge, elle en avise sans délai, en mentionnant dans le bordereau électronique le motif de refus, l'expéditeur initial dans le cas mentionné au troisième alinéa ci-dessus, l'émetteur du bordereau électronique ainsi que, le cas échéant, les autorités chargées de son contrôle, de celui de l'expéditeur initial et de celui de l'émetteur.

Si elle en accepte la prise en charge, elle en avise l'expéditeur initial dans le cas prévu au troisième alinéa et l'émetteur, en mentionnant dans le bordereau électronique le traitement subi par les déchets, dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si le traitement est réalisé après ce délai, elle met de nouveau à jour le bordereau électronique dès que le traitement a été effectué.

Exclusions : les ménages, les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés ou un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée, celles qui ont notifié un transfert transfrontalier de déchets et celles admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux. En sont également exclues celles qui les remettent à un éco-organisme. Dans ce cas, le bordereau est émis par l'éco-organisme ou le producteur, importateur ou distributeur qui a mis en place le système individuel.

Des sanctions pénales sont introduites pour non-respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur reportée au 1er janvier 2022 "de façon à permettre de développer et de mettre en service les télé-services concernés, et à permettre aux entreprises d'adapter leurs systèmes d'information".

Décret n° 2021-345 du 30 mars 2021 relatif au contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043305881>

Applicable aux ICPE des rubriques 2760-2 ou 2771 équipées de systèmes vidéo

Ce décret, encadre le contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux. Le texte précise les conditions d'application de l'article 116 de la loi AGECE qui impose l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance pour assurer le contrôle du respect de la hiérarchie des modes de traitement et [éviter l'élimination de déchets recyclables](#) (art L. 541-30-3 du code de l'environnement).

Il vise les installations de stockage de déchets de la [rubrique ICPE 2760-2-b](#) et les installations d'incinération de déchets non dangereux ([rubrique 2771](#)). Il ne s'applique pas aux installations exclusivement utilisées pour les déchets que l'exploitant produit, ni aux déchargements de déchets liquides, de terres excavées ou de sédiments.

Le principe : filmer le contenu des camions et leur plaque d'immatriculation : L'exploitant doit mettre en place un dispositif vidéo mobile ou fixe afin d'enregistrer les opérations de déchargement pour identifier le contenu qui est déchargé et la plaque d'immatriculation de chaque véhicule de déchargement. Les données (date, heure d'enregistrement et emplacement de la caméra), doivent être conservées numériquement pendant un an. Elles sont ensuite effacées automatiquement, à l'exception de celles nécessaires aux besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

En revanche, aucune information sonore et aucune information biométriques relatives aux personnes susceptibles d'être filmées ne peuvent être enregistrées.

Le texte fixe aussi à dix jours calendaires la période d'indisponibilité annuelle maximale de la vidéosurveillance. Cette période est portée à 20 jours pour les décharges dotées d'un quai de débarquement mobile. « *Toute indisponibilité du dispositif ne peut excéder cinq jours consécutifs* », précise le décret qui impose la tenue d'un journal recensant ces périodes.

L'accès aux données est limité au personnel de l'installation habilité par l'exploitant, aux agents de l'État habilités à constater les infractions en matière de gestion des déchets (agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents de la DGCCRF, agents des douanes, etc.) et, de façon plus encadrée, aux auditeurs qui effectuent une mission à la demande de l'exploitant. Les données sont accessibles sur site et sont transmises sous une forme utilisable à la demande des personnes mentionnées à l'article D. 541-48-11 du code de l'environnement.

Le texte prévoit une consultation des organes représentatifs du personnel préalablement à l'installation du dispositif.

Des panneaux à l'entrée de l'installation doivent signaler la présence du dispositif et les modalités du contrôle par vidéo sont signalées par des panneaux. Il en est de même dans les locaux filmés. L'exploitant doit aussi informer ses salariés et s'assurer que les producteurs, détenteurs et transporteurs des déchets réceptionnés informent leur personnel.

Cette nouvelle réglementation s'applique depuis le 1er juillet 2021.

Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327059>

Il concerne les producteurs ou détenteurs de déchets mettant en œuvre une sortie du statut de déchet. Le décret complète les dispositions réglementaires relatives à la sortie du statut de déchet par transposition de la directive 2018/851 et en application de l'article 115 de la loi AGECE. Il permet que des installations non classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ou au titre de la loi sur l'eau (IOTA) puissent effectuer une sortie de statut de déchet, sans préjudice de l'application des dispositions de la nomenclature ICPE. Il définit également l'encadrement du contrôle de la sortie du statut de déchet par un tiers.

Le dispositif supprime l'exigence de passage par une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) ou par une installation IOTA pour la sortie du statut de déchet. Il prévoit aussi, pour certains flux de déchets ou pour certaines installations, le contrôle par un tiers du respect des conditions de la sortie du statut de déchet et prescrit que ce contrôle par un tiers est obligatoire pour la sortie du statut de déchet des déchets dangereux, des terres excavées et des sédiments.

