

Service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2022

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

CALAIS



Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	11
1.3	Les indicateurs de performance	12
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	13
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	14
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat	15
1.5	Les évolutions réglementaires	16
1.6	Les perspectives	17
2	 Présentation du service	19
2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	21
2.2.1	Vos interlocuteurs	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	Les biens de retour	25
3	 Qualité du service	35
3.1	Le bilan hydraulique	37
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	37
3.1.2	Les volumes prélevés	37
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés	38
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	39
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	39
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	40
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2	42
3.2	La qualité de l'eau	43
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	43
3.2.1	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	44
3.2.2	Le plan vigipirate	46
3.2.3	La ressource	47
3.2.4	La production	49
3.2.5	La distribution	57
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	59
3.2.7	Le cas particulier des perchlorates	60
3.3	Le bilan d'exploitation	62
3.3.1	La consommation électrique	62
3.3.2	La consommation de produits de traitement	62
3.3.3	Les contrôles réglementaires	63
3.3.4	Les Inspections Télévisées de forages	65
3.3.5	Le nettoyage des réservoirs	65
3.3.6	Les autres interventions sur les installations	66
3.3.7	Les interventions sur le réseau de distribution	68
3.3.8	La recherche des fuites	71
3.3.9	Les interventions en astreinte	72
3.4	Le bilan de la relation client	73
3.4.1	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	73
3.4.2	Le nombre d'abonnés	73
3.4.3	Les volumes vendus	74
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs	75
3.4.5	La typologie des contacts clients	76
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	76
3.4.7	L'activité de gestion clients	77

3.4.8	La relation clients.....	78
3.4.9	L'encaissement et le recouvrement.....	78
3.4.10	Le fonds de solidarité.....	79
3.4.11	Les dégrèvements.....	80
3.4.12	La mesure de la satisfaction client.....	80
3.4.13	Le prix du service de l'eau potable.....	83

4 | Comptes de la délégation 87

4.1	Le CARE.....	89
4.1.1	Le CARE.....	90
4.1.2	Le détail des produits.....	91
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	92
4.2	Les reversements.....	101
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	101
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau.....	101
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	102
4.3.1	La situation sur les installations.....	103
4.3.2	La situation sur les canalisations.....	104
4.3.3	La situation sur les branchements.....	104
4.3.4	La situation sur les compteurs.....	105
4.4	Les investissements contractuels.....	106
4.4.1	Le renouvellement.....	106
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	107

5 | Votre délégataire 109

5.1	Notre organisation.....	112
5.1.1	La Région.....	112
5.1.2	Nos implantations.....	114
5.1.3	Nos moyens humains.....	117
5.1.4	Nos moyens logistiques.....	117
5.1.5	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients.....	118
5.2	La relation clientèle.....	119
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle.....	119
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau.....	119
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	121
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients.....	125
5.2.5	Accompagner les clients fragiles.....	126
5.2.6	Informier et alerter nos clients.....	126
5.2.7	Ecouter nos clients pour nous améliorer.....	129
5.2.8	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	130
5.3	Notre système de management.....	132
5.3.1	Les certifications spécifiques au contrat.....	138
5.3.2	La sécurité au travail.....	139
5.4	Notre démarche développement durable.....	144
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	150
5.5	Nos actions de communication.....	151
5.6	Nos actualités commerciales.....	153

6 | Glossaire 155

7 | Annexes 167

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire.....	169
7.2	Annexe 2 : Attestation commissaires aux comptes.....	188

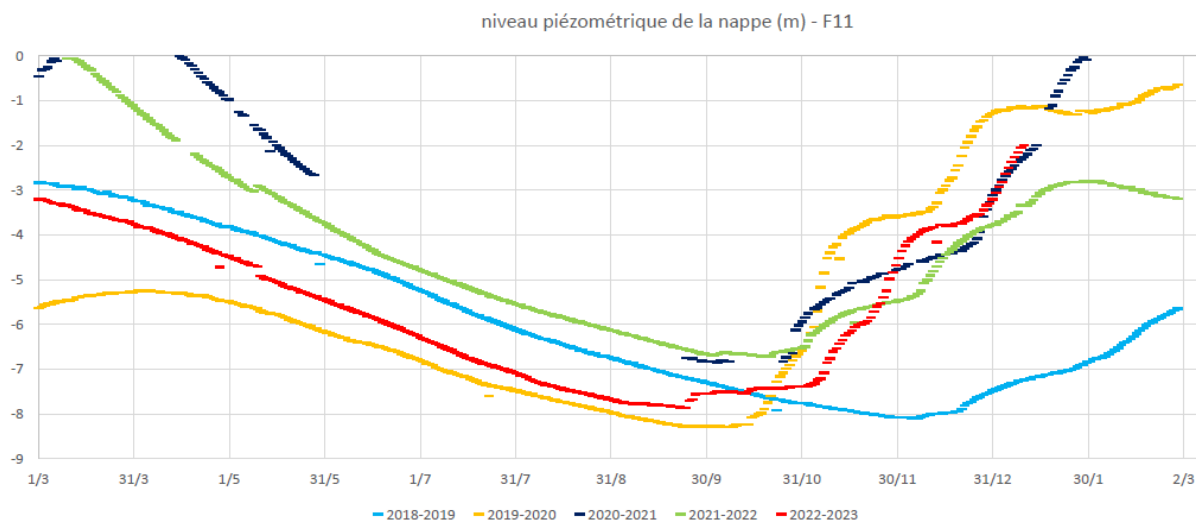


| Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

Sécheresse et suivi renforcé de la qualité d'eau

L'année 2022 a été marquée par une sécheresse qui a conduit les autorités à prendre des arrêtés afin de limiter les usages de l'eau dans certains secteurs. Le suivi de l'évolution des niveaux de nappe a fait l'objet d'une attention particulière et d'échanges réguliers avec la collectivité : néanmoins l'abondante ressource en eau dont dispose Calais, issue du champ captant de Guînes, la prémunit de tout risque de pénurie.



Le suivi de la qualité des ressources a fait l'objet d'une vigilance renforcée, en particulier concernant les métabolites de chloridazone récemment recherchés, qui génèrent des « non conformités » sans entraîner pour autant de restriction de consommation de l'eau potable distribuée, qui respecte les valeurs sanitaires déterminées par les autorités. L'évolution de la réglementation et le détail des analyses sont présentés dans ce rapport (en 3.2).

L'année 2022 marque également la relance du plan de protection des ressources (ex-ORQUE et futur CARE), et le démarrage de la démarche du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE), porté par la collectivité.

Actions de sensibilisation du grand public et des scolaires aux enjeux de l'eau

Nous avons été fiers de pouvoir vous accompagner dans l'animation du 1^{er} Forum Alimentaire tenu les 7 et 8 octobre 2022, au cours duquel nos ambassadeurs ont présenté le cycle de l'eau de façon ludique. Le livret de recettes des Eaux de Calais, édité spécialement pour l'occasion, a remporté un certain succès !

Par ailleurs nous avons renouvelé notre traditionnelle participation au Cross de la jeunesse : l'opportunité d'offrir aux jeunes coureurs une gourde, utile pour emporter l'eau du robinet partout avec eux.



Une crise imprévisible d'inflation sur l'électricité qui bouleverse l'économie de nos contrats

L'année 2022 a été marquée par une accentuation et une accélération de la crise inflationniste débutée à l'été 2021.

Cette crise imprévisible, constatée initialement sur les marchés énergétiques se propage à de nombreux secteurs d'activité, et engendre également des pénuries sectorielles (réactifs, biens technologiques...).

SUEZ Eau France met en œuvre une politique achats et des actions opérationnelles de maîtrise des consommations qui permettent d'en limiter les effets.

Néanmoins, cette situation a des impacts majeurs sur l'économie des contrats de délégation/de prestation :

- Du fait du décalage temporel de répercussion sur les prix facturés aux clients
- Lorsque la formule d'indexation reflète mal la structure des charges.

Suivant les préconisations émises par la Première Ministre, et conformément aux précisions apportées par le Conseil d'Etat, des adaptations contractuelles peuvent se révéler nécessaires afin de rétablir l'équilibre contractuel correspondant à l'intention des parties lors de la signature du contrat.

Au-delà des échanges visant à maintenir les équilibres contractuels, vos interlocuteurs se tiennent disponibles pour échanger sur les marchés complexes de l'électricité et des biens qui en dépendent, ainsi que pour expliciter les actions mises en œuvre dans le cadre du contrat.

Afin de se prémunir contre tout risque d'interruption du service lié à d'éventuel délestage électrique, annoncés à l'hiver 2022, Suez a mis en place un plan d'action spécifique, avec identification des enjeux et des moyens mobilisables, ainsi que définition des procédures d'intervention.

Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant les technologies mobiles 2G/3G et les lignes cuivre

Les opérateurs de télécommunications Orange et Bouygues ont annoncé l'arrêt des services de transport de données basés sur les supports de type radio 2G/3G. Ces annonces interviennent dans le cadre de la modernisation des réseaux de téléphonie mobile.

L'arrêt de ces supports a été annoncé par Orange en mars 2022 selon un « calendrier séquencé » : fin 2025 pour la 2G, et fin 2028 pour la 3G. Bouygues a quant à lui annoncé en février 2023 un arrêt de la 2G fin 2026, et de la 3G fin 2029.

Si les autres opérateurs n'ont à ce jour pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication vont devoir évoluer de manière générale pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication de type 4G/5G.

Par ailleurs, Orange a annoncé avoir proposé à l'autorité de régulation des télécommunications (ARCEP) un calendrier d'arrêt du support cuivre s'étalant de 2024 à 2030, et son remplacement par la fibre optique.

Ces supports 2G/3G et cuivre sont largement utilisés actuellement pour la télégestion des sites des services d'eau et d'assainissement en France (usines de traitement, stations de pompage, réservoirs, postes de relèvement...), et il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service.

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion et de communication, en fonction de leur date de fabrication et des technologies utilisées.

L'impact de ces évolutions sur les installations de votre service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

La réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

TARIFS EAU POTABLE
Facture de 120 m3

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

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

EAU	M3	Prix au 01/01/2023	Prix au 01/04/2023	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du Déléataire						
Abonnement annuel		42,68	45,41	42,68	45,41	6,4%
Consommation	120	1,1797	1,2553	141,56	150,64	6,4%
Part Tiers						
Part Grand Calais Terres & Mers - Consommation	120	0,0717	0,0717	8,60	8,60	0,0%
Part Contrat de Ressources - Consommation	120	0,0045	0,0045	0,54	0,54	0,0%
Organismes publics						
Lutte contre la pollution	120	0,3200	0,3200	38,40	38,40	0,0%
Préservation des ressources	120	0,0760	0,0760	9,12	9,12	0,0%
Sous total "eau" hors TVA en euros				240,91	252,71	
TVA à 5,5 %				13,25	13,90	
TVA à 7 %				0,00	0,00	
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				254,16	266,61	
Soit le m3 TTC en euros				2,118	2,222	
Prix au litre /l				0,002	0,002	
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie						
				FIXE	VARIABLE	%
Part du Déléataire				45,41	150,64	
Part Tiers				0,00	9,14	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				45,41	159,78	

1.2 Les chiffres clés

	346,7 km de réseau de distribution d'eau potable	
33 715 abonnés		
	5 376 992 m³ d'eau produits dans l'année	
3 763 972 m³ d'eau facturés		
	5,79 m³/km/j de pertes en réseau	
86,38 % de rendement du réseau de distribution		
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
72,9 % de conformité sur les analyses physico-chimiques <i>Avec prise en compte des métabolites de chloridazone</i>		
100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques <i>Sans prise en compte des métabolites de chloridazone</i>		
	2,11798 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³	

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnés ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	73 134	72 509	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	33 250	33 715	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	350,5	346,77	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,08425	2,11798	€ 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	%	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) Avec la prise en compte des métabolites de chloridazone	80	72,9	%	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) Sans la prise en compte des métabolites de chloridazone	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	86,99	86,38	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,03	0,18	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	5,58	6,01	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,38	5,79	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	18	23	Nombre	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,35	1,51	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	99,39	99,21	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	1,32	1,54	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	6,83	4,55	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	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	Non	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 indicateurs spécifiques du contrat

Indicateurs spécifiques au contrat de la ville de Calais		
	2021	2022
Canalisations renouvelées cumulées (mètres équivalents)	3594	630
Objectif	1375	1375
Pourcentage d'avancement du renouvellement CANALISATION	261.38%	45,80%
Branchements renouvelés cumulés	26	276
Objectif	187	187
Pourcentage d'avancement du renouvellement BRANCHEMENT	13.90 %	147,60%

Indicateurs depuis le début du contrat			
	Objectif	Réalisé	% avancement
Canalisations renouvelées cumulées (mètres équivalents)	11 143	12 599	113,10%
Branchements renouvelés cumulés	1 511	1 308	86,60%

Les renouvellements sont les suivants :

- Rue Jean Quéhen : 300 m de canalisation renouvelée (en diamètre ø 125) et 30 branchements renouvelés
- Rue Sainsard : 330 m de canalisation renouvelée (en diamètre ø 125) et 66 branchements renouvelés
- Rue du Canada : 36 branchements renouvelés
- Rue Rubbens : 121 branchements renouvelés

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale

Apports généraux : Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux - Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

Apports spécifiques aux modalités du transfert obligatoire des compétences d'eau et d'assainissement à l'échelle intercommunale prévu pour 2026 : Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences - La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence - Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification -

Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)

Modifications concernant les marchés publics - Modifications concernant les concessions - Modifications communes aux marchés et aux concessions

Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision

Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.

Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements

Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements

Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues
Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroître l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.

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

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

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

Annexe 15 du code de la commande publique

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

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

1.6 Les perspectives

Prenant la suite de l'Opération de Reconquête de la Qualité de l'Eau (ORQUE) menée par la ville de Calais et Eaux de Calais, avec l'appui de l'Agence de l'eau à partir de 2011, l'élaboration d'un **Contrat d'Actions pour la Ressource en Eau (CARE)** a été amorcée fin 2022.

Une demande de subvention a été déposée à l'Agence de l'eau en décembre.

Le Champ captant de Guînes constitue en effet une réserve en eau stratégique, qui justifie la caractérisation de ses captages comme **prioritaires**. Dans un contexte de pressions accrues sur la ressource en eau, tant en termes quantitatifs que qualitatifs, la mise en œuvre d'une démarche de protection est essentielle afin d'assurer la pérennité de l'alimentation en eau potable de la population locale et du Calaisis.

L'objectif de la démarche amorcée par Grand Calais Terres et Mers est d'animer une **dynamique territoriale sur le champ captant de Guînes**, en vue de fédérer les différents acteurs du territoire afin de protéger la ressource en eau. Aussi la synergie des actions et la coordination des parties prenantes sera recherchée, afin de maximiser l'impact et de gagner en cohérence : ainsi des ponts seront à favoriser entre les programmes d'actions de lutte contre l'érosion et le ruissellement, le Projet alimentaire territorial, les projets de protection des milieux et la démarche de protection de la ressource en eau.



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 :

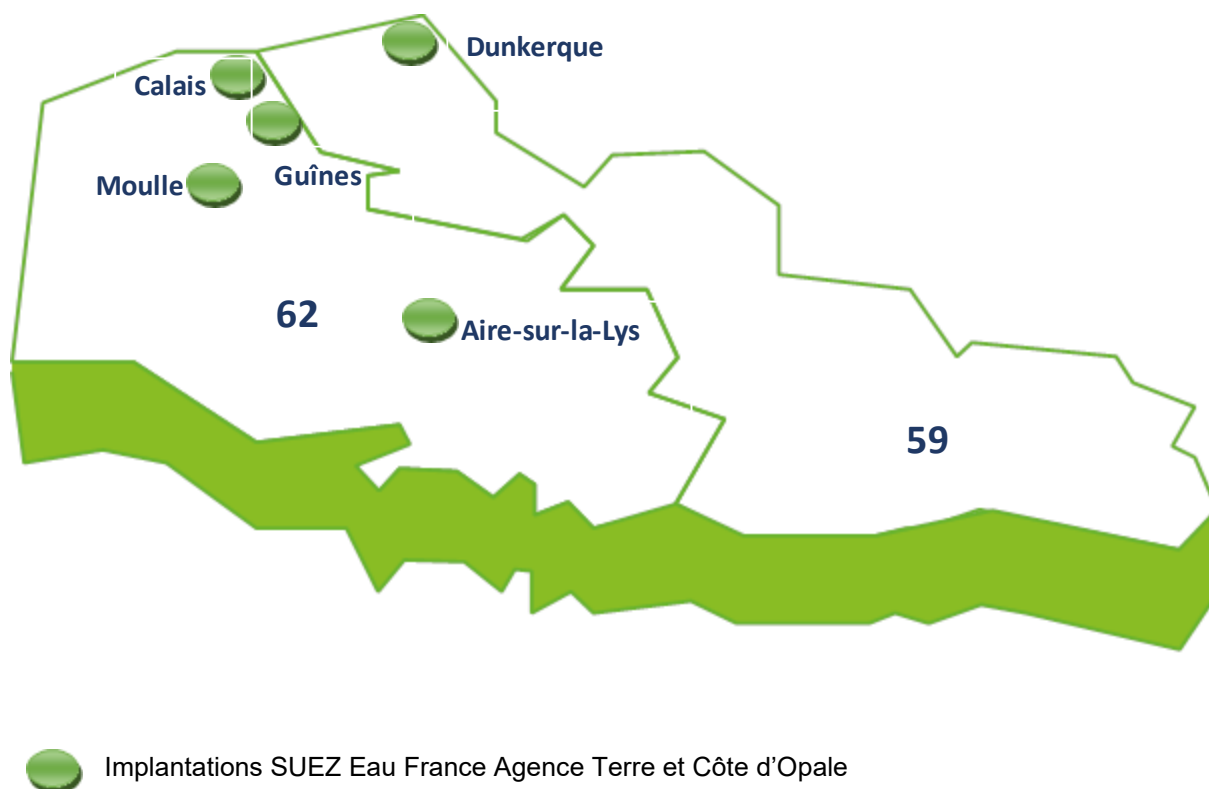
Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	03/02/2015	31/12/2026	Concession
Avenant n°01	01/04/2016	31/12/2026	Fermeture Tioxide
Avenant n°02	01/02/2017	31/12/2026	Fusion absorption SUEZ

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

Partenaire des collectivités locales de la région de Dunkerque, depuis 1924, et de la région de Calais par sa filiale Eaux de Calais, depuis 1854, l'Agence Terre et Côte d'Opale de SUEZ Eau France assure le service de l'eau et de l'assainissement pour près de 400 000 habitants sur 90 communes.

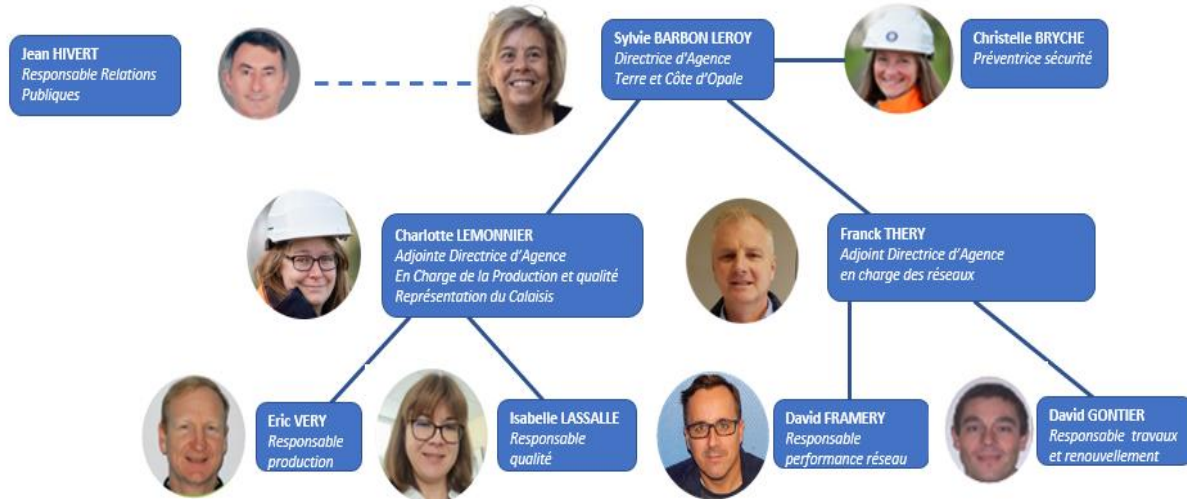
Avec 179 Collaborateurs sur 9 sites, proches des usagers et une astreinte 24h/24, l'Agence dispose de toute la gamme de compétences, expertises et moyens matériels nécessaires pour agir sur le terrain 24 h/24 et garantir en permanence la qualité du service et ses engagements auprès des Collectivités.