Objectif 1 : définir le cadre de sortie de statut de déchet : Désormais, *"tout producteur ou détenteur de déchets"* (ou plusieurs d'entre eux) – et plus seulement les exploitants d'ICPE ou d'installation IOTA – peut demander à l'autorité compétente de fixer des critères pour que des déchets qu'il produit ou détient cessent d'avoir le statut de déchets.

Critères de sortie de statut de déchet. Le texte précise les critères de sortie de statut de déchet. Ceux-ci incluent les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation, les procédés et techniques de traitement autorisés, les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits - y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants - les exigences pour les systèmes de gestion ainsi que l'exigence d'une attestation de conformité. Ils peuvent également inclure un contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité.

Ces critères restent fixés par arrêté du ministre chargé de l'environnement, à l'exception des matières fertilisantes (Code rural, art. L. 255-1), dont les critères sont fixés conformément aux dispositions de ce code. Ils peuvent être fixés pour une durée déterminée.

Attestation de conformité. Le producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet établit, pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité. Il en conserve une copie pendant au moins cinq ans et pendant la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Il la tient à disposition de l'autorité compétente et des agents mentionnés à l'article L. 541-44 du code de l'environnement (officiers et agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents des douanes et de la DGCCRF, gardes champêtres, etc.).

Système de gestion de la qualité. Le décret précise que le *"système de gestion de la qualité"* défini par arrêté du ministre chargé de l'environnement, que doit appliquer la personne mettant en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet, doit désormais permettre "de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité, et, le cas échéant, d'accréditation".

Alerte : Les producteurs de terres excavées et sédiments qui produisent un volume de terres excavées et sédiments inférieur à 500 m³, extraits d'un site pour lequel aucune activité humaine historique pouvant conduire à une pollution ou spécificité géologique n'est connue, sont dispensés de la mise en œuvre de cet échantillonnage.

Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327091>

L'arrêté définit les critères de contrôle

- **1er contrôle est opéré** lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet, visant les éléments du manuel de qualité
- **Contrôle par un tiers soit " une personne impartiale et objective dans l'exercice de son activité, indépendante notamment de la personne réalisant l'opération de valorisation du déchet"**, précisant les dispositions applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets dangereux, de terres excavées ou de sédiments qui mettent en œuvre une opération de valorisation de ces éléments. Le tiers fournit après chaque contrôle un rapport d'expertise à la personne réalisant l'opération de valorisation. Il est tenu de signaler au préfet toute non-conformité, qui entraîne un déclassement des lots concernés, qui conservent alors le statut de déchet. Conservation des rapports pour l'administration ou en cas de contrôle.
- **Périodicité de ce contrôle** le contrôle de l'opération de valorisation a lieu au moins une fois tous les trois ans, ou tous les dix ans pour les personnes morales dont le système de "management environnemental" pour un domaine d'application incluant l'établissement a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 ainsi que pour les installations exploitées par une organisation bénéficiant d'un enregistrement en application du règlement (CE) n° 1221/2009.
- **Contrôles supplémentaires** possibles par l'administration ou tout autre organisme mandaté par l'État aux frais de la personne réalisant l'opération de valorisation.
- **Autocontrôle.** Le personnel compétent défini par le manuel qualité met en œuvre des procédures d'autocontrôle de l'opération de valorisation (contrôles, analyses et tout autre document permettant de vérifier et de certifier la conformité des déchets entrants dans l'opération de valorisation, conformité de l'opération de valorisation, y compris les retours d'information par les clients en ce qui concerne la qualité des produits, substances et objets ayant cessé d'être des déchets, ainsi que la tenue du registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des produits et matières issus de la valorisation de ces déchets. Conservation des échantillons pendant 3 ans.

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884563>

L'arrêté du 31/05/2021 dont la date d'application est le 01/01/2022. Il abroge l'arrêté du 29/02/2012 qui fixait le contenu des registres de déchets.

Arrêté du 4 juin 2021 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les terres excavées et sédiments ayant fait l'objet d'une préparation en vue d'une utilisation en génie civil ou en aménagement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704475>

Le présent arrêté fixe les critères dont le respect permet de faire sortir du statut de déchet des terres excavées et sédiments, en s'appuyant sur des opérations de contrôle, et si nécessaire de traitement

Décret n° 2021-821 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou de la rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704853>

Ce décret vise les opérations de démolition ou de rénovation significative de bâtiments suivantes :

« a) Celles dont la surface cumulée de plancher de l'ensemble des bâtiments concernés est supérieure à 1 000 m² ;

« b) Celles concernant au moins un bâtiment ayant accueilli une activité agricole, industrielle ou commerciale et ayant été le siège d'une utilisation, d'un stockage, d'une fabrication ou d'une distribution d'une ou plusieurs substances classées comme dangereuses en application de l'[article R. 4411-6 du code du travail](#). » ;

Le décret modifie le périmètre du diagnostic en définissant le terme de rénovation significative, en particulier les types de travaux concernés et la surface du bâtiment, et en fixant des critères sur les opérations plutôt que sur les bâtiments pour inclure les opérations sur plusieurs bâtiments ne respectant pas individuellement les critères mais dont l'ampleur totale justifie la réalisation d'un diagnostic. Il modifie le contenu du diagnostic en ajoutant des informations sur la méthodologie de réalisation du diagnostic, en donnant une part plus importante aux possibilités de réemploi par un double comptage matériaux (équipements ou produits) - déchets, en prenant en compte la hiérarchie des modes de traitement des déchets et en ajoutant des indications sur les précautions de gestion des produits, équipements, matériaux et déchets pour permettre leur valorisation. Les modalités de transmission des diagnostics et

formulaire de récolements au Centre scientifique et technique du bâtiment en remplacement de l'ADEME ainsi que l'exploitation de ces données à des fins statistiques.

Décret n° 2021-822 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704887>

Le décret précise les compétences nécessaires à la personne physique ou morale chargée par le maître d'ouvrage de réaliser un diagnostic portant sur la gestion des produits, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments. Il prévoit également les modalités de publicité du diagnostic par le Centre scientifique et technique du bâtiment.

Arrêté du 29 juin 2021 pris pour l'application de l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement relatif aux critères de performances d'une opération de tri des déchets non dangereux non inertes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043767744>

L'arrêté définit les critères de performance d'une opération de tri, prévus à l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement, et modalités de justification de ces critères.

Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043799891>

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060460>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux non inertes.

Objet : interdiction de stockage des déchets non dangereux non inertes valorisables, justification du respect des obligations de tri avant élimination par mise en décharge ou incinération.

Entrée en vigueur : les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1^{er} janvier 2022 au 1^{er} janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

Notice : le décret prévoit les modalités d'application des articles 6 et 10 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire concernant l'interdiction d'enfouissement des déchets valorisables et la justification du respect des obligations de tri. Il définit les déchets non dangereux considérés comme valorisables et donc interdits d'admission en installation de stockage de déchets non dangereux non inertes. Il prévoit également les modalités de justification par un producteur de déchets, pour faire éliminer ses déchets en installation de stockage ou par incinération, du respect des obligations de tri prévues par le [code de l'environnement](#). Comme prévu par l'arrêté ministériel applicable aux installations de stockage, les déchets refusés de réception dans les installations de stockage car ne respectant pas les dispositions du présent décret devront être tracés dans le registre prévu à l'article R. 541-43 pour ces installations.

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060484>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

Objet : contrôles des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Cet arrêté prévoit les modalités de contrôle des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes, de façon à vérifier le respect des dispositions prévues par les articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement. Il liste également les déchets admis en installation de stockage sans caractérisation de leur caractère non-valorisable.

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Arrêté du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638383>

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571389>

Publics concernés : les producteurs ou expéditeurs, les transporteurs ou les collecteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de **déchets dangereux**, de déchets POP, y compris les terres excavées classées comme déchets dangereux ou déchets POP et les sédiments classés déchets dangereux ou déchets POP. Sont également concernés les importateurs et les distributeurs ayant mis en place un système individuel de collecte, les éco-organismes pourvoyant à la gestion de déchets dangereux.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux et de déchets POP prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#). Cet arrêté reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le contenu des bordereaux de suivi déchets aux [articles R. 541-45 du code de l'environnement](#), qui dès lors ne s'applique plus aux déchets visés par le présent arrêté. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec notamment les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'établissement expéditeur ou détenteur, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit les courtiers en déchets dans les champs d'information du bordereau de suivi.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Publics concernés : les producteurs, les expéditeurs, les collecteurs-transporteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de déchets contenant de l'amiante.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#), pour les déchets contenant de l'amiante.

Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#) en traitant du cas particulier des déchets contenant de l'amiante. Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux contenant de l'amiante prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'[article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005](#). Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'entreprise de travaux, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit dans les champs d'information du bordereau de suivi les courtiers et négociants en déchets, ainsi que la possibilité de nouvelles filières de traitement des déchets contenant de l'amiante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

DECHETS /VOLET BOUES

Décret n° 2021-147 du 11 février 2021 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Objet : modification des articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (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](#).

Principe de mélange de boues entre elles et avec des DND.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication.

- a) Le **mélange de boues de diverses STEU** dans des unités de stockage ou de traitement communs, en vue de leur épandage, est autorisé par principe et sans autorisation à avoir sous réserve que chaque gisement respecte le décret épandage de 1997 codifié + son arrêté de janvier 1998 ; nécessite de traçabilité.
- b) Le **mélange de boues avec d'autres « déchets non dangereux »** peut se faire avec l'autorisation écrite préalable de la police de l'eau sous réserve que les déchets composant le mélange pris séparément soient conformes aux prescriptions techniques de l'épandage sur les sols agricoles et dès lors que l'objet de l'opération tend à améliorer les caractéristiques agronomiques des boues à épandre : nécessité de le démontrer dans le dossier de demande et nécessaire traçabilité. Pas possible si boues polluées.