S'appuyant sur des compétences techniques locales mutualisées, l'Agence Terre et Côte d'Opale propose la totalité des offres de SUEZ Eau France et développe des solutions adaptées aux exigences locales pour ses clients : collectivités, organismes publics/parapublics et industriels.



2.2.1 Vos interlocuteurs

Votre interlocutrice privilégiée est Charlotte Lemonnier, qui prend la suite de Jean Hivert en tant que Directrice Adjointe en charge du Calaisis, ainsi que de la production et qualité d'eau potable. Mr Hivert demeure Responsable des relations publiques.



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPARE22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

Le scénario simulait une cyberattaque via des fournisseurs avec des pannes des services bureautiques, l'activation de rancongiciel...

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

- tester les dispositifs de gestion de crise et s'assurer de la prise en compte des spécificités des cyber-attaques ;
- sensibiliser aux enjeux de continuité d'activité face au risque de blackout numérique ;
- être capable de communiquer en interne et en externe selon des modalités adaptées ;
- tester les liens avec les institutions publiques.

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

2.2.3 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS



Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle.

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

0 977 409 409

numéro cristal - appel non surtaxé

- Pour toute **demande ou réclamation**

0 977 429 429

numéro cristal - appel non surtaxé

- Pour toutes les **urgences techniques**

• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS



Il est assuré depuis mai 2015 dans de nouveaux locaux calaisiens situés en centre-ville de Calais à Calais Cœur de Vie. Dans un cadre convivial, moderne et connecté, nos conseillers se tiennent à votre disposition du **lundi au vendredi de 8h30 à 18h**.

Les abonnés y rencontrent des chargés de clientèle. Ils peuvent ainsi exposer leur situation et obtenir des renseignements relatifs à leur abonnement. En ce lieu, l'abonné peut effectuer toutes les démarches habituelles, y compris le paiement de sa facture ou opter pour la mensualisation, et souscrire à des services optionnels.

- **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 Délégitaire :

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

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

2.3.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de 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	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
GUÎNES	Forage 1	1955	50	m3/h
GUÎNES	Forage 2	1955	40	m3/h
GUÎNES	Forage 3	1943	Non connectés au réseau	m3/h
GUÎNES	Forage 4	1933	Non connectés au réseau	m3/h
GUÎNES	Forage 5 (abandonné)	1934	-	m3/h
HAMES-BOUCRES	Forage 6	1956	250	m3/h
HAMES-BOUCRES	Forage 7	1960	250	m3/h
SAINT TRICAT	Forage 8	1967	300	m3/h
SAINT TRICAT	Forage 9	1967	250	m3/h
GUÎNES	Forage 10	1967	100	m3/h
GUINES	Forage 11	-	Utilisé comme piézomètre	
HAMES-BOUCRES	Forage 12	1974	250	m3/h
HAMES-BOUCRES	Forage 14	2014	150	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP1	1960	160	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP2	1960	160	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP3	1961	180	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP4	1961	160	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP5	1962	160	m3/h
GUÎNES	FORAGE FTP6	1962	170	m3/h

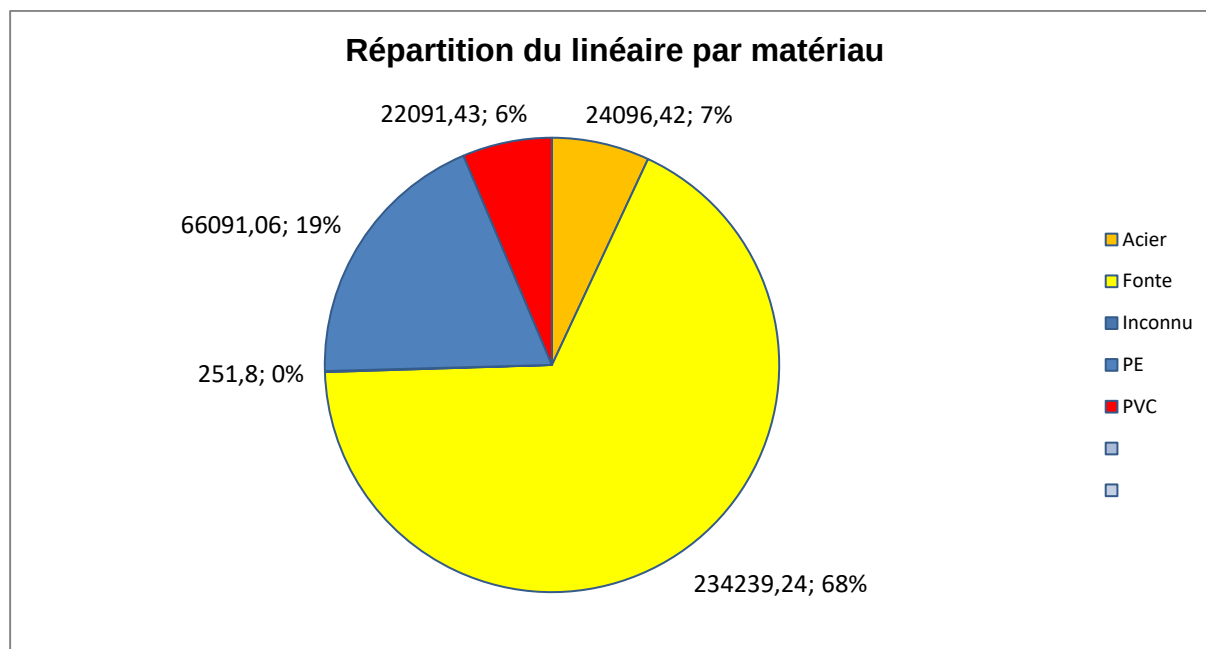
- LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
CALAIS	Réservoir Central	1956	3 000	m³
CALAIS	Réservoir Mollien	1967	1 500	m³
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	1956	750	m³
GUÎNES	Réservoir Corneilles	1888	4 000	m³

• LES CANALISATIONS

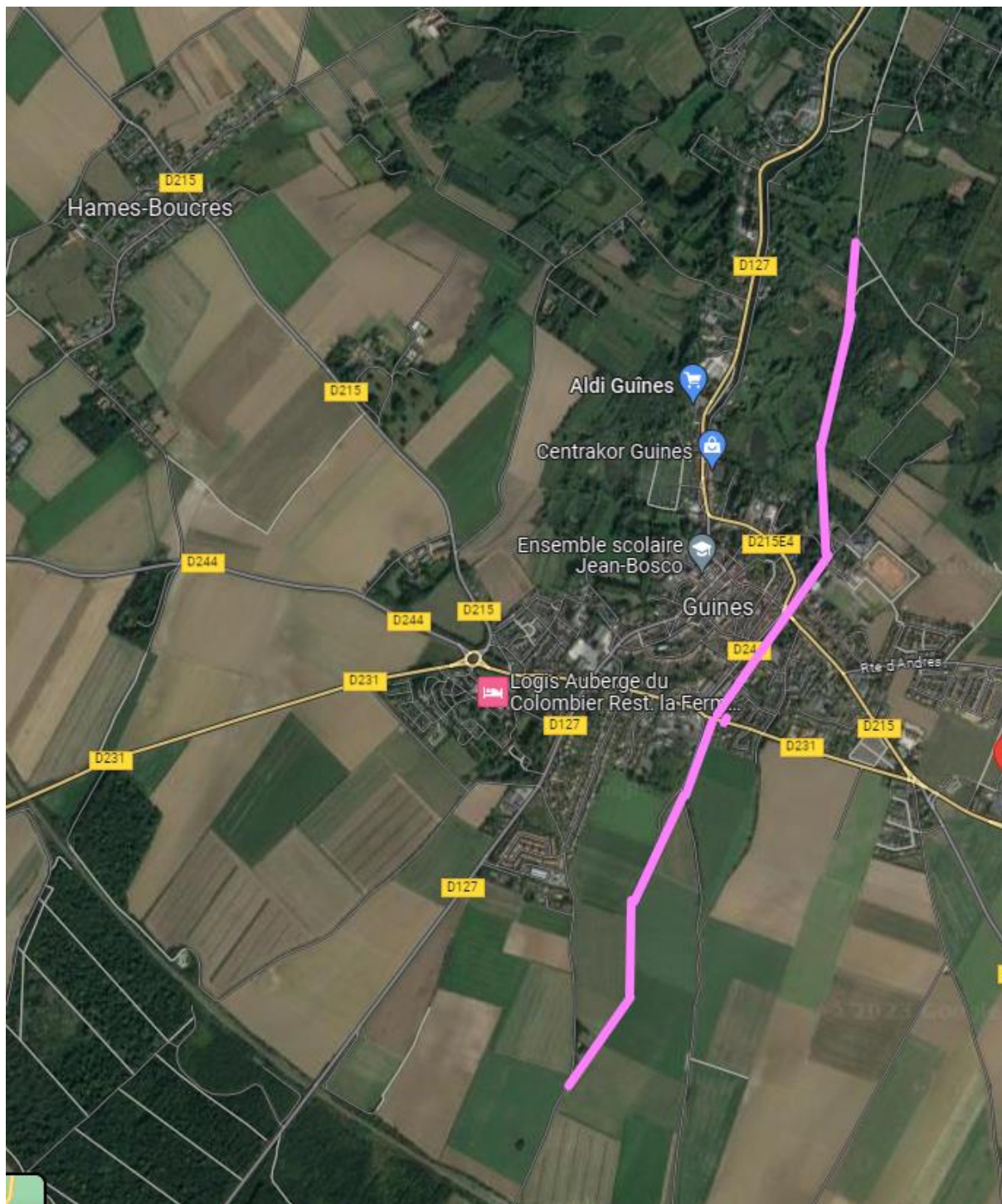
Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	620	30 373	80 350	20 056	21 639	16 919	-	301	170 259
Fonte grise	442	31 826	19 938	7 711	2 644	1 420	-	-	63 981
PE bandes bleues	451	14 745	34 605	3 696	2 185	-	-	-	55 683
PE indéterminé	183	7 625	2 536	14	-	0	-	50	10 408
PVC mono-orienté	-	5 606	574	-	-	-	-	-	6 180
PVC bi-orienté	92	16	12 384	3 088	128	-	-	-	15 708
PVC indéterminé	-	204	-	-	-	-	-	-	204
Acier	16	8	8	36	493	23 535	-	-	24 096
Inconnu	84	143	-	-	-	-	-	25	252
Total	1 888	90 546	150 396	34 601	27 089	41 874	-	376	346 770



Une canalisation de $\varnothing$ 500, allant du réservoir de Moulin Corneille jusqu'au site du Tournepuits à Guînes, était encore rattachée au contrat de la Ville de Calais.

Une correction a été réalisée ce qui explique la diminution du linéaire des canalisations en 2022 (cf. plan ci-joint – tracé en rose de la canalisation concernée).



- **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	2021	2022	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	0
Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	0
Equipements de mesure de type compteur	38	38	0
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	207	207	0
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	893	900	0,8
Vannes	3 087	3 085	- 0,1
Vidanges, purges, ventouses	421	406	- 3,6

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements :

Les branchements			
Matériau branchement avant compteur	2021	2022	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	2 327	2 277	-2,2
Amiante ciment	0	0	0
Cuivre	39	39	0
Fonte	143	143	0
Inconnu	8 208	7 045	-16,5
PE bandes bleues	19 119	20 379	6,2
PE noir ou autres	1 240	1 271	2,4
Plomb réhabilité	0	0	0
PVC	11	11	0
Visités mais indétectables	0	0	0

- LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans		2 277	142	74	2 493
Eau froide	B 5 - 9 ans	1	22 411	414	25	22 851
Eau froide	C 10 - 14 ans		8 852	427	22	9 301
Eau froide	D 15 - 19 ans		452	33	17	502
Eau froide	E 20 - 25 ans		395	10	2	407
Eau froide	F > 25 ans		177			177
Eau froide	Inconnu					0
Incendie	A 0 - 4 ans			2	4	6
Incendie	B 5 - 9 ans		1	1	7	9
Incendie	C 10 - 14 ans			2	15	17
Incendie	D 15 - 19 ans				12	12
Incendie	E 20 - 25 ans					0
Incendie	Inconnu					0
Total		1	34565	1031	178	35 775

- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
Inconnu	12	1	-91,67%
12 à 15 mm	34 237	34 565	0,96%
20 à 40 mm	1 019	1 031	1,18%
>40 mm	206	178	-13,59%
Total	35 474	35 775	0,85%

- **LES LOCAUX D'EXPLOITATION**

Les locaux d'exploitation mis à la disposition du délégataire par la collectivité dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaires des locaux d'exploitation		
Commune	Site	Année de mise en service
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guînes	1956
CALAIS	Centre technique d'Exploitation	2021

Les anciens locaux de pompage de l'usine de Guînes réhabilités en locaux sociaux (vestiaire et toilettes homme, réfectoire).

• 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	2022
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
	VP.237 - Existence et mise en oeuvre 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
	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
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
	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
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	97
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)	10
	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
	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
	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
	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2022
	VP.249 - Existence et mise en oeuvre 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)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	110

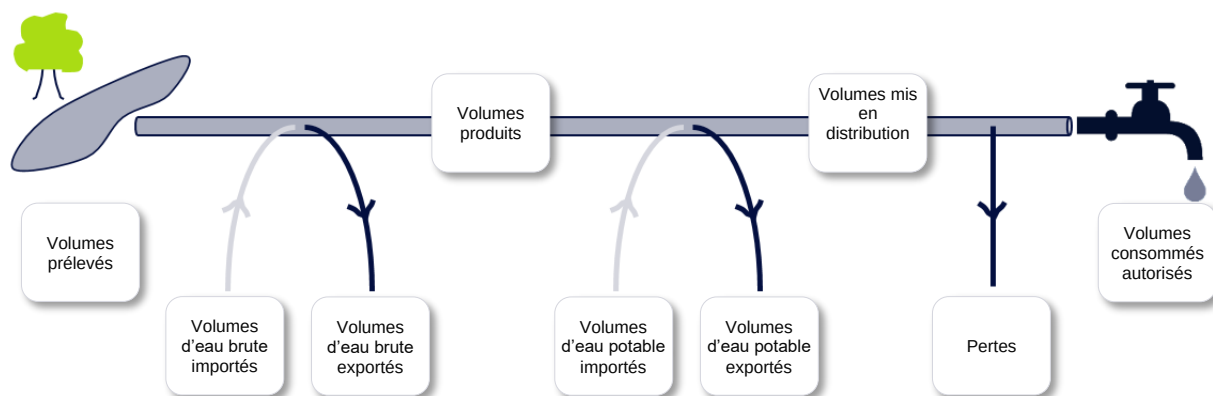


| Qualité du service

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.

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

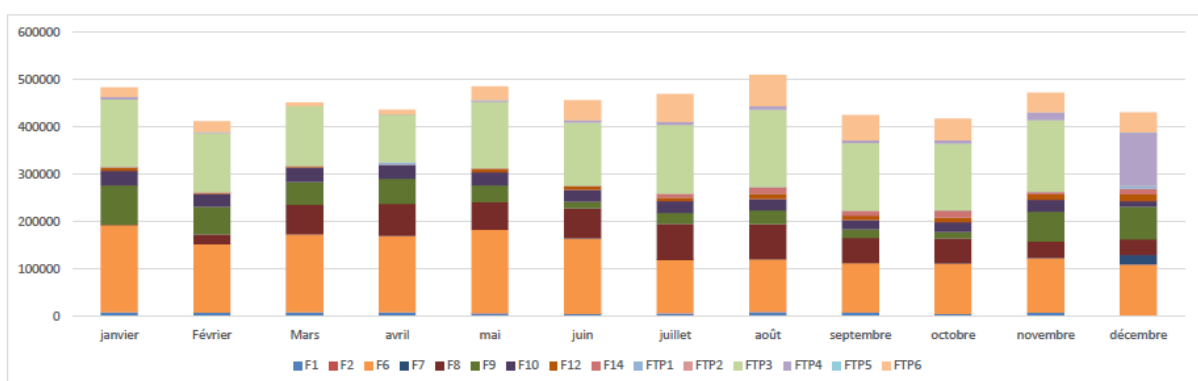


3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours.

Volumes d'eau brute prélevés (m³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
GUÎNES	Forage F10EP	91 910	294 436	220,4%
GUÎNES	Forage F12EP	193 095	97 025	- 49,8%
GUÎNES	Forage F1EI	317 285	12 168	- 96,2%
GUÎNES	Forage F1EP	179 007	94 563	- 47,2%
GUÎNES	Forage F2EI	184 756	247	- 99,9%
GUÎNES	Forage F2EP	21 076	108	- 99,5%
GUÎNES	Forage F3EI	1 349 118	1 509 355	11,9%
GUÎNES	Forage F3EP	0	0	-
GUÎNES	Forage F4EI	22 896	170 082	642,8%
GUÎNES	Forage F4EP	0	0	-
GUÎNES	Forage F5EI	288 250	6 891	- 97,6%
GUÎNES	Forage F6EI	225 615	437 174	93,8%

Volumes d'eau brute prélevés (m³)				
Commune	Site	2021	2022	N/N-1 (%)
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	23 819	65 411	174,6%
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	1 239 446	1 642 828	32,5%
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	302 569	21 472	- 92,9%
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	185 372	594 330	220,6%
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	725 364	506 476	- 30,2%
Total des volumes prélevés		5 349 578	5 452 566	1,9%



Les forages les plus sollicités sont les F6 EP et F3 EI qui représentent chacun environ 30% du volume total produit. Les forages F9 EP et F6 EI représentent chacun un peu moins de 10% du volume total produit. A l'été, le schéma de pompage a été modifié pour tenir compte des résultats des analyses de pesticides.

3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution 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) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)				
2018	2019	2020	2021	2022
879 650	841 134	859 111	764 194	833 176

3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relevés ramenées à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	6 018 906	5 529 777	5 395 785	5 289 669	5 376 992	1,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	6 018 906	5 529 777	5 413 890	5 349 578	5 452 566	1,9%
dont volumes de service production (A'')	-	-	18 105	59 909	75 574	26,1%
Total volumes eau potable importés (B)	-	-	-	-	-	-
Total volumes eau potable exportés (C)	879 650	841 134	859 381	764 194	833 176	9,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 139 256	4 688 643	4 536 404	4 525 475	4 543 816	0,4%

3.1.5 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 relevés ramenées 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	2022	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	4 122 204	3 898 686	3 833 259	3 811 081	3 783 770	- 0,7%
- dont Volumes facturés (E')	4 101 052	3 880 604	3 827 318	3 799 029	3 763 972	- 0,9%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	21 152	18 082	5 941	12 052	19 798	64,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	10 110	5 600	5 600	4 750	7 550	58,9%
Volumes de service du réseau (G)	94 775	17 480	19 555	21 485	20 154	- 6,2%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	4 227 089	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	- 0,7%

3.1.6 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 et ramené 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 et ramené 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 et ramenées 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 et ramenés 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	2022	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 139 256	4 688 643	4 536 404	4 525 475	4 543 816	0,4%
Volumes comptabilisés (E)	4 122 204	3 898 686	3 833 259	3 811 081	3 783 770	- 0,7%
Volumes consommés autorisés (H)	4 227 089	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	- 0,7%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	912 167	766 877	677 990	688 159	732 342	6,4%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 017 052	789 957	703 145	714 394	760 046	6,4%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	343,5	343,5	350,046	350,5	346,77	- 1,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	7,28	6,12	5,31	5,38	5,79	7,6%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	8,11	6,3	5,5	5,58	6,01	7,5%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 227 089	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	- 0,7%
Volumes eau potable exportés (C)	879 650	841 134	859 381	764 194	833 176	9,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	6 018 906	5 529 777	5 395 785	5 289 669	5 376 992	1,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	6 018 906	5 529 777	5 413 890	5 349 578	5 452 566	1,9%
dont volumes de service production (A'')	-	-	18 105	59 909	75 574	26,1%
Volumes eau potable importés (B)	-	-	-	-	-	-
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	84,84	86,13	87,43	86,99	86,38	- 0,7%

3.1.7 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	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 227 089	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	- 0,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	343,5	343,5	350	350,5	346,8	- 1,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	40,7	38	36,9	36	36,7	2,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	85	85	85	85	85	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	73,15	72,6	72,39	72,19	72,34	0,2%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	84,84	86,13	87,43	86,99	86,38	- 0,7%

Le rendement de réseau (86,38%) est bien supérieur au Grenelle 2 (72,34%).