Arrêté du 20 avril 2021 modifiant l'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/JORFTEXT000043534752>

L'arrêté du 20 avril 2021 a modifié les dispositions de l'arrêté du 30 avril 2020 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la crise de covid-19. Ces dispositions ont été complétées afin de rendre possible l'épandage de boues dans d'autres situations que celles décrites dans l'arrêté du 30 avril 2020 initial. Ainsi, il est désormais également possible d'épandre des boues dans les deux cas supplémentaires suivants :

- Les boues ont fait l'objet d'un traitement par chaulage suivi d'un stockage de 3 mois, séchage solaire ou digestion anaérobie suivie d'un stockage de 4 mois et une analyse par lot confirme un taux d'abattement en coliphages somatiques supérieur ou égal à 4 log ;
- Les boues sont obtenues après un traitement des eaux usées par lagunage ou rhizofiltration ou ont fait l'objet d'un traitement par rhizocompostage. Les boues doivent être extraites après une mise au repos du dispositif de traitement pendant au moins un an, sans que celle-ci n'entraîne de dysfonctionnement du système d'assainissement.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044041375>

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats 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 boues et des digestats de boues.

Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;**

- Au plus tard le **1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

ENERGIE VERTE

Ordonnance n° 2021-235 du 3 mars 2021 portant transposition du volet durabilité des bioénergies de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043210190>

Cette ordonnance précise les critères de durabilité et de réduction des émissions de gaz à effet de serre des biocarburants, bioliquides et combustibles ou carburants issus de la biomasse. Elle concerne donc les sites qui les éléments précédemment cités.

Ordonnance 2021-236 du 3 mars 2021 portant transposition de diverses dispositions de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Cette ordonnance concerne les nouvelles unités de méthanisations à compter du 01/01/2021.

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044516724>

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Il fixe les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (applicable aux nouvelles installations de production/injection de biométhane, d'une production annuelle prévisionnelle inférieure à 25 GWh PCS/an soit environ 280 Nm³ bioCH₄/h) :

- Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ;
- Cependant, la seule modification notable par rapport au précédent arrêté de novembre 2020 est que la tarification ne se base plus sur les Cmax (capacité maximale d'injection, exprimée en Nm³/h)) mais sur la production annuelle prévisionnelle de biométhane exprimée en GWh PCS/an ;
- Les primes pour boues d'épuration / réseau gaz naturel concédé ou moins de 100 000 clients / impact aide ADEME restent identiques ;

Le mécanisme de réfaction trimestriel (coefficient K) est identique.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne, complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044590225>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044791567#:~:text=Dans%20les%20r%C3%A9sum%C3%A9s,D%C3%A9cret%20n%C2%B0%202021%2D1914%20du%2030%20d%C3%A9cembre%202021%20portant,droit%20de%20l'Union%20europ%C3%A9enne>

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1^{er} janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC .

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

URBANISME

Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852712>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises, particuliers.

Objet : mesures d'adaptation à la dématérialisation du dépôt et du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le [code des relations entre le public et l'administration](#) pose le principe du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. En matière de formalités d'urbanisme, l'application de ce principe a été différée au 1er janvier 2022 pour des motifs de bonne administration. À compter de cette date, la [loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique impose aux communes de plus de 3 500 habitants de se doter d'une télé procédure spécifique pour recevoir et instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans ce contexte, le décret prévoit les évolutions réglementaires nécessaires afin, d'une part, d'articuler le contenu du [code de l'urbanisme](#) avec les dispositions du [code des relations entre le public et l'administration](#) en matière de saisine par voie électronique et, d'autre part, de sécuriser les échanges électroniques entre les entités impliquées dans l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifra+nce.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043868646>

L'arrêté publié précise les caractéristiques que la plateforme numérique dédiée à ce service devra remplir.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 22 juillet 2021 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044035545>

Publics concernés : donneurs d'ordre, propriétaires d'installations, de structures ou d'équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité réalisant ou faisant réaliser des opérations comportant des risques d'exposition de travailleurs à l'amiante ; entreprises chargées de réaliser ces opérations ; opérateurs de repérage de l'amiante dans ces installations, structures ou équipements.

Objet : conditions, modalités, formalisation et traçabilité du repérage de l'amiante avant certaines opérations dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur à la date du 1er juillet 2023. Les dispositions des annexes I et II relatives à la formation des opérateurs de repérage entrent en vigueur à la publication de l'arrêté. Le donneur d'ordre, ou le propriétaire d'installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et d'ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante. L'arrêté précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser tout ou partie du repérage amiante, ainsi que les mesures que l'entreprise

appelée à réaliser l'opération doit prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs et des populations occupant ou travaillant sur ces installations, structures ou équipements.

Décret N°2021-1763 du 23 décembre 2021 portant modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044554086>

Objet : modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2022, à l'exception des modalités relatives à la commission chargée notamment de l'évaluation des valeurs mises en place par ce texte qui entrent en vigueur au plus tard le 31 janvier 2022, et des valeurs relatives aux concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur prévues respectivement à 4 et 0,9 milligrammes par mètre cube d'air qui entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2023.

Ce texte abaisse en deux temps les seuils d'empoussièrement autorisés :

A partir du 1er janvier 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les concentrations moyennes passent respectivement de 10 à 7 et de 5 à 3,5 milligrammes par mètre cube d'air. Au 1er juillet 2023, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires évaluées sur une période de huit heures ne devront pas dépasser 4 mg et 0,9 mg par mètre cube d'air (article R4222-10 du Code du travail).

Les locaux des sécheurs de boues sont les principaux sites concernés pour SEF. A l'échelle de l'ensemble d'Eau France, il s'agit donc d'un risque limité par rapport aux autres risques, il ne bouscule pas nos priorités.

La première étape est de faire un état des lieux pour savoir quels sont les niveaux actuels (pour les sécheurs qui fonctionnent) ; s'il faut adapter des équipements de ventilation / traitement de l'air, cela passera alors par une collaboration avec les maîtres d'ouvrage.

Arrêté du 5 janvier 2021 portant application de l'article R. 313-32-1 du code de la route relatif à la signalisation matérialisant les angles morts sur les véhicules lourds

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042865682>

L'article R313-32-1 du code de la route impose la mise en place, sur tous les véhicules dont le poids total autorisé en charge excède 3.5 tonnes, à l'exception des véhicules agricoles et forestiers, des engins de service hivernal et des véhicules d'intervention des autoroutes, d'une signalisation visible sur les côtés ainsi qu'à l'arrière du véhicule, matérialisant la position des angles morts. Dans ce contexte, cet arrêté vient de préciser le modèle de la signalisation ainsi que ses modalités d'apposition.

Arrêté du 10 juin 2021 modifiant l'arrêté du 18 juillet 1985 relatif aux dispositifs antidérapants équipant les pneumatiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043944905>

Publics concernés : usagers de la route, constructeurs et équipementiers automobiles.

Objet : prise en compte des évolutions réglementaires introduites par le décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020 relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale et diverses corrections.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret susvisé introduit les dispositions relatives à l'obligation de détention ou de port d'équipements antidérapants visant à améliorer la sécurité et les conditions de circulation en période hivernale. Cette période hivernale définie dans le décret débute le 1er novembre et se termine le 31 mars de l'année suivante.

L'arrêté du 18 juillet 1985 susvisé autorise l'utilisation de dispositifs antidérapants inamovibles sur la période qui s'étend du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante. Cette période étant différente de la période hivernale définie dans le décret susvisé, l'arrêté est modifié afin d'harmoniser les périodes hivernales dans les deux textes.

Arrêté du 7 avril 2021 fixant les modalités de réalisation des travaux sous tension sur les installations électriques dans le domaine de la basse tension et les références des normes applicables en la matière

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043344943>

Objet : modification des seuils de tension et de courant au-delà desquels les travaux électriques sur des installations électriques sont des travaux sous tensions nécessitant une habilitation obligatoire.

Entrée en vigueur : à date de publication au Journal Officiel (11 avril 2021).

Contenu :

Cet arrêté fixe les seuils au-delà desquels une intervention, sur ou dans le voisinage d'une installation électrique pour laquelle la mise hors tension n'a pas pu être réalisée, est considérée comme travaux sous tension :

- Sur les véhicules et les engins mobiles à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie électrique embarquée dont la tension est supérieure à 60 volts ou dont la capacité totale de la batterie d'accumulateurs est supérieure à 275 ampères-heures
- En courant alternatif : tension supérieure à 500 V ou protection de surintensité supérieur à 63 A
- En courant continu : tension supérieure à 750 V ou protection de surintensité supérieur à 32 A
- Sur des batteries d'accumulateurs stationnaires dont la tension est supérieure à 60 V ou la capacité totale est supérieure à 27 Ampère-Heure

Les travailleurs chargés d'exécuter les travaux sous tension définis à l'article 1 sont titulaires de l'habilitation spécifique prévue à l'article R. 4544-11 du code du travail.

La conformité à la norme NF C 18-510 ou à la norme NF C 18-550 emporte conformité à cet arrêté.

LOI n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

Objet : La loi a pour objectif de renforcer la prévention au sein des entreprises, de découpler la santé publique et la santé au travail, d'améliorer la qualité du service rendu par les services de santé au travail (à travers la mise en œuvre des procédures de certification et une révision de leurs règles de certification). Outre la volonté de lutter contre la désinsertion professionnelle, la loi réorganise la gouvernance de la santé au travail en élargissant les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer une partie de ses missions à d'autres professionnels.

Entrée en vigueur : entrée en vigueur à compter du 31 mars 2022, des décrets d'application complémentaires sont prévus.

Contenu :

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Sa durée de conservation passe à au moins 40 ans, en même temps qu'une dématérialisation. Le Comité Social et Economique (CSE), sa Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) s'ils existent sont consultés lors de sa mise à jour. Le Programme Annuel de Prévention liste les mesures devant être prise au cours de l'année à venir pour prévenir les risques. Le Passeport Prévention contient la liste exhaustive des formations santé et sécurité d'un salarié. Il a pour objectif de tracer les formations tout au long de la carrière d'un travailleur.