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

Paru au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit les notions de « **valeurs de vigilances** » et de « **valeurs indicatives** », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

Si ces valeurs ne sont pas respectées, comme pour les références de qualité, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

Les « valeurs de vigilance » concernent des paramètres d'intérêt ou « émergents », définis par arrêtés du Ministre en charge de la santé, à la suite d'actes d'exécution de la Commission Européenne, avec comme objectif d'acquérir de la connaissance. Pour l'instant, seul le 17-bêta-estradiol et le nonylphénol font partie de la liste de ces paramètres. Les ARS réaliseront des analyses avant le 31 décembre 2026 sur les eaux brutes et produites des systèmes produisant plus de 1000 m³/jour.

Les « valeurs indicatives » ne concernent pour l'instant que les métabolites non-pertinents, avec une valeur à 0,9 µg/l.

D'autre part, ce même arrêté du 30 décembre 2022 « relatif aux limites et références de qualité » introduit des modifications concernant certains paramètres, applicables dès le 1^{er} janvier 2023. Les principales modifications sont :

- Introduction de nouveaux paramètres avec des limites de qualité pour l'eau potable : chlorites, chlorates, bisphénol A, acides halo-acétiques, l'uranium chimique, le total microcystines et les perfluorés (PFAS)
- Relèvement des limites de qualité pour le sélénium, l'antimoine et le bore

Néanmoins, un autre arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire » précise que le contrôle systématique des nouveaux paramètres par les ARS ne sera réalisé qu'à partir du 1^{er} janvier 2026. Cependant, les ARS ont la possibilité d'inclure certains de ces paramètres dans les contrôles en cas de suspicion ou de présence de non-conformité.

Enfin, un arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau » précise des obligations concernant la surveillance de l'exploitant à partir de 2023.

3.2.1 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), notamment des pesticides, autrement appelés produits phytosanitaires, provenant des activités agricoles et de gestion des espaces verts. Pourtant, des métabolites (ou produits de dégradation des pesticides dans l'environnement) 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. En application de cette instruction, les ARS du Nord et du Pas-de-Calais ont intégré à partir de début 2021 dans la liste des molécules recherchées dans le cadre du contrôle sanitaires deux métabolites de chloridazone (chloridazone desphényl et chloridazone méthyl-desphényl), molécules filles de la chloridazone, herbicide utilisé en particulier sur les cultures de betteraves.

Critères d'appréciation sanitaire

L'instruction rappelle que la limite de qualité de 0,1 µg/l par molécule de pesticide ou métabolites pour les eaux produites et distribuées¹ 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 (agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail).

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents » pour les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH). 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 Vmax déterminées par l'Anses, une valeur de « vigilance » à 0,9 µg/l s'applique et était utilisée jusqu'au 31 décembre 2022 comme les Vmax pour la gestion des situations de présence.

Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS devaient 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 Vmax (par 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 µg/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 Vmax, la Direction Générale de la Santé a demandé au Haut Conseil de la Santé Publique son avis sur l'introduction de « Vmax provisoires » (ou « valeurs sanitaires transitoires ») pour les métabolites sans Vmax 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

¹ Cette limite de qualité est de 0,5 µg/l pour la somme des pesticides pour les eaux produites et distribuées. Elle est de 2 µg/l par molécule pour les ressources (eau brute) et de 5 µg/l pour la somme des pesticides pour ces eaux brutes.

obtenues, sous réserve de plans d'actions pour résoudre les dépassements de la limite de qualité, si les concentrations en métabolites sont inférieures aux « Vmax 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 « Vmax 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 µg/l (comme c'est le cas pour la quasi-totalité des Vmax de métabolites que l'ANSES a pu calculer). Elles sont par exemple de 3,0 µg/l pour les métabolites du chloridazone et le NOA métolachlore.

La DGS a suivi les recommandations du HCSP dans son instruction N°DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant celle du 18 décembre 2020, permettant d'évaluer la possibilité d'accorder des dérogations temporaires de distribution. **Aussi les dépassements des limites de qualité (0,1 µg/l) concernant les paramètres chloridazone desphényl et chloridazone méthyl-desphényl n'entraînent pas de restriction de consommation, tant que les concentrations mesurées restent inférieures à la valeur sanitaire transitoire de 3 µg/l.**

Classement en « non pertinents » des métabolites ESA et NOA du S-métolachlore – Avis de l'ANSES du 30 septembre 2022

Dans deux avis distincts du 30 septembre 2022, l'ANSES a classé comme « non pertinent pour les eaux de la consommation humaine » les métabolites ESA et NOA du S-métolachlore. Ainsi, à partir du 1^{er} octobre 2022, les dépassements de la concentration 0,1 µg/l ne sont plus considérés comme des non-conformités (dépassements des limites de qualité). Ces deux métabolites étaient jusqu'alors responsables de la majorité des non-conformités « pesticides » sur le territoire français.

Evolutions en 2023 :

Paru au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit la notion de « valeurs indicatives » applicable pour l'instant aux seuls métabolites « non pertinents », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

La valeur indicative pour ces composés a été fixée à 0,9 µg/l. Elle remplace à partir du 1^{er} janvier 2023 l'approche des Vmax et des Valeurs sanitaires transitoires pour les métabolites classés comme « non pertinents » par l'ANSES. Si cette valeur n'est pas respectée, comme pour les références de qualité, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

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.

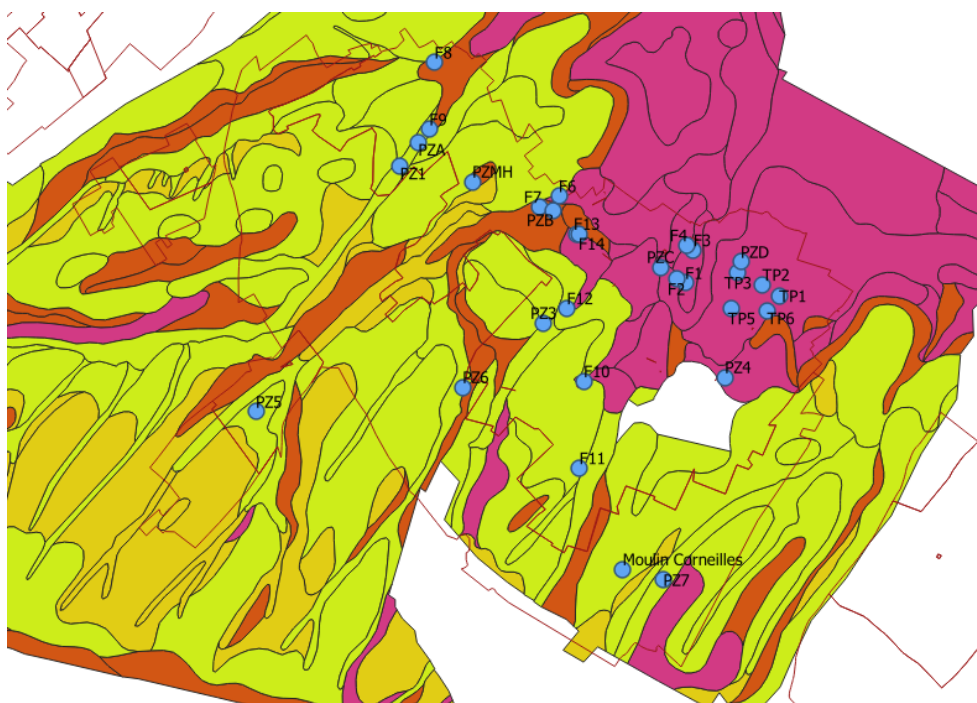
Par ailleurs, la publication du guide de l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

3.2.3 La ressource

• LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

Le champ captant assurant la production d'eau potable est situé sur les communes de Guînes, Hames-Boucres et Saint Tricat, et assure l'alimentation en eau des communes de Calais, Guînes, Coulogne et Coquelles Pont du Leu.

La plupart des captages sont implantés dans un secteur où la nappe est captive ou semi-captive, et prélèvent dans la nappe de la Craie. L'écoulement général de la nappe s'effectue vers le nord-est. Elle est, sur la partie basse du bassin versant, en partie protégée des pollutions de surface grâce à l'existence de formations superficielles quaternaires et/ou tertiaires. La nature argileuse et argilo-sableuse de ces formations sus-jacentes à la craie assure une protection verticale de la nappe de la craie au nord et nord-est du champ captant. Les secteurs plus en amont ont une vulnérabilité plus marquée, du fait de l'affleurement des formations calcaires en particulier dans les ruptures de pente des vallées sèches, formant des zones de vitesse accrue de circulation des eaux, et sur les secteurs plus perméables.



Carte des sols de l'Aire d'Alimentation des Captages – Détail du risque de lessivage

• L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP

Le Champ captant de la ville de Calais bénéficie d'un Arrêté Préfectoral de Déclaration d'Utilité Publique en date du 08 décembre 2006.

Cet arrêté impose un certain nombre d'actions à mener pour préserver à long terme la qualité de la ressource en eau de la ville de Calais. L'ensemble des actions a ainsi été mis en œuvre par Suez Eau France – Eaux de Calais.

Plan d'action D.U.P.			
N° article	Mesures	Description de l'action	Avancement du plan d'action
5	Dispositif de suivi et de mesure	Equiper des forages de moyens de mesure et de niveau de nappe	réalisé
		Réalisation de l'état des lieux des consommations, du réseau et des interconnexions	réalisé tous les ans dans les RAD
		Plan d'action pour atteindre un rendement de réseau de 75%.	réalisé, le rendement est de 84% en 2011
7.1	Mise aux normes des périmètres immédiat	Clôture des PPI à 2m et fermé à clé	réalisé
		Présence d'alerte anti-intrusion	réalisé
		Présence de signalétique extérieure BRGM	présente à l'intérieur des bâtiments
		Création d'un accès indépendant pour les forages 6 et 7 et remise en état des fossés périphériques au PPI	réalisé (avenant 10) sauf le chemin d'accès au forage 7 en absence d'accord avec les propriétaires voisins
		Sécurisation des bâtiments (portes, fenêtres, etc)	réalisé (avenant 10)
7.4	Les mesures d'accompagnement	Traitement des forages en fonctionnement en chlore gazeux automatique	réalisé
		Suivi régulier des teneurs en pesticides assuré dans le cadre du programme de l'ARS	réalisé
		Mise en conformité des chambres de captages	réalisé (avenant 10)
		Enquête sur les cuves de stockage dans les périmètres rapprochés à réaliser	Enquête réalisée.
		Mise en conformité du réseau d'assainissement collectif de Guines	réalisé, Convention de protection de ressource avec la commune de Guines depuis 1997
		SPANC mis en place par la communauté de commune des 3 Pays	réalisé
		Mise en conformité de l'assainissement d'Hames Boucres St Tricat	réalisé
		Volet de sensibilisation agricole (Cipan, recommandations de stockage, etc.)	repris dans le DTMP
		Campagne de sensibilisation sur la maîtrise de l'érosion et des ruissellements	réalisé : Etude de terrain engagée dans le cadre du modèle de nappe et en lien avec le projet ARARAT (CC 3 pays)
		Mise aux normes des bâtiments d'élevage	repris dans le DTMP
		Reconnaissance du stock azoté	réalisé
		Plan d'alerte et d'intervention routière	réalisé
		Mise en place d'un réseau de surveillance piézométrique et d'une modélisation hydrodynamique et hydrodispersive	réalisé
		comblement des anciens puits à proximité des captages	réalisé
		Mise en place d'un comité de suivi	réalisé et prolongé par un comité de suivi du DTMP

Par ailleurs et suite à notre sollicitation, le dossier de régularisation du forage F14 en lieu et place du F13 est toujours aux mains des services de la Police de l'Eau (DDTM62). La démarche a été relancée en 2022 : une réunion avec l'ARS s'est tenue, et les informations sur l'ensemble des forages et en particulier sur le F14 ont été partagées ; la DDTM a été sollicitée pour se prononcer sur la démarche à suivre afin de faire aboutir la reconnaissance du F14.

- **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	12	0	100,0%	24	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	13	0	100,0%	7 004	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	1	0	100,0%	4	0	100,0%

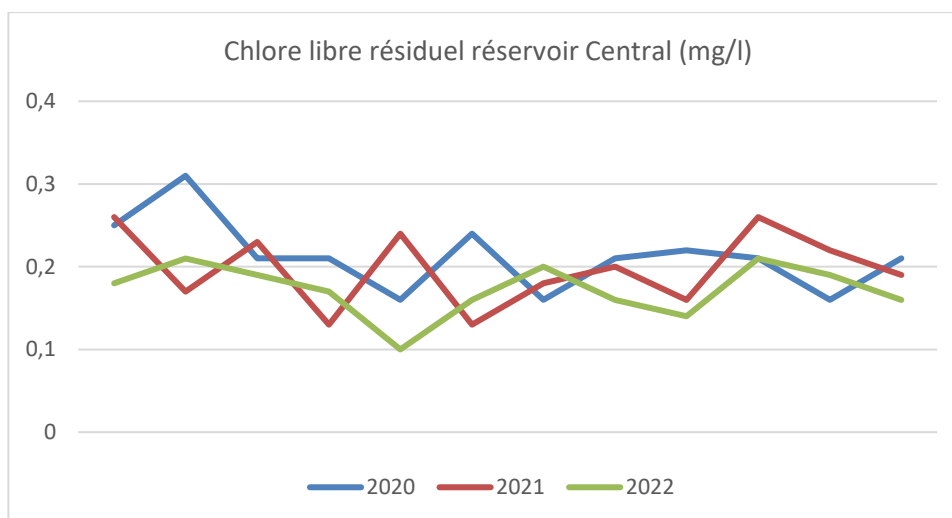
L'ensemble des analyses réalisées sur la ressource en 2022 sont conformes.

3.2.4 La production

- **SUIVI DE LA CHLORATION**

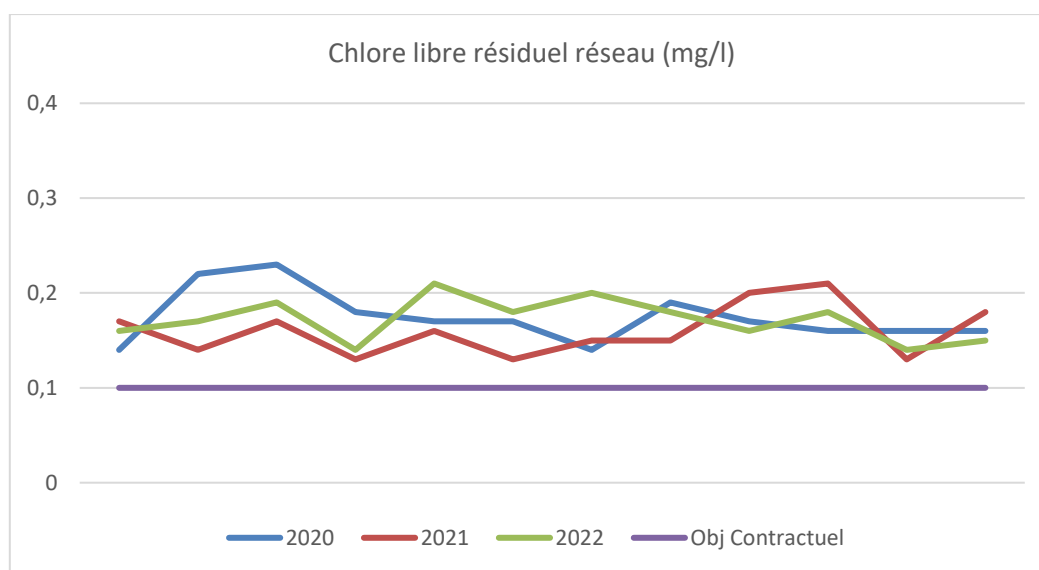
En 2022, le taux de chlore libre résiduel au réservoir central est compris entre 0.1 et 0.21 mg/l.

Chlore libre résiduel réservoir central (mg/l)												
Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc
2020	0,25	0,31	0,21	0,21	0,16	0,24	0,16	0,21	0,22	0,21	0,16	0,21
2021	0,26	0,17	0,23	0,13	0,24	0,13	0,18	0,2	0,16	0,26	0,22	0,19
2022	0,18	0,21	0,19	0,17	0,1	0,16	0,2	0,16	0,14	0,21	0,19	0,16



Nous mesurons également depuis 2018 le taux résiduel de chlore dans le réseau. En 2022, il est compris entre 0.21 et 0.14 mg/l. Ce taux approche de l'objectif contractuel (0.1 mg/l) tout en préservant la qualité de l'eau distribuée.

Chlore libre résiduel réseau (mg/l)												
Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc
2020	0,14	0,22	0,23	0,18	0,17	0,17	0,14	0,19	0,17	0,16	0,16	0,16
2021	0,17	0,14	0,17	0,13	0,16	0,13	0,15	0,15	0,2	0,21	0,13	0,18
2022	0,16	0,17	0,19	0,14	0,21	0,18	0,2	0,18	0,16	0,18	0,14	0,15
Obj Contractuel	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1



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

Un suivi renforcé concernant les métabolites de chloridazone a été réalisé par l'ARS, et par l'exploitant, à la demande de la collectivité.

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	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	39	0	100,0%	0	100,0%	130	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	39	1	97,44%	14	64,10%	156	5	96,79%	18	88,46%
Paramètre	Microbiologique	195	0	100,0%	0	100,0%	650	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	4 082	1	99,98%	39	99,04%	3 408	5	99,85%	34	99,0%

Indicateurs sans prise en compte des métabolites de chloridazone

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	39	0	100,00%	0	100,00%	130	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	39	1	97,44%	0	100,00%	156	5	96,79%	1	99,36%
Paramètre	Microbiologique	195	0	100,00%	0	100,00%	650	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	4024	1	99,98%	0	100,00%	3 357	5	99,85%	1	99,97%

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

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont uniquement les métabolites de chloridazone. En revanche l'ensemble des valeurs sont inférieures à la valeur sanitaire transitoire fixée à 3 µg/litre.