Arrêté du 30 juin 2021 relatif aux lieux de travail spécifiques pouvant exposer des travailleurs au radon

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043927231>

Objet : protection des travailleurs contre le risque d'exposition au radon dans des lieux de travail spécifiques.

Entrée en vigueur : au lendemain de sa publication au Journal officiel.

Contenu :

Par cet arrêté, le Gouvernement a défini les lieux de travail spécifiques nécessitant une évaluation du risque radon ainsi que les modalités particulières de prévention s'y appliquant. Visant principalement les lieux de travail au rez-de-chaussée et sous-sol de bâtiments mais aussi les lieux de travail spécifiques hors bâtiments comme les cavités souterraines, les ouvrages d'art enterrés (tels que les barrages, les tunnels, les égouts, les châteaux d'eau, les parkings souterrains, les installations souterraines de transports urbains), les lieux de résurgence d'eaux souterraines.

L'arrêté précise les modalités de travail qui débute par l'évaluation des risques de présence de Radon en fonction de l'aération naturelle ou du système de ventilation. Des mesures complémentaires peuvent être mises en place pour réduire les niveaux de Radon mesurés, ainsi que des détecteurs de présence avec dispositif d'alerte. Si le niveau d'exposition au Radon ne peut être réduit une « zone radon » doit être identifiée et un suivi complémentaire et spécifique mis en place.

AUTRES THEMATIQUES

Arrêté du 28 janvier 2021 relatif à la détermination du plafond annuel de taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043231562>

Arrêté du 6 juillet 2021 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043946817>

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 2021 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.

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

L'arrêté précise, pour l'année 2021, 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.

DROIT FISCAL

Décret n° 2021-451 du 15 avril 2021 modifiant le décret n° 2020-442 du 16 avril 2020 relatif aux composantes de la taxe générale sur les activités polluantes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043386149>

Le décret modifie les composantes de la TGAP. Il prévoit que les déclarations et les paiements seront souscrits par voie électronique à compter du 1er avril 2021 pour les composantes émissions, lessives et matériaux d'extraction et à compter du 1er avril 2022 pour les composants déchets.

Il précise également les modalités applicables au règlement du solde de la composante de TGAP sur les déchets exigibles en 2020.

Il procède également à des modifications de ce décret en cohérence avec la suppression anticipée au 1er janvier 2020 de la composante huile de la taxe prévue par l'article 64 de la loi no 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Code des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à

compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.
Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC.

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

DONNEES PERSONNELLES

LOI n° 2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045067923>

Modification de l'article 20, II, de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »

En cas de non-respect des obligations résultant du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), le président de la CNIL dispose de la possibilité de **rappeler au responsable de traitement ou au sous-traitant leurs obligations légales**.

Ce rappel aux obligations légales est une alternative à la mise en demeure afin de permettre pour des manquements mineurs qui ne justifient pas le prononcé de mesures publiques ou de sanctions financières de favoriser la mise en conformité des responsables de traitement et sous-traitants ayant méconnu les obligations légales qui s'imposent à eux.

Le président de la Commission a la faculté de demander la justification de la mise en conformité et peut fixer le délai de mise en conformité à vingt-quatre heures en cas d'urgence.

Ajout de l'alinéa IV, à l'article 20 de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions » précisant que lorsque la formation restreinte est saisie, le président de celle-ci peut enjoindre le mis en cause de produire les éléments demandés par la CNIL. En cas d'absence de réponse à une précédente mise en demeure, il est possible pour le président **d'assortir à cette injonction une astreinte dont le montant ne peut excéder 100 euros par jour de retard**.

Il est également ajouté que la formation restreinte peut également constater qu'il n'y a plus lieu de statuer.

Création d'un nouvel article 22-1 dans la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »

L'article dispose que la CNIL peut infliger une sanction selon une procédure simplifiée sous certaines conditions liées à la nature du manquement et aux garanties procédurales applicables.

Cette procédure simplifiée pourra être mise en œuvre lorsqu'aura été promulguée un Décret en Conseil d'Etat relatif à ses modalités ainsi qu'aux garanties applicables en matière de prévention des conflits d'intérêts pour les agents rapporteurs.

La procédure simplifiée pour être engagée :

- Pour infliger les mesures correctrices prévues au 1°, 2° et 7° du III de l'article 20 (dès lors que celles-ci apparaissent comme étant la réponse appropriée à la gravité des manquements constatée), il s'agit des mesures suivantes :
 - o le rappel à l'ordre
 - o l'injonction de mise en conformité avec astreinte à condition que l'astreinte n'excède pas 100 euros par jour de retard
 - o l'amende administrative à condition qu'elle n'excède pas 20 000 euros.
- Lorsque l'affaire ne présente pas de « difficultés particulières » en considération de la jurisprudence établie, des décisions précédemment rendues par la formation restreinte ou de la simplicité des questions de fait et de droit à trancher.

La procédure sera alors assurée non plus par la Commission restreinte mais par le Président de cette commission ou l'un de ses membres.

La procédure s'appuiera sur un rapport établi par un agent habilité des services de la CNIL. Le rapport sera notifié au responsable de traitement et au sous-traitant et les informe de leur possibilité de se faire représenter ou assister, de présenter des observations écrites et de demander à être entendu.

Le président de la formation restreinte ou le membre désigné pourra solliciter les observations de toute personne pouvant contribuer à son information.

La décision prise par le président de la formation restreinte ou le membre désigné ne pourront être publiques.

La formation restreinte devra alors informée de cette décision.

Sur l'amende administrative :

- Les sanctions pécuniaires prononcées dans le cadre de la procédure simplifiée peuvent s'imputer sur l'amende prononcée ultérieurement par le juge pénal pour les mêmes faits ou des faits connexes.
- L'astreinte est liquidée et le montant définitif en est fixé par le président de la formation ou le membre désigné.

Enfin, pour tout motif, le président de la formation ou le membre désigné aura la possibilité de refuser de recourir à la procédure simplifiée ou de l'interrompre. C'est le président de la CNIL qui reprendra l'instruction de l'affaire selon la procédure de poursuites classiques (article 22 de la loi Informatique et Libertés).

LOI n° 2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043880698/2021-07-31/>

Modifie l'article 48 de la Loi Informatique et Libertés qui concerne le droit à l'information tel que prévu par les articles 12 à 14 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). Cette modification intègre une **exception au droit à l'information lorsque les données à caractère personnel ont été transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure qui dispose :**

*« Les **autorités administratives**, autres que les services de renseignement, mentionnées au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives **peuvent transmettre aux services spécialisés de renseignement** mentionnés à l'article L. 811-2 du présent code et aux services désignés par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 811-4, à la demande d'un de ces services, toute information, même couverte par un secret protégé par la loi, strictement nécessaire à l'accomplissement des missions de ce service et susceptible de concourir à la défense et la promotion des intérêts fondamentaux de la Nation mentionnés à l'article L. 811-3. »*

Modifie l'article 49 de la loi Informatique et Libertés qui concerne le droit d'accès tel que prévu par l'article 15 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). **Le droit d'accès ne s'applique pas à l'information transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure.**

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 »

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

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, une société européenne 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), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que la société :

SUEZ GROUPE FRANCE - Tour CB21 16, place de l'Iris 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX FRANCE

agissant tant pour son compte que pour celui de :

SUEZ - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris F-92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX FRANCE

A souscrit les contrats d'assurance numéro FR00018805LI et FR00018806LI, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats.

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

Responsabilité Civile Exploitation / Pendant Prestations:

Tous dommages confondus : 5.000.000 EUR par sinistre

Responsabilité Civile Après Livraison / Prestations / R.C Professionnelle:

Tous dommages confondus : 5.000.000 EUR par sinistre et par année d'assurance

Il est précisé que les montants de garanties :

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

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 jusqu'au 31 mars 2022 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.

Fait sous le N°2022/FR00018805LIB/571422, le 08/01/2022

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France - Telephone: +33 1 56 92 80 00 axa.com
 XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 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. Bradbrook (UK), B.R.P. Joseph (UK), X. Veyry (FR), P. Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J. O'Neill, H. Browne, P.H. Raftoul (FR)



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société **SUEZ 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 Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives N°127.110.189, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

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

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

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

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

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du 01/01/2022 jusqu'au 31/12/2022 sous réserve du paiement de la prime.

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

Fait à Paris, le 29 décembre 2021

MMA IARD SA
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 09

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.4 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 2021

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application, par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

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 2021 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels de cet exercice n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours. Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2021 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans 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 intitulé « 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 ;

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction de la société SUEZ Eau France.

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Sabons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 3



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 afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région 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 de l'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 11 mai 2022

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Bor'.

Clotilde Bor

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

Evolution de la production mensuelle (m³) RESERVOIR_CAPTAGE_LES SALLES				
Mois / Année	2018	2019	2020	2021
Janvier	18 362	17 676	31 956	38 834
Février	20 361	23 145	33 176	27 337
Mars	29 576	26 294	21 259	29 344
Avril	20 954	24 874	10 636	21 459
Mai	19 829	26 024	12 845	25 915
Juin	21 146	26 080	21 682	24 256
Juillet	23 976	26 124	27 032	25 481
Août	22 733	21 295	24 051	26 108
Septembre	19 098	22 912	19 944	27 363
Octobre	16 627	23 773	8 359	29 098
Novembre	14 734	24 925	11 627	29 693
Décembre	20 529	14 455	18 337	33 065
Volumes annuels ramenés à 365 jours	245 824	262 816	235 485	336 913

Imports mensuels (m³) - ONNION				
Mois / Année	2018	2019	2020	2021
Janvier	1 060	1 276	2 044	2 313
Février	1 808	1 318	1 939	2 002
Mars	2 596	1 186	1 870	1 234
Avril	2 200	1 124	2 071	1 118
Mai	2 251	902	2 306	1 123
Juin	2 392	1 027	2 445	1 213
Juillet	2 236	1 169	3 311	1 221
Août	2 352	1 514	2 946	1 379
Septembre	824	1 041	1 754	1 142
Octobre	939	1 409	1 614	1 062
Novembre	948	1 596	1 430	1 312
Décembre	952	1 941	1 582	1 448
Volumes annuels ramenés à 365 jours	20 404	15 670	25 100	16 666