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Haut
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	08/02/2022	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1.429	µg/litre	0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	08/02/2022	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.375	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	08/02/2022	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	1.02	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1.163	µg/litre	0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.349	µg/litre	0.1

FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	0.77	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/07/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1,274	µg/litre	0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/07/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,405	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/07/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	0,83	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1,167	µg/litre	0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,33	µg/litre	0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2022	Frethun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	0,81	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/04/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/01/2022	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Somme des pesticides totaux	0.732	µg/litre	0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/01/2022	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.147	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/01/2022	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.57	µg/litre	0.1

GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/03/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Somme des pesticides totaux	0,732	µg/litre	0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/03/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,147	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/03/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0,57	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,122	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0,34	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	15/02/2022	Guines_Fo12 Guines Exhaure ressource	Chloridazone Desphényl (P)	2,74	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Somme des pesticides totaux	1.14	µg/litre	0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.408	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Chloridazone Desphényl (P)	0.69	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo10 St- Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.465	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo10 St- Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.92	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/04/2022	Guines_Fo10 St- Blaise Refoulement Production	Somme des pesticides totaux	1.42	µg/litre	0.5

GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.35	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Guines_Fo1 St- Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.217	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Guines_Fo1 St- Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.47	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/05/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.112	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	10/08/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Somme des pesticides totaux	2,088	µg/litre	0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	10/08/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,697	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	10/08/2022	Guines_Fo12 Guines Refolement Production_La Waille	Chloridazone Desphényl (P)	1,35	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	10/08/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.33	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	10/08/2022	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.119	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/11/2022	Guines_Fo1 St- Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,233	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/11/2022	Guines_Fo1 St- Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0,62	µg/litre	0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/11/2022	Guines_Fo1 St- Blaise Production	Somme des pesticides totaux	0,868	µg/litre	0.5
GUÎNES	Surveillance	Hors référence	25/01/2022	Guines_Fo2 Ei Production	Turbidité	7.91	NFU	2

GUÎNES	Surveillance	Hors référence	05/05/2022	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waille	Turbidité	2.17	NFU	2
GUÎNES	Surveillance	Hors référence	23/08/2022	Guines_Fo2 Ei Production	Turbidité	9.64	NFU	2
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	17/05/2022	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Bentazone	0.2	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo14 Guines Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.26	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo14 Guines Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.98	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.217	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.96	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.229	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.79	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.142	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.491	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo5 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.387	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waille	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.931	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waille	Chloridazone Desphényl (P)	2.31	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.73	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.31	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.104	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.401	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.267	µg/litre	0.1

GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.431	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	17/10/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0,458	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	17/10/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	1,26	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.608	µg/litre	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.62	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Hors référence	20/07/2022	Hames-Boucres_Fo7 Production	Turbidité	2.11	NFU	2
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Hors référence	25/10/2022	Hames-Boucres_Fo7 Production	Turbidité	2.61	NFU	2
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.351	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.949	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	23/06/2022	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.586	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	23/06/2022	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.35	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	23/06/2022	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.772	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	23/06/2022	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.36	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.684	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.98	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	07/12/2022	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.582	µg/litre	0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	07/12/2022	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.199	µg/litre	0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.374	µg/litre	0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	15/06/2022	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.15	µg/litre	0.1

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	112	0	100,0%	0	100,0%	96	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	114	0	100,0%	2	98,20%	103	1	99,03%	6	94,17%
Paramètre	Microbiologique	560	0	100,0%	0	100,0%	480	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 370	0	100,0%	4	99,71%	1 267	1	99,92%	12	99,05%

Indicateurs sans prise en compte des métabolites de chloridazone

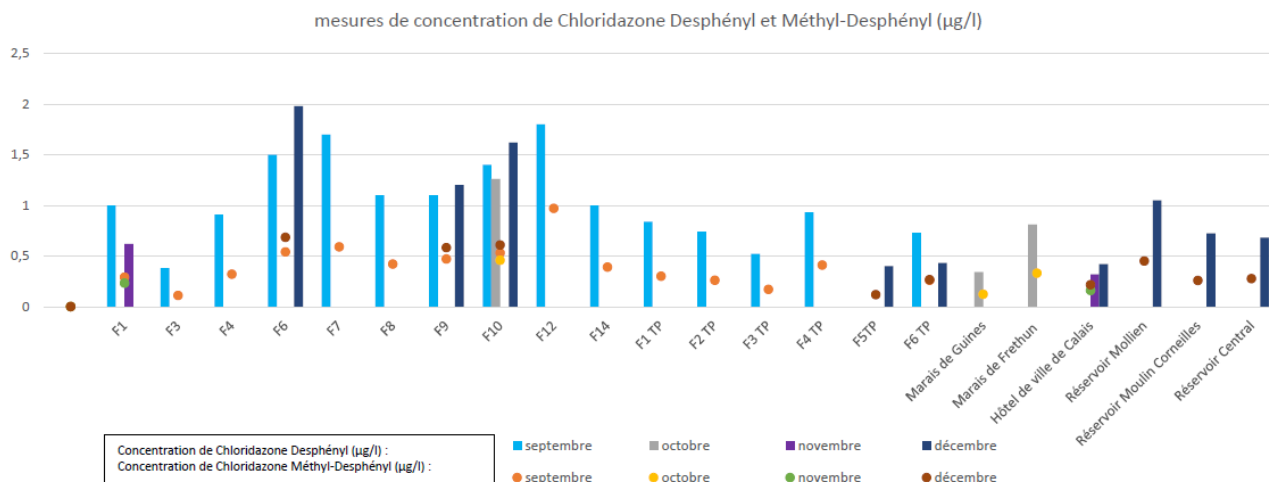
Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	112	0	100,00%	0	100,00%	96	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	114	0	100,00%	0	100,00%	103	1	99,03%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	560	0	100,00%	0	100,00%	480	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	1 366	0	100,00%	0	100,00%	1 246	1	99,92%	0	100,00%

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

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	22/11/2022	Calais_R.M	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.161	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	22/11/2022	Calais_R.M	Chloridazone Desphényl (P)	0.32	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/12/2022	Calais_R.M	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.216	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	13/12/2022	Calais_R.M	Chloridazone Desphényl (P)	0.42	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Calais_Reservoir Central	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.151	µg/litre	0	0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Calais_Reservoir Central	Chloridazone Desphényl (P)	0.366	µg/litre	0	0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Calais_Reservoir Pont Du Leu	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.107	µg/litre	0	0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Calais_Reservoir Pont Du Leu	Chloridazone Desphényl (P)	0.226	µg/litre	0	0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Calais_Reservoir Mollien	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.45	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Calais_Reservoir Mollien	Chloridazone Desphényl (P)	1.05	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Calais_Reservoir Central	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.276	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Calais_Reservoir Central	Chloridazone Desphényl (P)	0.683	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Hors référence	14/11/2022	Guines_Réservoir Moulin Aux Corneilles_Cuve droite	Turbidité	3.9	NFU		2
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Réservoir Moulin Aux Corneilles_Cuve droite	Chloridazone Desphényl (P)	0.463	µg/litre	0	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/06/2022	Guines_Réservoir Moulin Aux Corneilles_Cuve droite	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.214	µg/litre	0	0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Réservoir Moulin Aux Corneilles_Cuve droite	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.259	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/12/2022	Guines_Réservoir Moulin Aux Corneilles_Cuve droite	Chloridazone Desphényl (P)	0.723	µg/litre		0.1

Le graphique ci-après reprend les valeurs de métabolites de chloridazone mesurées à partir de septembre 2022 :



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

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

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

	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	163	0	100%
Physico-chimique	59	16	72,9%

Statistiques sans prise en compte des métabolites de Chloridazone

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	163	0	100%
Physico-chimique	58	0	100%

Comme indiqué précédemment, les non-conformités identifiées font suite à l'ajout dans la liste des pesticides recherchés dans le contrôle sanitaire à partir de 2021, de métabolites identifiés comme pertinents par l'ANSES. Pour ce qui concerne les métabolites de la Chloridazone (pesticide qui n'est plus autorisé depuis 2019 suite à l'absence de demande de renouvellement de l'AMM et dont les derniers stocks pouvaient être utilisés jusqu'à fin 2020), l'ANSES considère qu'il n'est pas possible de conclure quant à leurs potentiels mutagène ou génotoxique, notamment en raison des conditions de réalisation des études d'évaluation de la génotoxicité/mutagenicité. Ainsi, devant ces incertitudes, le principe de précaution a prévalu dans le choix de classement de ces métabolites comme pertinents.

Face à ces situations de dépassements, l'ARS a procédé à la mise en œuvre d'une surveillance renforcée, tout en poursuivant des investigations afin de capitaliser de la connaissance et d'être en mesure d'établir la conduite à tenir face à ces dépassements.

L'instruction N°DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant celle du 18 décembre 2020, a permis de définir des valeurs sanitaires transitoires à 3 µg/l sur l'exemple de l'agence sanitaire allemande (UBA), en attendant un avis de l'ANSES. Aussi **les dépassements de la limite de qualité de 0,1 µg/l concernant le paramètre chloridazone desphényl n'entraînent pas de restriction de consommation, tant que les concentrations mesurées restent inférieures à la valeur sanitaire transitoire de 3 µg/l.**

Dans ce contexte, et en attente du positionnement ferme et définitif des autorités sanitaires, il nous a paru important de présenter l'indicateur 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 » avec et sans l'impact des analyses sur les métabolites de chloridazone.

Le nombre de prélèvements ou d'analyses réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire indiqué ci-dessus est fourni sous réserve de l'obtention de toutes les informations et données par l'ARS.

Les indicateurs du contrôle sanitaire lors de la transmission des données SISPEA pourront être modifiés si nous recevons des bulletins de l'ARS après la diffusion du RAD.

3.2.7 Le cas particulier des perchlorates

Les perchlorates sont des composés chimiques utilisés dans de nombreuses applications industrielles, en particulier dans les domaines militaire et aérospatial, ce pourquoi on les retrouve en faibles quantités dans la nappe sous les anciennes zones de combats ou de stockage de munition des deux guerres mondiales, à des teneurs relativement constantes. D'après le site internet de la préfecture, 544 communes sont concernées par le phénomène dans la région (<https://www.pas-de-calais.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Sante-prevention-information/Ions-perchlorates>).

En l'absence de limite ou de référence de qualité réglementaire pour ce composé au plan national, des consignes de gestion ont été données dès 2011 par la Direction générale de la santé (DGS) et par les Agences Régionales de Santé (ARS), s'appuyant en partie sur l'expertise de l'Anses (Agence Nationale de la Sécurité Sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail).

Ces recommandations d'usage sont reprises dans l'arrêté préfectoral des départements du Nord et du Pas-de-Calais du 25 octobre 2012 (modifié par note du 15 avril 2015) :

- recommandation de limiter la consommation d'eau dont la teneur en ions perchlorate dépasse **15 µg/L** pour les **femmes enceintes et allaitantes** ;
- recommandation de limiter l'utilisation d'eau dont la teneur en ions perchlorate dépasse **4 µg/L** pour la préparation des biberons des **nourrissons de moins de 6 mois**.

Au vu des résultats d'analyses réalisées en 2022, qui montrent des concentrations maximales mesurées de 4,1 µg/L, il est recommandé de limiter l'utilisation d'eau du robinet pour la préparation des biberons des **nourrissons de moins de 6 mois**.

Mois	Rés. Central	Rés. Mollien	Rés. Moulin Corneille	Rés. Pont du Leu	F1 EP	F6 EP	F7 EP	F8 EP	F9 EP	F10 EP	F12 EP	F14 EP	F1 EI	F3 EI	F4 EI	F5 EI	F6 EI
Janv	3,6	3	2,8	2,7													
Fév	2,8	2,8	2,2	2,3		3,4	2,6				2,6		2,1		2,2		2,1
Mars	2,9	3,8	2,7	2,8	3,1				3,6	2,1		3,3		2,7		2,6	
Avril	3,2	3,2	2,4	2,8													
Mai	3,4	3,0	2,2	2,7													
Juin	2,9	2,4	2,4	2,2	2,4	2,6	2,4	3,3	3,3	2,4	2,9	3,8	<2	2,4	<2	2,6	2,3
Juil	3,8	2,5	2,3	<2,0													
Août																	
Sept	3,7	2,4	2,6	2,6	2,6	3,1	2,4	4,1	3,0	2,2	2,7	3,1	<2, 0	2,4	2,0		2,5
Oct																	
Nov	4,1	3,6	2,5	2,6	2,8			3,9	3,2	2,2	2,7	3,4	2,2	2,6	<2	3,0	2,2
Déc	3,2	3,8	2,3	2,3													

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	2021	2022	N/N-1 (%)
CALAIS	Protection cathodique 4 ponts	1 598	2 172	35,9%
CALAIS	Réservoir Central	4 498	1 121	- 75,1%
CALAIS	Réservoir Mollien	1 936	436	- 77,5%
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	13 995	5 486	- 60,8%
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	18 516	20 508	10,8%
COQUELLES	CALAIS VEG07 COQUELLES - Marais de Frethun	376	478	27,1%
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Frethun	243	667	174,5%
GUÎNES	Forage F10EP	25 311	77 305	205,4%
GUÎNES	Forage F11EP	- 17 229	164	- 101,0%
GUÎNES	Forage F12EP	48 394	20 752	- 57,1%
GUÎNES	Forage F1EP	67 005	31 924	- 52,4%
GUÎNES	Forage F5EI	62 144	6 318	- 89,8%
GUÎNES	Forage F6EI	47 558	91 091	91,5%
GUÎNES	Réservoir Corneilles	6 176	5 901	- 4,5%
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	79 620	64 311	- 19,2%
GUÎNES	Usine du Tournepuits	422 199	369 318	- 12,5%
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	5 700	14 578	155,8%
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	299 545	314 592	5,0%
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	15 308	124 522	713,4%
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	156 490	99 842	- 36,2%
Total		1 259 383	1 251 486	- 0,6%

3.3.2 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement						
Réactifs	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Chlore (kg)	1 813	1 470	1 666	1 813	1 421	- 21,6%

3.3.3 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
CALAIS	Protection cathodique 4 ponts	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
CALAIS	Protection cathodique pont du Leu	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
CALAIS	Réservoir Central	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
CALAIS	Réservoir Mollien	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
CALAIS	Réservoir Mollien	Extincteur		20/12/2022
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	Extincteur		20/12/2022
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	Equipement électrique	armoire de commande	24/03/2022
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Fréthun	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
FRÉTHUN	Protection cathodique pont Fréthun	Equipement électrique	armoire générale BT	24/03/2022
GUÎNES	Cabine de Suivi Qualité Marais de Guines	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
GUÎNES	Forage F10EP	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
GUÎNES	Forage F10EP	Extincteur	extincteur	04/01/2022
GUÎNES	Forage F11EP	Equipement électrique	armoire générale BT	28/03/2022
GUÎNES	Forage F12EP	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
GUÎNES	Forage F12EP	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Forage F1EI	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Forage F1EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Forage F1EP	Equipement électrique	armoire générale BT	28/03/2022
GUÎNES	Forage F2EI	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Forage F2EI	Extincteur	extincteur	20/12/2022
GUÎNES	Forage F2EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
GUÎNES	Forage F2EP	Equipement électrique	coffret électrique	28/03/2022
GUÎNES	Forage F2EP	Extincteur		05/01/2022
GUÎNES	Forage F3EI	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Forage F3EI	Extincteur	extincteur	20/12/2022
GUÎNES	Forage F3EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Forage F3EP	Equipement électrique	matériel électrique non décrit (non-décrit)	28/03/2022
GUÎNES	Forage F4EI	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Forage F4EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Forage F4EP	Equipement électrique	matériel électrique non décrit (non-décrit)	28/03/2022
GUÎNES	Forage F5EI	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Forage F5EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Forage F6EI	Equipement électrique	armoire électrique	23/03/2022
GUÎNES	Forage F6EI	Extincteur	extincteur	20/12/2022
GUÎNES	Forage F6EI	Extincteur	extincteur	05/01/2022
GUÎNES	Protection cathodique tournepuits	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Réservoir Corneilles	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Equipement électrique	armoire générale BT bureau	28/03/2022
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Equipement électrique	Armoire générale BT F3/F4/USINE	28/03/2022
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Moyen de levage	Palan fixe de l'atelier	15/06/2022
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Moyen de levage	Levage non décrits	15/06/2022
GUÎNES	Usine du Tournepuits	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2022
GUÎNES	Usine du Tournepuits	Extincteur	extincteur	05/01/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	Equipement électrique	Armoire générale BT	30/03/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	Extincteur	Extincteur	05/01/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	Extincteur	Extincteur	20/12/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	Extincteur	Extincteur	04/01/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	Extincteur	extincteur	04/01/2022
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	Equipement électrique	armoire générale BT	30/03/2022
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	Extincteur	extincteur	20/12/2022
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	Extincteur	extincteur	05/01/2022

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	Equipement électrique	armoie générale BT	30/03/2022
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	Extincteur	extincteur	04/01/2022

3.3.4 Les Inspections Télévisées de forages

Conformément à l'Arrêté du 11 septembre 2003 (modifié par l'Arrêté 2006-08-07), une inspection décennale doit être réalisée sur chaque forage « en vue de vérifier l'étanchéité de l'installation concernée et l'absence de communication entre les eaux prélevées ou surveillées et les eaux de surface ou celles d'autres formations aquifères interceptées par l'ouvrage ».

En 2022 des inspections télévisées ont été réalisées sur les forages : 3EP, 4EP, 8EP, 9EP, 2EI, 3EI, 4EI. L'ensemble des rapports ont été remis à la collectivité. Ils ne révèlent pas de problème particulier, néanmoins les forages les moins utilisés pourraient faire l'objet d'une opération de décolmatage avant remise en service, le cas échéant.



3.3.5 Le nettoyage des réservoirs

Du fait des arrêtés sécheresse limitant les usages de l'eau, les nettoyages de réservoirs ont été limités en 2022 au Réservoir Moulin Corneilles. L'ensemble des réservoirs sera nettoyé au premier semestre 2023.

Après le nettoyage, une analyse est réalisée par notre laboratoire. La remise en service de l'ouvrage ne se fait qu'après réception d'un bulletin d'analyse conforme.

3.3.6 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
CALAIS	CALAIS CPT02 CALAIS - Minck	-	-	3	3
CALAIS	CALAIS CPT04 CALAIS - Plaisance	-	-	1	1
CALAIS	CALAIS VEG02 SANGATTE - Blériot rond point	1	-	-	1
CALAIS	CALAIS VEG03 SIRA - Marck	1	-	-	1
CALAIS	Mesure multi paramètre Hopital de Calais	15	5	-	20
CALAIS	Protection cathodique 4 ponts	23	5	-	28
CALAIS	Protection cathodique pont du Leu	22	4	-	26
CALAIS	Réservoir Central	142	15	25	182
CALAIS	Réservoir Mollien	136	15	16	167
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	99	15	16	130
COQUELLES	CALAIS VEG04 COQUELLES - Aubanie	12	-	-	12
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	44	2	14	60
COQUELLES	CALAIS VEG06 COQUELLES - Lima	12	-	-	12
COQUELLES	CALAIS VEG07 COQUELLES - Marais de Frethun	23	-	-	23
COULOGNE	CALAIS VEG08 COULOGNE - Prévilles	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG09 COULOGNE - Quai d'Amérique	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG10 COULOGNE - Route de St Omer	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG11 COULOGNE - Stival	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG12 COULOGNE - Trou Gai	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG13 COULOGNE - Verlaine	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG14 COULOGNE - Virval	12	-	-	12
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Frethun	30	14	7	51
FRÉTHUN	Protection cathodique pont Frethun	23	4	1	28
GUÎNES	Cabine de Suivi Qualité Marais de Guines	32	14	11	57
GUÎNES	CALAIS ACHAT01 GUÎNES - Marais de Guines	23	-	-	23
GUÎNES	CALAIS ACHAT02 GUÎNES - Verdun	12	-	1	13

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
GUÎNES	CALAIS VEG01 GUINES - Bypass HOBASS	8	-	-	8
GUÎNES	Forage F10EP	136	6	20	162
GUÎNES	Forage F11EP	19	2	11	32
GUÎNES	Forage F12EP	131	18	25	174
GUÎNES	Forage F1EI	119	7	8	134
GUÎNES	Forage F1EP	149	6	14	169
GUÎNES	Forage F2EI	84	8	20	112
GUÎNES	Forage F2EP	51	7	4	62
GUÎNES	Forage F3EI	136	8	31	175
GUÎNES	Forage F3EP	22	3	3	28
GUÎNES	Forage F4EI	136	7	28	171
GUÎNES	Forage F4EP	17	1	-	18
GUÎNES	Forage F5EI	143	13	15	171
GUÎNES	Forage F6EI	148	8	23	179
GUÎNES	Protection cathodique tournepuits	15	4	-	19
GUÎNES	PZ4 Salle de Sport Tournepuit	2	-	-	2
GUÎNES	PZ7 Forêt de Guines	2	-	-	2
GUÎNES	PZC Chemin de St Blaise	2	-	-	2
GUÎNES	PZD Chemin Tournepuit	2	-	-	2
GUÎNES	Réservoir Corneilles	125	11	31	167
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	93	8	126	227
GUÎNES	Usine du Tournepuits	13	8	9	30
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	131	5	20	156
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	111	14	42	167
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	87	5	10	102
HAMES-BOUCRES	PZ3 Chemin de Forage 12	2	-	2	4
HAMES-BOUCRES	PZ6 Hermitage	2	-	-	2
HAMES-BOUCRES	PZB Forage 6	2	-	-	2
HAMES-BOUCRES	PZMH Chemin Avant Forage 9	2	-	1	3
PIHEN-LÈS-GUÎNES	PZ8 Pihen les Guines	2	-	-	2
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	140	14	18	172
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	152	14	19	185

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
SAINT-TRICAT	PZ1 Fontinette F9	2	-	-	2
SAINT-TRICAT	PZA Forage 9	2	-	-	2

3.3.7 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2022
RDICT	339
RDT	348
RDT-RDICT conjointe	949
Total	1 636

- 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	2021	2022	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	1	1	0,0%
Accessoires	renouvelés	2	7	250,0%
Accessoires	supprimés	-	2	-
Appareils de fontainerie	créés	3	1	-66,7%
Appareils de fontainerie	renouvelés	3	4	33,3%
Appareils de fontainerie	réparés	4	3	-25,0%
Appareils de fontainerie	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	222	462	108,1%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	2	1	-50,0%
Branchements	créés	125	82	-34,4%
Branchements	modifiés	50	48	-4,0%
Branchements	renouvelés	26	73	180,8%
Branchements	supprimés	23	8	-65,2%
Compteurs	déposés	25	20	-20,0%
Compteurs	posés	312	262	-16,0%
Compteurs	remplacés	828	625	-24,5%
Devis métrés	réalisés	136	107	-21,3%
Enquêtes	Clientèle	832	1224	47,1%
Fermetures d'eau	à la demande du client	27	10	-63,0%
Fermetures d'eau	autres	-	1	-
Eléments de réseau	mis à niveau	39	37	-5,1%
Remise en eau	sur le réseau	474	631	33,1%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	6	5	-16,7%
Réparations	fuite sur branchement	133	110	-17,3%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	45	53	13,3%
Autres		4 106	4 922	19,9%
Total actes		7 425	8 699	17,16%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève

Indicateur	Type d'intervention	2021	2022	N/N-1 (%)
Radiorelèves	Posées	1	-	-100,0%
Télérelèves	Posées	301	837	178,1%
Télérelèves	Renouvelées	519	1020	96,5%

3.3.8 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite

La recherche des fuites

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	-	-	1	51	32	-37,25%
Linéaire de réseau ausculté (ml)	325 000	272 000	267 000	224 000	201000	- 10,3%



3.3.9 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	2021	2022	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	76	67	-11,8%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Astreinte	40	40	0,0%

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m³/an. Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m³/an	48	58	20,8%
Clients de plus de 6 000 m³/an	31	27	- 12,9%
Total	79	85	7,6%

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

Nombre d'abonnés						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	32 226	32 572	32 934	33 156	33 624	1,4%
Autres abonnements	118	111	97	94	91	- 3,2%
Total	32 344	32 683	33 031	33 250	33 715	1,4%

3.4.3 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)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	2 298 808	2 222 372	2 247 076	2 244 733	2 173 016	- 3,2%
Volumes vendus aux collectivités	164 426	172 644	159 404	160 732	343 878	113,9%
Volumes vendus aux professionnels	1 637 817	1 485 588	1 420 838	1 393 564	1 247 078	- 10,5%
Volumes vendus aux autres clients	0	-	-	-	-	-
Total des volumes vendus	4 101 052	3 880 604	3 827 318	3 799 029	3 763 972	- 0,9%

Les variations observées pour les volumes vendus aux collectivités et aux professionnels s'expliquent en partie à un changement de catégorie de certains usagers.

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Détail des volumes facturés aux navires

Navires	Quantité facturée	Montant HT
ASA	6 962	37 273,21
B.C.R.M CHERBOURG	292	1 569,34
B.C.R.M. BREST	191	1 027,38
BORDEAUX PORT	19	102,92
BOUYGUES TP TBFX	-30	-156,49
COROS	10	54,35
DFDS AS	0	0,00
DFDS SEAWAYS	119	638,19
DFDS SEAWAYS SAS	927	4 835,51
DIR INTER DOUANE DROITS	92	493,16
DIR INTER DOUANES DROITS	22	118,19
EDEIS PORT DE CALAIS	146	783,14
EXPLOITATION DES PORTS DU DETROIT	257	1 361,83
FRCPM	10	54,35
GENAVIR	5	26,08
LATITUDE BLANCHE	69	359,92
LEON GROSSE	71	385,89
LEON VINCENT CALAIS SAS	108	571,32
LEONGROSSE	191	1 031,97
P&O FERRIES LTD	219	1 171,48
POLICE AUX FRONTIERES	276	1 477,59
PORT DE BOULOGNE CALAIS	138	732,18
SCANCO CALAIS SAS	118	630,13
SEPD	7 099	38 161,93
SNSM	1	5,44
SOCIETE JIFMAR	39	203,44
SODRACO C/O	52	274,21
UKBF	1 130	6 068,93
VILLE DE CALAIS	7	28,90
Total général	18 540	99 284,49

Les volumes vendus aux gros consommateurs						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux clients > 3000 m³	203 290	261 958	188 638	200 069	234 548	17,2%
Volumes vendus aux clients > 6000 m³	1 328 032	1 080 447	981 926	992 827	840 840	- 15,3%
Total volumes vendus aux clients > 3000 m³	1 531 322	1 342 405	1 170 564	1 192 897	1 075 388	- 9,9%

3.4.5 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, est basé à Dunkerque et dans les territoires des collectivités. Il 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	9 007
Courrier	842
Internet	539
Mail	2 607
Visite en agence	5 703
Typologie Réseaux Sociaux	2
Total	18 700

3.4.6 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	5 532	2
Facturation	587	569
Règlement/Encaissement	3 608	74
Prestation et travaux	114	0
Information	8 243	-
Dépose d'index	140	0
Technique eau	476	476

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Total	18 700	1 121

3.4.7 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	2022
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	2 399
Nombre d'abonnés mensualisés	22 286
Nombre d'abonnés prélevés	5 270
Nombre d'échéanciers	1 414
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	69 945
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	7 029
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	981
Nombre total de factures comptabilisées	77 955

3.4.8 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2022
Taux de prise d'appel au CRC (%)	83,2
Satisfaction Post Contact (sur 10)	8,3
Pourcentage de clients satisfaits (%)	78
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Nombre de réclamations écrites FP2E	52
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	1,5
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 878
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 893
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	99,2
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale (sur 10)	7,8

3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 059 753,91	1 197 817,46	13,0%
Créances irrécouvrables (€)	245 010,65	126 694,11	- 48,3%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	566 755,82	393 895,45	- 30,5%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	8 292 352,13	8 663 867,35	4,5%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,83	1,44	- 49,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	6,83	4,55	- 33,4%

3.4.10 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	18	23	27,8%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	13	14	7,7%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	2 906,64	3 449,46	18,7%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	2 734,23	3 261,02	19,3%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 846,17	2 549,75	38,1%
Montant Total HT "solidarité"	2 734,23	3 261,02	19,3%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	-	-	-

3.4.11 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	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	27	20	- 25,9%
Nombres de demandes de dégrèvement	27	20	- 25,9%
Volumes dégrévés (m³)	12 052	19 798	64,3%

3.4.12 La mesure de la satisfaction client

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

«J'écoute» => «J'analyse» => «J'agis»...

Depuis 5 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**
- **Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement**

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 16 377 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

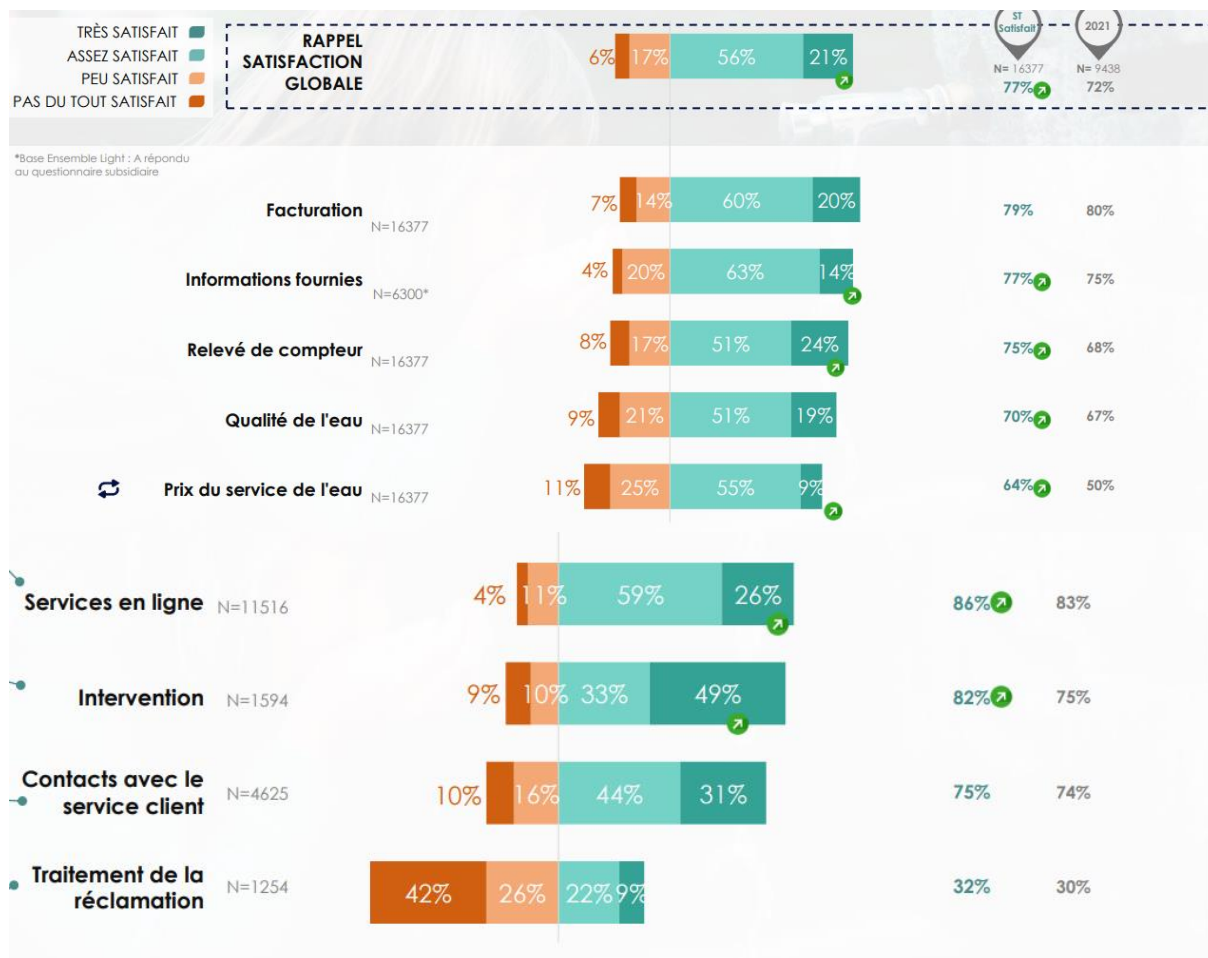
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 77% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2021). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

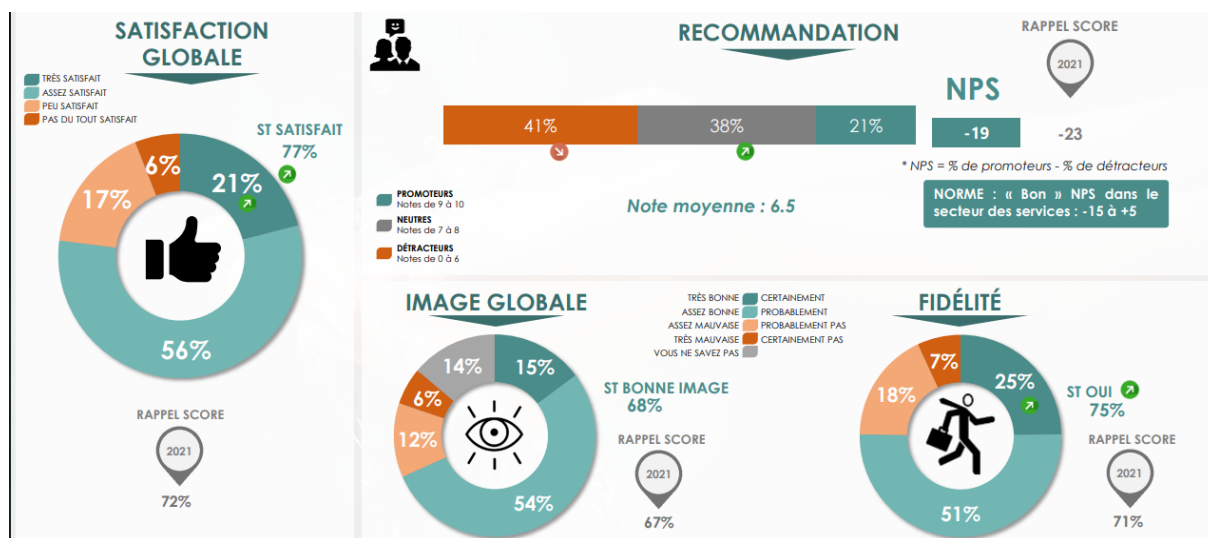
- les services en ligne : satisfaction excellente : 86% (versus 83% en 2021). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



> Une image solide du fournisseur d'eau

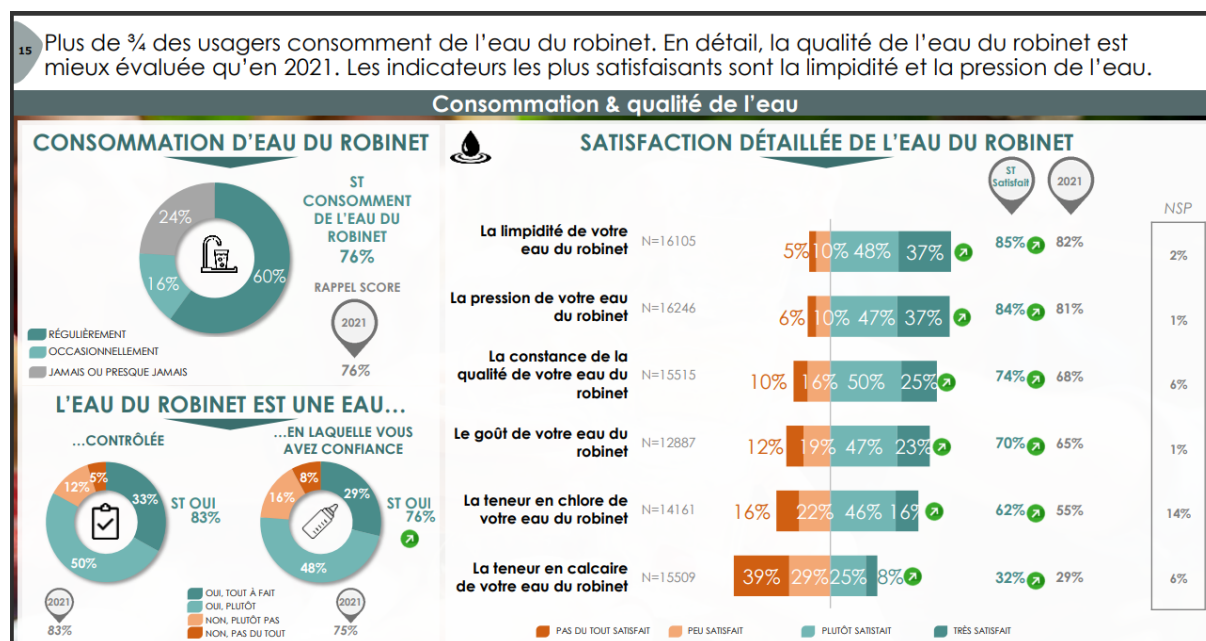
68% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.

L'intention de fidélité à SUEZ reste forte : 75% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

79% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score hausse par rapport à l'année dernière (66%).

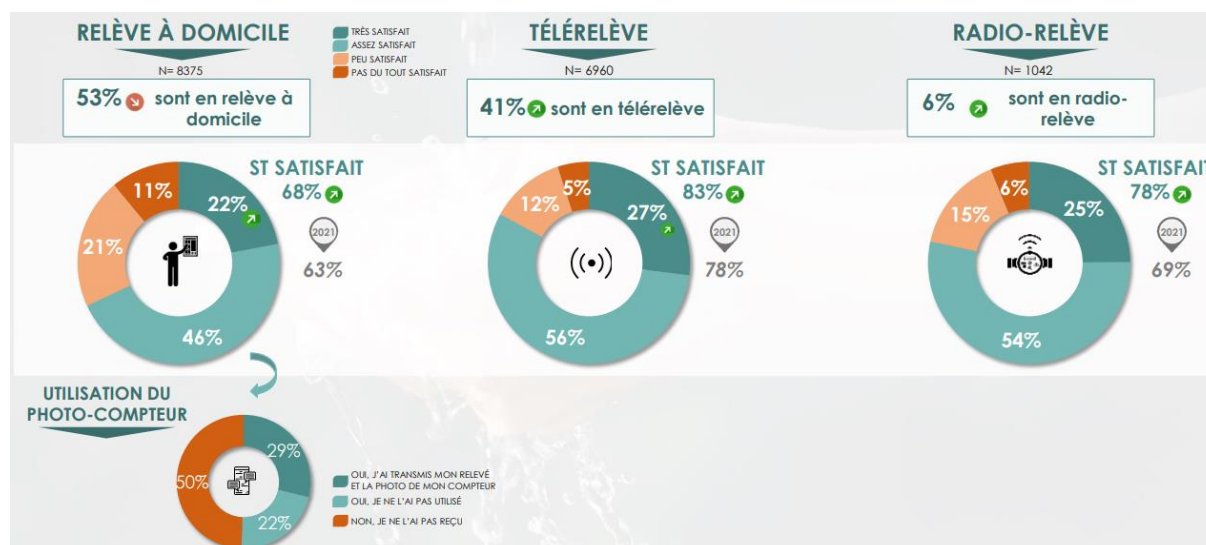


>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 68% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 83% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 84% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 89% de satisfaction !