7.6 Annexe 6 - Interventions sur les branchements

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur branchement								
Mois	Date	Nom	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention	Détail
01	04/01/21		IMPASSE DE LA COURTOISE	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple
01	19/01/21	MEYNET FERNAND	CHEMIN DE BELLENSOL	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple
02	05/02/21	LE BOIS LAYAT	CHEMIN DU BOIS LAYAT	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
03	15/03/21	CRISTOL ERIC	RUE DES TOVETS	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête complexe avec appareil de mesure
09	30/09/21	PERRET GILLES	AVENUE GASPARD MONGE	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple
10	08/10/21	TOZZONI ADELIN	IMPASSE DES MAISONS NEUVES	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter équipements	Enquête simple
12	15/12/21	S A S ODYSSEE .	ROUTE DE MONTRENAZ	ST JEOIRE	0	1	branchement eau enquêter fuite	Enquête simple
12	02/12/21	FOREL HUBERT	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	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Matériau bcht	Ø bcht	Intervention
02	11/02/21		MONTEE DE PERREUSE	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer (suite à recherche de fuites)
02	25/02/21		MONTEE DE PERREUSE	ST JEOIRE	0	1	Fonte ductile	40	branchement eau réparer
03	09/03/21		RUE DE NARVIK	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer
06	02/06/21	MAIRIE DE ST JEOIRE	PLACE GERMAIN SOMMEILLER	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer
09	03/09/21	M. GRIMAUD STEPHANE	RUE JEAN JACQUES DUSSAIX	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer fuite
09	10/09/21		AVENUE GASPARD MONGE	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)
10	22/10/21		RUE DU 28 JANVIER 1944	ST JEOIRE	0	1			branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)
12	01/12/21	BRANCHEMENT EAU POTABLE	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	Rue	Commune	Nombre	Matériau branchement nouveau	Ø new bcht	Intervention
01	29/01/21		Rue des hison	ST JEOIRE	1			branchement eau créer sans compteur
02	22/02/21	JOUAS ET VERMOYAL MARIE ET MICH	ROUTE DE CHARNY	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau créer avec compteur Télér
06	25/06/21	MONTESSUIT GUILLAUME	ROUTE DE LA BEVIERE	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur Télér
08	05/08/21	SAVARD BOBBY	ROUTE DE POUILLY	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur
12	15/12/21	AUBAINE	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)		branchement eau créer avec compteur Télér

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Renouvellement branchement										
Mois	Date	Nom	N°	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Matériau brcht nouveau	Ø new bcht	Intervention
04	28/04/21	CRISTOL ERIC	71	RUE DES TOVETS	ST JEOIRE	0	1	Polyéthylène H.D. (Bleu)	32	branchement eau renouveler avec 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
01	05/01/21	MONTEE DE PERREUSE	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
01	27/01/21	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer
01	11/01/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	1	1			réseau eau réparer
01	22/01/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
01	20/01/21	ROUTE DE POUILLY	ST JEOIRE	0	1	40	PE noir	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
01	27/01/21	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
01	14/01/21	MONTEE DE LA MULE	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer (suite recherche de fuite)
02	22/02/21	MONTEE DE LA COUAZ	ST JEOIRE	0	1	63	PE noir	réseau eau réparer
02	09/02/21	ROUTE DE SUR CHABLE	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer
07	09/07/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)
12	23/12/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)
12	06/12/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1			réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)
12	15/12/21	Rue du faucigny	ST JEOIRE	0	1	63	PE bandes bleues	réseau eau réparer fuite

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur réseau						
Mois	Date	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention
01	20/01/21	ROUTE DE POUILLY	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
01	08/01/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite

Nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice - Enquête sur réseau						
Mois	Date	Rue	Commune	Astreinte	Nombre	Intervention
01	14/01/21	ROUTE DES CERISIERS	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter (débit, pression)
01	27/01/21	ROUTE DE SUR CHABLE	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
01	26/01/21	AVENUE DES COLOMBIERES	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
02	08/02/21	ROUTE DE SUR CHABLE	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
02	09/02/21	ROUTE DES CERISIERS	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter (débit, pression)
02	18/02/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
03	07/03/21	RUE DE NARVIK	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
05	25/05/21	AVENUE DE TREMERCIER	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter pour qualité eau
07	09/07/21	Cormand	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
07	09/07/21	Cormand	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
07	09/07/21	Cormand	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
08	27/08/21	PLACE GERMAIN SOMMEILLER	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter fuite
11	30/11/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter (débit, pression)
12	22/12/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	0	1	réseau eau enquêter fuite
12	01/12/21	ROUTE DE CORMAND	ST JEOIRE	1	1	réseau eau enquêter (débit, pression)

7.8 Annexe 8 - Synoptique du réseau