3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eaux 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

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	40,96	42,68	4,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,20833	1,2514	3,6%
Taux de la partie fixe du service (%)	22,03%	22,13%	0,5%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,08425	2,11798	1,6%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,97567	2,00757	1,6%

• 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	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	40,96	42,68	4,2%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,1322	1,1797	4,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,0762	0,0717	- 5,9%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,35	0,32	- 8,6%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,076	0,076	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat	-	0,0045	-
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1086	0,1104	1,7%

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

Evolution des révisions de la tarification				
Désignation	01/04/2021	01/04/2022	01/04/2023	N+1/N (%)
Coefficient d'actualisation	1,0779	1,1231	1,1951	6,41%

$$K = 0,15 + 0,45 \frac{\text{ICHT-E}}{\text{ICHT-E}^0} + 0,04 \frac{351107}{351107^0} + 0,18 \frac{\text{TP10a}}{\text{TP10a}^0} + 0,18 \frac{\text{FSD2}}{\text{FSD2}^0}$$

RACCORDEMENTS :

ICHT-E Indice du coût horaire de travail de l'eau, de l'assainissement, des déchets et de la dépollution, hors effet CICE

Valeur de base : 110,20 - INSEE n°82 du 07/04/2014

ICHT-E raccordement coef 1,034 - accord reçu le 13/11/2019

351107 Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français

Valeur de base : 126,50 - mise en ligne 30/04/2014

=> 35111403 coef de raccordement : 1,1762

=> 010534766 coef de raccordement : 1,13

TP10a Index Travaux Publics - Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux

Valeur de base : 135,30 - mise en ligne 16/05/2014

=> TP10a coef de raccordement 1,2701

FSD2 Indice frais et services divers 2

Valeur de base : 124,80 - mise en ligne 05/05/2014

INDICE	Base * Raccord		indice 2022 12	num 2022 12		date 2022 12
ICHT-E	110,2	1,0340	124,1	INSEE		14/10/22
10534766	126,5	1,1762 1,1300	126,2	moniteur WEB		30/11/22
TP10a	135,3	1,2701	124,8	moniteur WEB		15/11/22
FSD2	124,8		178,3	moniteur WEB		30/11/22

$$K = 0,15 + 0,45 \frac{128,32}{110,20} + 0,04 \frac{167,73}{126,50} + 0,18 \frac{158,51}{135,30} + 0,18 \frac{178,3}{124,8}$$

- LA FACTURE TYPE 120 M3



réf. client : 98-3992211863
 identifiant *: 8450
 facture n° : F120-0146034

contacts

www.eaux-de-calais.com
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 409 409
APPEL NON SURTAXÉ

urgence 24h/24
0977 429 429
APPEL NON SURTAXÉ

Eaux de Calais - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE

www.eaux-de-calais.com/acceo



MME M CALAIS EAU 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
62100 CALAIS

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3
26 Janvier 2023

montant TTC
254,15 €

Net à payer
254,15 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 27 janvier 2023
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40 € sera facturée à tout professionnel en retard de paiement toute déviation de retard calculée aux taux appliqués par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage.

Répartition



Distribution de l'eau : **84 %**

Organismes publics : **16 %**

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

Adresse desservie :
RUE SPECIMEN 120M3
62100 CALAIS

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Date et Lieu	Signature	MME M CALAIS EAU 120 M3 RAD RUE SPECIMEN 120M3 62100 CALAIS	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70 2222364 97 RUM : TIP1900149 8F120-014 60341 0000 00000
		Montant : 254,15 € TIPSEPA	
Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.			
001430173122 190014001423 7198 F120-0146034 1000000000932108 25415			

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.eaux-de-calais.com

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			202,50		213,64
ABONNEMENT					
Part Eaux de Calais du 01/01/2023 au 01/01/2024	2	21,34	42,68	5,5	
CONSOMMATION					
Part Eaux de Calais du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	1,17 97	141,56	5,5	
Surfactant Contrat des ressources T1 de 0 M3 à 4000 M3 du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	0,00 45	0,54	5,5	
Part Grand Calais Terres et Mers du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	0,07 17	8,60	5,5	
Préservation des ressources naturelles du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	0,07 60	9,12	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			38,40		40,51
AGENCE DE L'EAU ARTOIS PICARDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	0,32	38,40	5,5	
TOTAL HT			240,90		
MONTANT TVA (5,5%)			13,25		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					254,15
Net à payer					254,15 €

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



TREK798F00F120-0146034000254154N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010544380Y02021 en indiquant votre référence client (98-3992211863).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

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

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



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

Calais Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

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

en Euros	2021	2022	Ecart en %
PRODUITS	8 251 952	8 391 651	1,7%
Exploitation du service	6 198 989	6 362 247	
Collectivités et autres organismes publics	1 681 977	1 666 419	
Travaux attribués à titre exclusif	68 107	62 136	
Produits accessoires	302 880	300 849	
CHARGES	7 905 681	7 794 320	-1,4%
Personnel	2 176 886	2 123 366	
Energie électrique	124 577	171 537	
Produits de traitement	2 041	5 045	
Analyses	28 793	21 450	
Sous-traitance, matières et fournitures	764 239	658 531	
Impôts locaux et taxes	92 389	92 140	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 113 323	1 189 977	
• télécommunication, postes et télégestion	78 532	78 720	
• engins et véhicules	107 085	128 502	
• informatique	435 436	459 652	
• assurance	31 996	39 166	
• locaux	268 763	259 667	
Frais de contrôle	20 000	21 340	
Ristournes et redevances contractuelles	19 382	18 089	
Contribution des services centraux et recherche	211 325	215 675	
Collectivités et autres organismes publics	1 681 977	1 666 419	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	835 508	903 328	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	408 954	417 133	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	53 536	41 312	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	372 750	248 978	
Résultat avant impôt	346 271	597 331	72,5%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	95 225	149 333	
RESULTAT	251 047	447 998	78,5%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Calais Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

Détail des produits

en Euros	2021	2022	Ecart en %
TOTAL	8 251 952	8 391 651	1,7%
Exploitation du service	6 198 989	6 362 247	2,6%
• Partie fixe facturée	1 677 313	1 736 722	
• Partie proportionnelle facturée	4 324 473	4 430 479	
• Cession d'eau facturée	166 184	189 632	
• Variation de la part estimée sur consommations	31 021	5 414	
Collectivités et autres organismes publics	1 681 977	1 666 419	-0,9%
• Part Collectivité	277 079	269 309	
• Redevance prélèvement	347 221	344 628	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 057 677	1 052 482	
Travaux attribués à titre exclusif	68 107	62 136	-8,8%
• Branchements	68 107	56 207	
• Autres travaux	0	5 929	
Produits accessoires	302 880	300 849	-0,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	41 150	43 117	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	19 803	20 358	
• Autres produits accessoires	241 927	237 374	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

REGION HAUTS DE FRANCE

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2022

- 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 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Elle se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2. La région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées 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. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques 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 5% de leurs Produits (hors compte de tiers) .
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et 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, sauf pour un contrat au taux de 5.37%.

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 4.09%.

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 -0,16% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2022 +0.59%) soit 0,43% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

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 SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25%.

VI. ANNEXES

Calais Eau

Année 2022

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	9 157,20
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	2 836,85
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	346 669,80
Charges de télé- contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	57,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754 %)	8 896,20
Charges facturation encaissement	Client équivalent	40 379,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	2 579,00
Charges structures production IFS	Total volumes eau potable (milliers m3)	3 763 770,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	70 534,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges branchements eau facturés	Produits travaux branchements eau	56 206,83
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	6 725 231,04
Charges logistique	Sortie de stock	-28 325,53
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 578 233,59
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-663 725,16
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	6 725 231,04

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 3,96% 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 4,00% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
1er semestre N sur encaissés	30/09/2022	130 220,89
2ème semestre N-1	11/04/2022	139 088,15
	Total	269 309,04

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

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

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m³)	Montant (€)
Redevance prélèvement	4 534 579	344 627,99
Redevance pollution d'origine domestique	3 007 093	1 052 482,44
Total annuel	7 541 672	1 397 110,43

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
HAMES BOUCRES-Forage F6EP-RVT-Pompe immergée F6EP	699,50
GUINES-Forage F6EI-RVT-Vanne et clapet forage F06EI	534,13
GUINES-Forage F4EI-RVT-Vanne et clapet forage F04EI	4 001,84
GUINES-Forage F10EP-RVT-Tête de pompe forage F10EP Guines	0,00
GUINES-Forage F4EI-RVT-Vanne et clapet forage F04EI	2 000,73
GUINES-Forage F5EI-RVT-Analyseur de Chlore	3 714,69
CALAIS-Réservoir Pont du Leu haut-RVT-Bride de raccordement canalisation trop plein	2 152,75
GUINES-Forage F2EI-RVT-Débitmètre et clapet forage F02EI	3 794,11
GUINES-Forage F6EI-RVT-Disjoncteur d'alimentation F06EI	3 309,99
GUINES-Forage F3EI-RVT-Vanne et clapet forage F3EI	4 682,59
GUINES-Forage F5EI-RVT-Cuve anti-bélier forage F5EI	12 941,42
HAMES BOUCRES-Forage F6EP-RVT-Débitmètre de ressource F06EP	1 781,04
HAMES BOUCRES-Forage F7EP-RVT-Débitmètre de ressource F07EP	2 188,10
GUINES-Forage F3EP-RVT-Débitmètre de ressource forage F03EP	427,30
GUINES-Forage F4EP-RVT-Débitmètre de ressource forage F04EP	427,30
GUINES-Usine - Centre technique de Guines-RVT-CLOTURE	6 274,80
GUINES-Forage F12EP-RVT-pompe	- 190,71
ST TRICAT-Forage F9EP-RVT-Percuteur fusibles cellule HT	- 86,68
ST TRICAT-Forage F9EP-RVT-DEBITMETRE	1 392,73
GUINES-Usine d'eau potable Guines-RVT-Modernisation du réseau de com télégestion équmnt	378,00
Mono-commune-CALAIS VEG10 COULOGNE - Route de St Omer-RVT-LS42	810,00
Total	51 233,63

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

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

Travaux neufs effectués sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CALAIS-Réservoir Mollien-TN-Réhabilitation cuves et GC	15 571,98
CALAIS-Réservoir Pont du Leu haut-TN-Diagnostic préalable 2020 + rénovation 2021	369,36
-	15 941,34

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 (€)
CALAIS--RVT-Renouvel. access. réseau Calais	8 347,93
CALAIS--RVT-Renouvellement canalisation Route de Guînes	29 238,82
CALAIS--RVT-Renouvel. access. réseau Calais	11 276,77
CALAIS--RVT-Renouvellement canalisation Calais - Sainsard	0,00
CALAIS--RVT-Renouvellement canalisation SAINSARD	41 419,22
CALAIS--RVT-Renouvellement canalisation Calais rue QUEHEN	49 257,20
-	139 539,94

4.3.3 La situation sur les branchements

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

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	286 467,29
Total	286 467,29

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 :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	2,3%	1,50%	-34,78%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	788	523	-33,63%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	34249	34566	0,93%
20 à 40 mm remplacés (%)	3,0%	2,20%	-26,67%
- 20 à 40 mm remplacés	31	23	-25,81%
- 20 à 40 mm Total	1019	1031	1,18%
> 40 mm remplacés (%)	4,4%	34,70%	688,64%
- > 40 mm remplacés	9	68	655,56%
- > 40 mm Total	206	178	-13,59%
Age moyen du parc compteur	8,2	8,9	8,54%

• 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 Renouvellement Compteurs	165 632,51
Total	165 632,51

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	51 233,63
Réseaux	139 539,94
Branchements	286 467,29
Compteurs	165 632,51
Total	642 873,37

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2018	2019	2020	2021	2022
Renouvellement	700 548,88	716 109,25	596 030,23	686 839,05	642 873,37

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	15 941,34
Réseaux	-
Branchements	-
Compteurs	-
Télérelèves	-
Autres	-
Total	15 941,34

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2018	2019	2020	2021	2022
Travaux neufs	1 232 337,6	331 416,2	9 151,6	6 274,8	15 941,3



| Votre délégataire

Depuis plus de 160 ans, SUEZ apporte des services essentiels pour protéger et améliorer la qualité de vie, face à des défis environnementaux grandissants. SUEZ permet à ses clients de fournir l'accès à des services d'eau et de déchets, par des solutions résilientes et innovantes.

En février 2022, SUEZ a ouvert une nouvelle page de son histoire. Dirigé par Sabrina Soussan, SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 35 000 collaborateurs, en France l'activité Eau compte 11 000 collaborateurs. SUEZ s'engage chaque jour aux côtés de ses clients collectivités pour créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et service, et conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

SUEZ en chiffres

- ➔ **7,5 milliards € de chiffre d'affaires**
- ➔ **3,6 TWh d'énergie renouvelable produite**
- ➔ **3,8 millions de tonnes de CO₂ évitées pour les clients du Groupe**
- ➔ **9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie**
- ➔ **150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.**

La raison d'être de SUEZ

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

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

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

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

Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

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

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

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Hauts-de-France

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

Les chiffres de la Région Hauts-de-France

1000 collaborateurs

1,5 millions d'habitants desservis en eau potable et/ou service d'assainissement

350 000 contacts usagers par an

228 installations de production d'Eau Potable et **204** stations d'épuration

9 572 km de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés

4 320 km de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés

210 clients collectivités et **314** clients entreprises

507 contrats de Prestations de Service dont **336** en Eau Potable et **171** en Assainissement

• NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE

- **Assurer la protection des ressources** : élaboration du Contrat d'Actions pour la Ressource en Eau de Grand Calais, usine de ré infiltration de nappe (Moulle –Dunkerquois), gestion innovante des eaux pluviales (Douaisis)...
- **Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique** : 510 000 compteurs d'eau intelligents sur le territoire, dont l'Eau du Valenciennois et l'Eau d'Ici (territoire maubeugeois), la région Hauts-de-France est la région la plus équipée. D'autres collectivités sont actuellement en cours de déploiement : l'Eau du Dunkerquois, Fourmies, Garges les Gonesses, Gonesse, Arnouville, Bonneuil en France.
- **Développer l'accès aux ressources** : tarification innovante (Dunkerque), traitement du calcaire (Valenciennes, Dunkerque, Noyon)...
- **Produire de nouvelles ressources** : unités de production de biogaz sur les stations d'épuration (Oise, Laon)

• L'EXPERTISE DES DIRECTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES COLLECTIVITES

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

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



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



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



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



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

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

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

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

Une visite de ces installations pourra être organisée en 2023 pour Grand Calais.

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



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

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

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

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



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

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

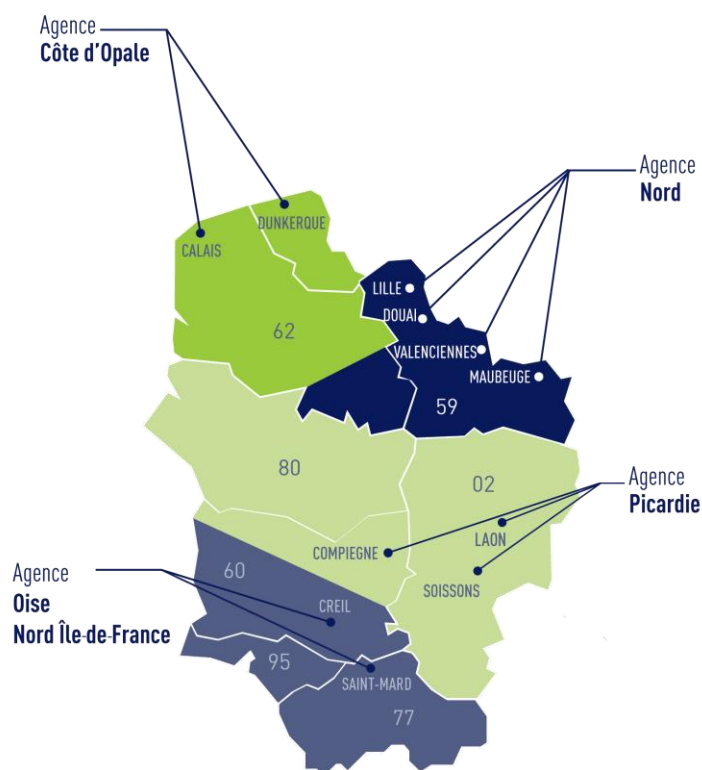
5.1.2 Nos implantations



Depuis 2018, la direction régionale de SUEZ Hauts-de-France est implantée au sein du parc d'activités de la Pilaterie, à Villeneuve d'Ascq.

4 AGENCES POUR ETRE AU PLUS PRES DES TERRITOIRES POUR DEVELOPPER LES VILLES DE DEMAIN

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



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

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

Eaux de Calais dispose :

De bureaux : à Calais et à Guînes, bases d'interventions dans les communes du Calaisis.



CALAIS



GUÎNES

D'un magasin central à Calais, avec un stock de pièces et matériels de rechange pour l'eau et l'assainissement ;



D'un atelier et magasin secondaire (canalisations, pompes, etc.) à Guînes

D'un laboratoire pour l'eau potable à l'usine de Moule (62), pour assister les exploitants au quotidien et contrôler la qualité du service effectué.



5.1.3 Nos moyens humains

Chaque semaine, le Centre Terre et Côte d'Opale dispose de **16 personnes en astreinte simultanément** et disponibles 24h/24.

Cette équipe se compose de :

- 1 télécontrôleur qui traite toutes les demandes et alarmes depuis notre centre de supervision centralisé,
- 12 techniciens spécialisés en eau (potable et industrielle) et assainissement,
- 3 agents de maîtrise qui coordonnent les interventions demandant des compétences spécifiques (automates, mises à disposition de moyens complémentaires, etc., ...),
- 1 cadre qui gère les événements importants, en relation directe avec la cellule nationale d'alerte de SUEZ Eau France et les Collectivités.

La mobilisation d'agents d'astreinte implantés localement et connaissant les installations et le territoire offre une garantie d'intervention rapide et efficace.

5.1.4 Nos moyens logistiques

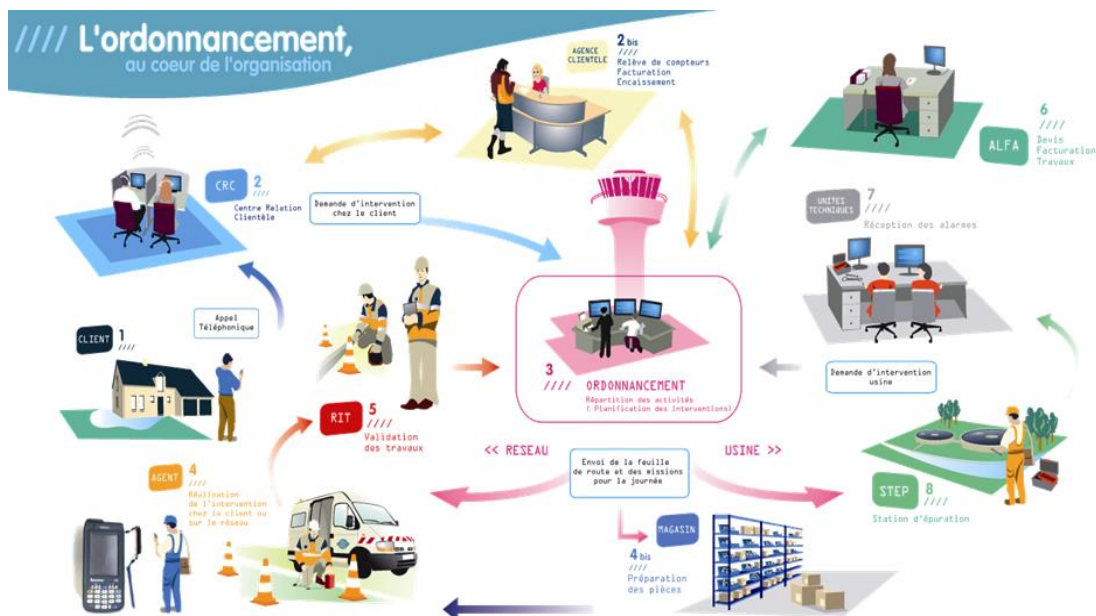
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

Face à des défis de plus en plus pressants, comme l'augmentation de la pollution ou le changement climatique, SUEZ s'engage pour accompagner ses clients sur la chaîne de valeur de l'eau et ainsi devenir le partenaire de référence en matière de services à l'environnement.

En 2022 SUEZ a mis la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**

SUEZ accompagne depuis le 1^{er} janvier 2022 l'agglomération du bassin de Brive pour réduire les prélèvements sur la ressource en eau. Le territoire de Brive, qui connaît des épisodes de sécheresse l'été liés au changement climatique, a de fortes ambitions en matière d'attractivité économique et touristique souhaite sécuriser, économiser la ressource et adapter sa gestion en s'appuyant à la fois sur les technologies innovantes et sur la mobilisation des citoyens. L'agglomération a donc posé comme objectif central de la nouvelle délégation de service public une réduction de 21% de la quantité d'eau prélevée dans le milieu naturel. Cet objectif est traduit dans un modèle économique et contractuel vertueux qui lie la rémunération du délégataire à la baisse annuelle des volumes.

- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**

A Pau, SUEZ exploite La "Biofactory" de Pau-Lescar, première station d'épuration à valoriser le CO₂ issu de la méthanation des boues, et construit des unités de méthanisation et méthanation. Le projet inclut l'utilisation de nouvelles technologies qui feront de la station d'épuration de Lescar une usine à énergie positive, qui produira 10 ressources et énergies vertes dans les deux ans.

- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**

SUEZ a lancé « MonEau » sur le territoire français, première application mobile pour informer les citoyens sur leur eau. Cette application gratuite disponible pour tous les citoyens en France, leur permet d'obtenir des informations sur l'eau de leur territoire : qualité, composition, prix, points de baignade ou d'accès à l'eau le plus proche, alerte en cas de sécheresse ... Un nouvel outil pour sensibiliser aux enjeux de l'eau et mieux la préserver.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



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 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)



suez

Compte rendu d'intervention

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

☐ Poser votre compteur
☐ Ouvrir votre branchement
☐ Relever votre compteur
☐ Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur
☐ Fermer votre branchement suite à votre demande
☐ Retirer votre compteur
☐ Remplacer votre compteur

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

☐ Autre :

suez

☐ 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

5.2.3 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

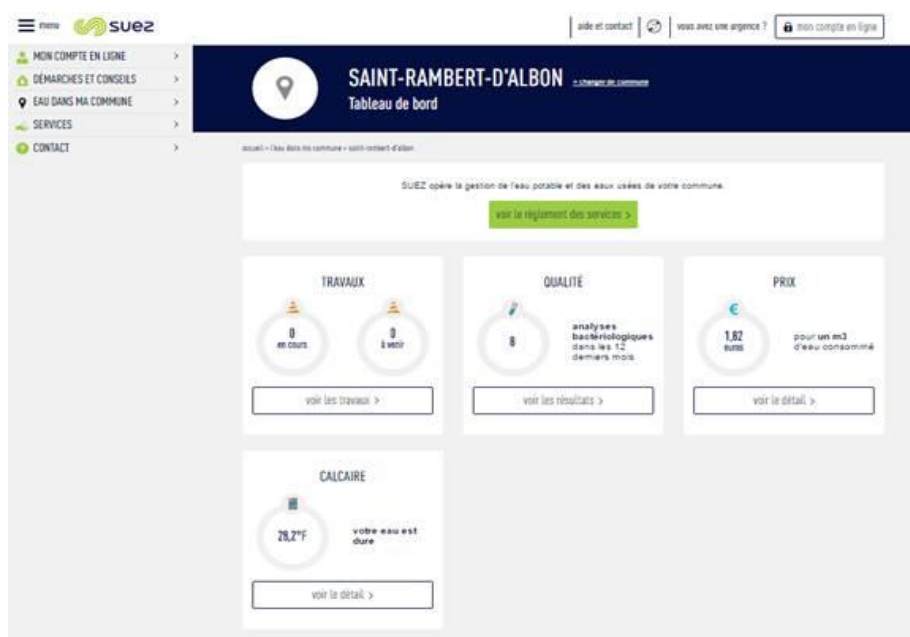
• SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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

En 2022, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 500 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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

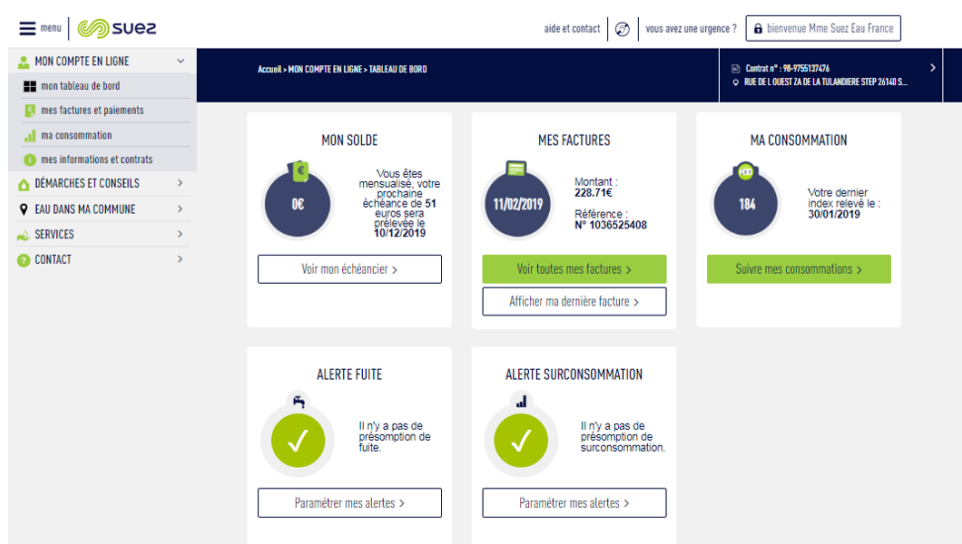
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



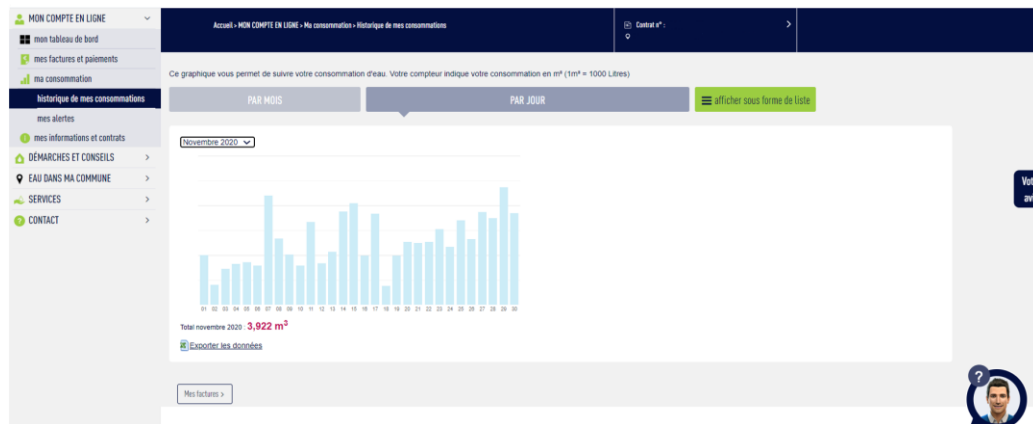
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **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.

Un nouveau parcours de souscription en ligne sur le portail Tout Sur Mon Eau :

- ✓ Un parcours de souscription simple et rapide pour le client, disponible 7j/7 et 24h/24
- ✓ Un parcours destiné à tous les clients particuliers
- ✓ Un parcours automatisé, de la demande du client à la génération et l'envoi des e-factures

Un nouveau parcours de résiliation en ligne automatisé depuis le portail Tout Sur Mon Eau :

- ✓ Un parcours de résiliation simple et rapide pour le client, disponible 7j/7 et 24h/24
- ✓ Un parcours destiné à tous les clients particuliers
- ✓ Un parcours automatisé, de la demande du client à la génération et l'envoi de la facture

5.2.4 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

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

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

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

5.2.5 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.

5.2.6 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 :

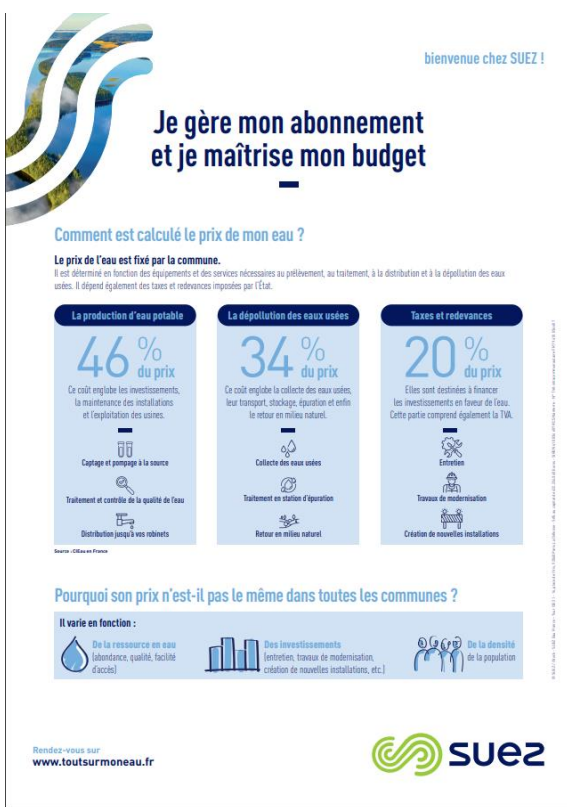
- a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
- b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
- c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements 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, dépôt 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



Comment mieux maîtriser mon budget ?

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

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

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsurmoneau.fr

Je trouve des réponses et des solutions :

- actualités globales et spécifiques à ma commune,
- gestion de mon compte et suivi de ma consommation,
- modes 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

ACCED
Clients **sourds ou malentendants** : service client gratuit. ACCED propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'infos sur toutsurmoneau.fr).

HandiCapZero
Clients **aveugles et malvoyants** : service gratuit. HandiCapZero permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au 0977 408 408).

* Si une consommation a été pour le déplacement de compteur consommations. ** CORRECTION : C'est un service gratuit qui s'active depuis le compte en ligne.
** Service indépendant et non consommé a été pour le déplacement de compteur consommations. CORRECTION.




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.

5.2.7 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.
-

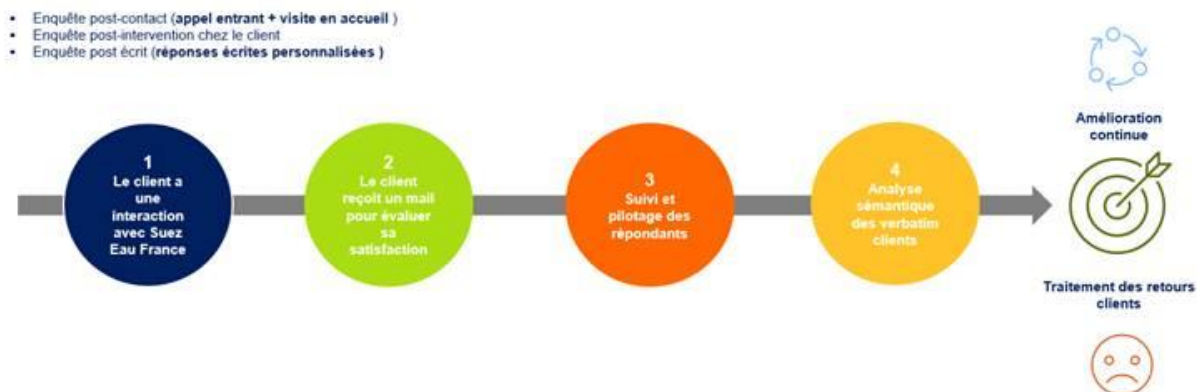
Le baromètre de satisfaction régional évalue :

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

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

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

5.2.8 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 CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	• Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
 ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	• Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	• Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore etc.) : Informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	• Nous mettons à votre disposition : - des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	• Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

C'est autour de notre raison d'être, de notre stratégie opérationnelle et de notre feuille de route Développement Durable, que nous avons développé un système de management de la qualité certifié ISO 9001, sur tout le périmètre national de SUEZ Eau France.

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

NOTRE CONTEXTE

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

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures.

Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire.

Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.

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

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

Dans les années à venir, des investissements importants seront nécessaires pour permettre aux services de l'eau et de l'assainissement d'être à un niveau de performance permettant de préserver les ressources (rendements de réseaux d'eau, traitement des micro polluants, gestion des boues) et d'assurer la résilience des infrastructures face aux événements climatiques extrêmes.

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

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

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

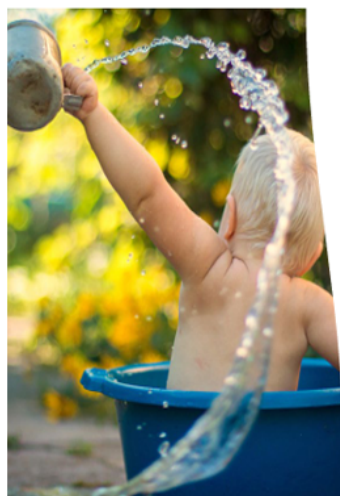
NOTRE RAISON D'ETRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

Unis par la **passion** de nos métiers, nos **valeurs d'inclusion** et notre **sens du collectif**, nous innovons pour **préserver l'eau** et **valoriser les déchets**, sous forme de matières recyclées et d'énergie. Nous promouvons et déployons des **pratiques plus sobres**, des **technologies plus efficaces** et des **solutions circulaires**, pour **réutiliser** et faire le **meilleur usage** des ressources limitées de la Terre.

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

Devenir le partenaire de confiance pour les solutions circulaires dans l'eau et les déchets.

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

Notre stratégie repose sur 3 piliers, qui constituent nos principes fondamentaux :



FOCUS

Se concentrer sur nos métiers de base, c'est-à-dire les chaînes de valeur des déchets et de l'eau



DIFFERENCIATION

- **Investir pour relever les nouveaux défis** (résilience, rareté de l'eau, décarbonation, efficacité énergétique...)
- **Renforcer l'innovation**
- **Développer le digital.**

Tout cela sous l'égide d'un engagement ambitieux et concret pour l'humain, la planète et la nature.



CREATION DE VALEUR

Créer de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes ;
Gérer mieux nos risques.

Notre stratégie actionnera 3 leviers, qui constituent nos engagements opérationnels prioritaires



L'orientation client

Placer le client au centre de notre modèle opérationnel et de nos processus



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

Promouvoir une culture d'entrepreneuriat local, **d'inclusion et de responsabilité**, ancrée dans notre raison d'être.

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. C'est le cœur de notre stratégie opérationnelle.

A travers notre nouvelle feuille de route développement durable 2023-2027, **nous nous engageons à aller au-delà de la contribution naturelle de nos métiers, et inscrivons nos décisions et nos opérations dans le respect des limites planétaires.**

Nous nous engageons sur une feuille de route qui porte **un même niveau d'ambition en matière de lutte contre le changement climatique, la préservation de la biodiversité et la responsabilité sociale.**



CLIMAT

Notre pilier climat a été conçu dans une approche globale afin d'agir sur l'ensemble des leviers et d'accélérer notre contribution à la neutralité carbone des territoires sur lesquels nous opérons.

Nos engagements :

- **Contribuer à la décarbonation de l'énergie**, en accélérant le développement des énergies renouvelables pour atteindre l'objectif de la neutralité carbone en 2050.
- **Réduire nos émissions de gaz à effet directes et indirectes.**
- **Adapter nos sites prioritaires et vulnérables aux conséquences du changement climatiques**, en mettant en place des plans d'action dédiés.



NATURE

La préservation de la biodiversité, qui joue un rôle clé en matière de régulation du climat, mais aussi un rôle économique à travers les services écosystémiques qu'elle fournit, est devenue un enjeu de premier plan. Nos métiers contribuent intrinsèquement à la préservation de la nature, mais nous devons toutefois réduire l'impact de nos activités.

Nos engagements :

- Préserver les ressources, en soutenant le développement du recyclage et du réemploi et **limitant notre impact sur l'eau douce.**
- Développer nos capacités pour **régénérer les milieux naturels.**
- **Réduire les pressions sur la biodiversité.**



Les conséquences du changement climatique et la destruction des écosystèmes ont des impacts majeurs sur les populations, et affectent en premier lieu les plus vulnérables. C'est pourquoi la transition écologique requiert une mobilisation collective : elle engage nos équipes, nos clients, nos partenaires, mais aussi les bénéficiaires de nos installations et les communautés qui les accueillent. Ainsi, nous nous engageons pour renforcer l'impact positif de nos activités.

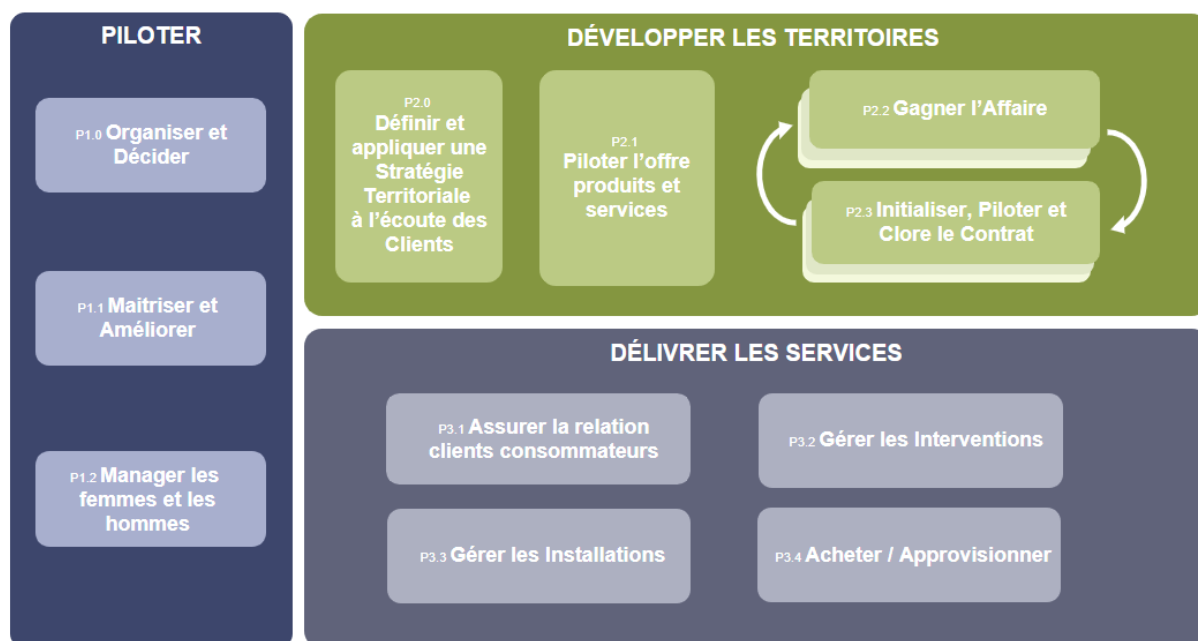
Nos engagements :

- **Garantir le respect des droits humains.**
- **Favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs.**
- **Contribuer au développement des territoires sur lesquels nous opérons**, en nous engageant à contribuer à une économie responsable par l'emploi et le développement local.

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

Notre système de management a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

- Produire une eau de qualité 24h/24, en protégeant la ressource en eau
- Prévenir les rejets d'effluents non traités et rendre au milieu naturel une eau épurée et conforme,
- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

	Certificat en cours Date d'expiration Numéro de certificat :	13 Décembre 2021 1 Décembre 2024 1427564	Première(s) approbation(s) ISO 9001 - 27 Avril 2004
---	--	--	--

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Île, 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 - 0031262

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 for any other reason, unless that person has agreed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Issued by: LRQA France SAS, Tour Bourse Life - Bourse and Marais - 11 rue Henri, Cedex 03, 69443 Lyon, France

Page 1 of 9

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

Étant donné les enjeux environnementaux et économiques autour de l'énergie, l'entreprise a décidé fin 2014 de structurer sa démarche de management de l'énergie, et de la faire certifier ISO 50001.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

- **Éviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes** pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- **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 diminution des consommations d'énergie.

Chaque région a élaboré et suit un plan d'actions régional, 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

LRQA	Certificat en cours Date d'expiration : 13 Décembre 2021 Numéro de certificat : 1247952	Première(s) approbation(s) : ISO 8001 - 2 Décembre 2016
-------------	---	--

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

15 place de l'iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2018

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

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

Le Système de Management concerne :

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 stationnés 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 officers 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 loss, damage or expense that person has incurred in connection with the use of the information or advice in this document. Issued by: LRQA France SAS, 15 place de l'iris, 92040 Paris La Defense Cedex 03, 89443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7YS, United Kingdom

Page 1 of 12

POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou autre référentiel, en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons.

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat

Notre certificat Mase :



CERTIFICAT SYSTÈME COMMUN MASE/France Chimie

N° HDF 2021-4523

Le Comité de Pilotage MASE Hauts-de-France certifie le système de
management Sécurité Santé Environnement de la société

Suez Eau France

Pour les activités suivantes : **Conception, réalisation et gestion des services de
l'eau et de l'assainissement pour les collectivités et les industriels**

Pour son siège/agence de : **Dunkerque - 114 rue de l'amiral de Ruyter**

Certification valable à compter du **01^{er} Juillet 2021 jusqu'au 30 juin 2024**

Le Président
Philippe Hamy



Le responsable de l'entreprise



La liste officielle
des « Entreprises Certifiées »
figure sur le site :
www.mase-asso.fr




5.3.2 La sécurité au travail

La maîtrise des risques est la seule manière efficace et durable d'atteindre le zéro accident.

Pour qu'un risque soit maîtrisé au mieux, il doit exister des mesures de prévention d'ordre technique, organisationnel et humain.

Mesures de prévention humaines

En 2022, nous avons réalisé plusieurs actions de sensibilisation :

- **Des actions de sensibilisation du personnel portant sur la prévention des risques chimiques :**

37 agents ont été formés aux risques chimiques auxquels ils sont exposés lors des opérations de réception, d'accompagnements de dépotage, de manipulations et d'interventions de maintenance sur les installations.



- **Des actions de sensibilisation du personnel portant sur la prévention des risques liés à la manutention :**

Nous avons poursuivi les animations des ateliers de manipulation des tampons (co-animés par notre Préventrice et notre référent tampon). 8 nouveaux agents ont été formés.



- **Des actions de sensibilisation du personnel portant sur la prévention des risques d'addiction (alcool/drogues) :**

Tous les encadrants ont été formés à la **prévention des risques liés aux addictions** : 1^{ère} étape avant de sensibiliser le personnel et d'organiser pour tous, des campagnes périodiques de tests d'alcoolémie et de drogues.



L'encadrement a un rôle central dans la prévention des accidents :

- Il déclenche des visites de façon inopinée, permet de créer des opportunités pour échanger avec les collaborateurs, ou les sous-traitants sur les aspects santé et sécurité au travail, de discerner les éventuelles difficultés (par exemple : respecter les règles qui sauvent) dans une optique d'amélioration continue.
- Il anime des quarts d'heure santé sécurité : moments d'échange planifiés qui permettent d'ouvrir le débat et de faire émerger des plans d'actions pour éliminer les situations de risque.
- Il promeut la remontée des situations dangereuses et en assure leur résolution.

En 2022 :

- 144 visites managériales de santé et sécurité ont été réalisées par l'ensemble des encadrants.
- 151 quarts d'heure santé et sécurité ont été animés par l'ensemble des encadrants.
- 87 situations dangereuses ont été remontées par les équipes.

Mesures de prévention techniques et organisationnelles

En 2022, nous avons étendu aux agents d'un 2^{ème} service le dispositif GAMEO (**dispositif travailleur isolé**).

Le retour d'expérience de ces 2 services utilisateurs étant concluant, nous avons décidé de l'étendre en 2023 à tous les travailleurs isolés de l'agence.



Parce que les actions de sensibilisations de nos salariés sont nécessaires mais pas suffisantes, nous souhaitons aussi rendre acteurs nos salariés. C'est pourquoi nous faisons vivre un comité santé sécurité composé de la direction mais aussi d'agents et d'encadrants motivés relais des équipes terrain.

L'objectif de ce comité est d'échanger, selon une fréquence trimestrielle, des idées d'amélioration pour la santé et la sécurité, de prendre des décisions ensemble, d'organiser des tests. Ce comité est un bon moyen d'impliquer le personnel terrain en concrétisant des améliorations qui les tiennent à cœur.

En 2022, 3 actions se sont concrétisées :

- La dématérialisation des plans de prévention et des permis
- Une protection contre les chutes de hauteur :



Résultats

Gage de notre professionnalisme, nos bons résultats sécurité sont aussi la garantie d'une continuité de service.

Résultats sécurité 2022 :

Régions et activités	ATA	ATSA	Nombre de jours d'arrêt	TF	TG
Suez Eau France	104	141	6695	7,1	0,46
Région Haut de France	8	17	344	5,6	0,24
Agence Terre et côte d'opale	1	4	36	5,80	0,21

ATSA : accidents du travail sans arrêt

Notre région Haut de France se classe en 2^e position quant au meilleur TF et TG de Suez Eau France (hors Siège, outre-mer et infrastructures de traitement).

Nous déplorons néanmoins sur l'agence locale, 1 accident du travail avec arrêt pour un agent de station d'épuration (hernie inguinale suite manutention de bidons de 25 kg polymère). Depuis, le conditionnement du polymère a été modifié pour que la manipulation puisse s'effectuer à l'aide de moyens mécanisés.

5.4 Notre démarche développement durable

SUEZ Eau France s'appuie sur son expertise reconnue dans l'eau, sa capacité à piloter des projets de territoire, sa culture partenariale, et ses équipes profondément engagées, pour créer de la valeur sociale et économique et faire face à des défis environnementaux majeurs.

Animés par la Raison d'Etre de SUEZ, nous mettons la passion et l'engagement de nos équipes au service des collectivités pour leur permettre de :

- Garantir l'accès aux services d'eau par des solutions résilientes et innovantes,
- Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services,
- Conduire la transition écologique en associant les usagers et les parties prenantes des territoires.

La Raison d'Etre de SUEZ :

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

Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie. Nous promovons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

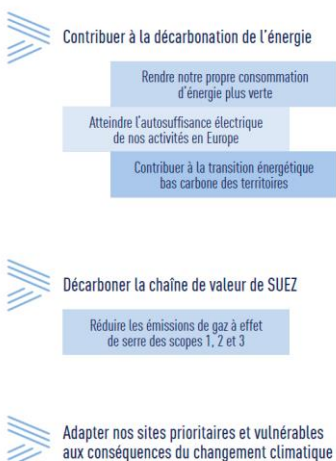
Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun.

Une feuille de route développement durable ambitieuse

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. Notre feuille de route développement durable vise à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune forte partout où nous opérons. Elle détaille les nouvelles orientations de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact positif de nos activités pour un développement responsable des territoires.

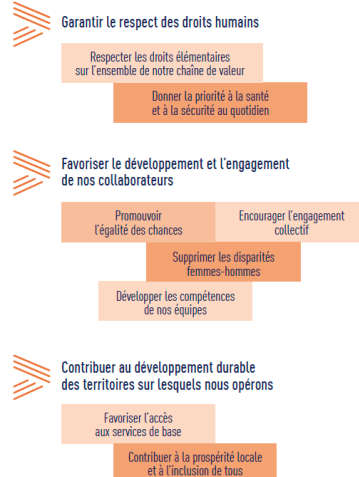
Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



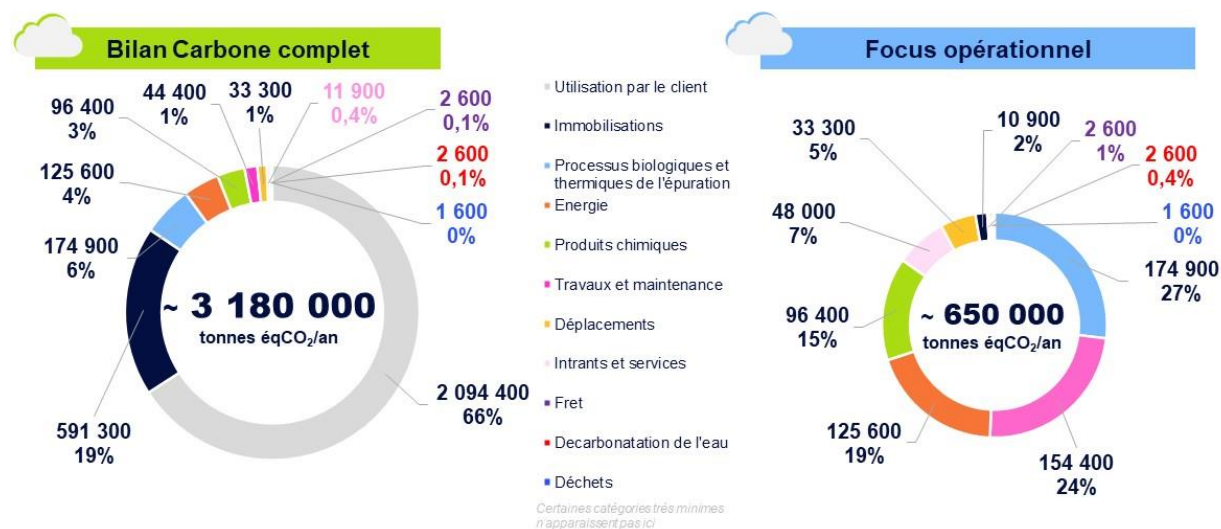
Notre approche "Social" en 3 leviers



Actions dédiées au climat et l'énergie

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'Ademe) complet s'élève à 3,1 MtCO₂e, et 650 000 tCO₂e suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2022 sur l'année 2021)



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

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

L'entreprise pilote un plan d'actions pour réduire ses émissions induites, en collaboration avec l'ensemble des filières et métiers concernés, en conduisant notamment des actions phares et de R&D pour identifier des modes opératoires moins émissifs en N₂O et CH₄.

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

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les GES, qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (2023/24). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques, par exemple de l'INRAE pour ce qui concerne les travaux sur les facteurs d'émission.

Par ailleurs, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants et SUEZ Eau France cherche à intégrer les aléas climatiques dans sa politique de gestion des risques. Les aléas climatiques peuvent concerner les crues, les inondations, les fortes pluies, les sécheresses, l'augmentation graduelle des températures moyennes saisonnières, etc.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : identification d'un niveau de risque climatique des installations gérées

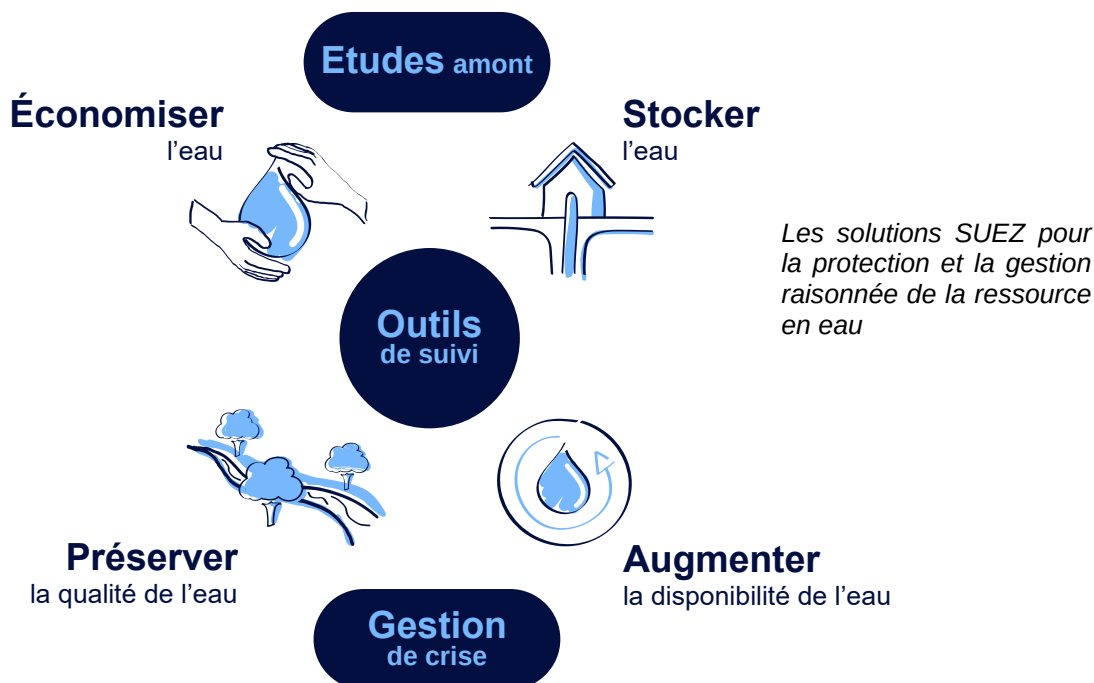
par l'entreprise basé sur l'évaluation de l'exposition et de la vulnérabilité (sensibilité et capacité d'adaptation) face aux aléas climatiques.

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

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

Pour répondre à ces enjeux, nous développons différentes démarches pour :

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



A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les **Agences de l'eau**, à travers le 11e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles prennent notamment la forme de **Contrats de territoires eau et climat (CTEC)** et se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole. Dans ce cadre, SUEZ Eau France expérimente la mise en œuvre de paiements pour services environnementaux en Ile-de-France.

Actions dédiées à la biodiversité

En tant qu'entreprise de service à l'environnement, SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques**. La chaîne de valeur de SUEZ est fortement dépendante des trois types de services écosystémiques : services d'approvisionnement, de régulation et culturels. A titre d'exemple, l'activité d'assainissement permettent de garantir la qualité du milieu récepteur, et l'activité de production d'eau potable dépend de la qualité des ressources disponibles dans les écosystèmes.



En 2020, SUEZ a réaffirmé son engagement en faveur de la biodiversité à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**. SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Les actions liées

à son cœur de métier relèvent de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



- **Les enjeux de SUEZ Eau France vis-à-vis de la biodiversité en chiffres :**
 - Environ 5000 ha de foncier en gestion
 - Plus de 20 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
 - Plus de 40 initiatives locales
 - 72 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique** des milieux. L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées (ZRV)** : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées et le milieu récepteur. Ces zones occupent une surface allant d'un à plusieurs hectares, en fonction du foncier disponible et de l'ampleur du projet souhaité. Les ZRV se composent d'une succession de



de chenaux, méandres et bassins ou lagunes de faible profondeur. Au démarrage de la ZRV, une plantation d'hélophytes est effectuée (roseaux, massettes, joncs, carex, iris, etc.). Elle offre plusieurs opportunités au site sur lequel elle est implantée : un habitat pour une faune et une flore inféodées aux zones humides, une capacité épuratoire complémentaire à la station (élimination de macro et micro-polluants résiduels) et un support pédagogique sur le cycle de l'eau et la place des STEP dans celui-ci (cheminements et panneaux informatifs dédiés). Les Zones libellule® sont des ZRV conçues par SUEZ présentant des garanties épuratoires. SUEZ a lancé en 2022 un audit sur l'état des ZRV gérées par l'entreprise en France.

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

SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

Actions dédiées à l'accessibilité et l'usage équitable de la ressource en eau

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

Ces démarches se concrétisent notamment à travers la mise à disposition de services pour que les usagers sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.



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

Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant à nos clients non francophones de bénéficier de l'ensemble de nos services.



Depuis 2003, SUEZ Eau France est en partenariat avec HandiCapZéro pour permettre la traduction de la facture en braille ou en caractères agrandis.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaître des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de **cartographie de cette précarité hydrique** pour identifier les quartiers nécessitant un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets. SUEZ propose également un mécanisme de « **plomberie solidaire** » à destination des publics fragiles en faisant appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie.

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



Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service

délivré. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec le Réseau National des **PIMMS Médiation (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.

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

Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables pour l'accès à l'eau, l'assainissement et la gestion des déchets. En 2020 et 2021, Aquassistance a également mené des actions en France en assistance technique auprès d'autres ONG en réponse à l'urgence COVID. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants de quartiers informels (bidonvilles) en périphérie de grandes métropoles.

Actions dédiées à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) et l'innovation sociale

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation, en collaborant avec son écosystème local, sur les enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. En 2019, SUEZ a créé une **Direction de l'Innovation Sociale** au sein de la Direction des Ressources Humaines, dont la mission est de permettre à SUEZ en France de proposer

des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone, en développant la collaboration avec les acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'Économie Sociale et Solidaire.

La Direction de l'Innovation Sociale intervient sur les missions suivantes :

- Ingénierie d'appel d'offres et collaboration avec l'ESS : Le pôle Ingénierie d'appel d'offres & ESS se concentre sur les contrats clés du Groupe en France pour accompagner la filière commerciale en amont et pendant l'appel d'offres sur des solutions innovantes, alliant structures de l'ESS et métiers de SUEZ.
- Recrutement inclusif et projets emblématiques RH : L'équipe de la Direction Innovation Sociale de SUEZ en France a identifié plusieurs priorités pour favoriser le « recrutement inclusif », à savoir la diversification des recrutements, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et le montage de projets emblématiques pour faire évoluer la culture d'entreprise.
- Accompagner les entrepreneurs pour faire émerger des solutions d'économie circulaire porteuses d'emploi pour les territoires : #LaSaisonCirculaire a par exemple été lancé pour accompagner les entrepreneurs franciliens, en partenariat avec Pulse, association du Groupe SOS qui soutient les entrepreneurs à impact et dont un des incubateurs se trouve à Montreuil (93).
- Engagement solidaire des collaborateurs : SUEZ a été l'une des premières entreprises à rejoindre le mouvement citoyen « Tous confinés, tous engagés » qui a été lancé lors du premier confinement par la start-up Vendredi afin de répondre au besoin des salariés confinés d'agir à son échelle et à distance pour le bien commun.

Exemples d'associations partenaires de la plateforme lancée par Vendredi



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

La Fondation SUEZ, au-delà de ses actions menées dans les pays émergents et en développement, agit en France pour favoriser l'inclusion par l'emploi, la formation des personnes fragilisées et des jeunes vivant dans des zones fragiles. En 2020, la Fondation a créé un fonds d'urgence COVID-19 pour soutenir les associations et ONG à répondre aux urgences sanitaires, sociales et économiques, notamment en France. Aujourd'hui, la Fondation soutient ceux qui apportent les réponses aux conséquences de la pandémie. A noter qu'en 2022, la Fondation a créé un fonds Urgence Ukraine.

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

En 2021, la Fondation a noué un partenariat avec ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) pour soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires d'ici fin 2023, et en 2022, un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) pour la valorisation des invendus.



Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

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

Actions dédiées à l'inclusion et la diversité, en interne



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

L'engagement à construire un environnement inclusif relève de la responsabilité à agir collectivement avec impact. La stratégie de gestion des ressources humaine repose sur trois piliers :

- Développer les fondamentaux d'une culture inclusive
- Respecter toutes les diversités, lutter contre toutes formes de discrimination
- Construire un environnement inclusif, source de performance et d'engagement



L'index égalité professionnelle progresse régulièrement pour atteindre 88,9 /100 au 31/12/2021 avec 25 % de femmes dont 35 % de femmes cadres qui évoluent au sein des organisations de SUEZ.

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

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



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

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



Les entreprises pour la biodiversité

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



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

données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

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

5.5 Nos actions de communication

COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Visites virtuelles des usines**

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

Deux visites virtuelles ont été développées en 2022 :

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

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

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

- **Emploi et recrutement**

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

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

- **Sécheresse et canicule**

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

- **Sobriété énergétique**

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

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

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

- **Développement durable**

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

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

Quelques exemples de réalisations 2022 :

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

EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

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

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

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

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

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

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

Congrès ASTEE 14 au 16 juin 2022

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

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

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

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

5.6 Nos actualités commerciales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SUEZ remporte l'or aux Trophées de la Sécurité pour l'un de ses projets, dans la catégorie coproduction – grands groupes, aux côtés de son partenaire Ardanti Défense. Cette reconnaissance récompense les travaux communs des deux sociétés et les prestations numériques qui visent à utiliser

la modélisation 3D et la simulation pour intégrer la sûreté globale dans le cadre des réponses à appels d'offres.

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

La **collectivité de Grand Calais Terres et Mers** renouvelle sa confiance pour l'exploitation des réseaux de distribution d'eau potable des communes de Coulogne et Coquelles, jusqu'à fin décembre 2026.

Le **Syndicat de la région d'Hardinghen** renouvelle sa confiance en confiant à Suez la production et distribution d'eau potable jusqu'à avril 2030.



| 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'utilisateur. 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-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

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-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

• **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 imprévues 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°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045197395/>

Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux

Obligation de se déporter de la prise de décision pour cause de conflit d'intérêts lorsque le représentant d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales participe aux organes décisionnels d'une autre personne morale de droit public ou de droit privé et que la participation concerne :

- Des décisions d'attribution d'un contrat de la commande publique, d'une garantie d'emprunt ou d'une aide lorsque la personne morale candidate ;
- Des commissions d'appel d'offre ou de délégation de service public.

Création d'un référent déontologue auprès duquel l' élu peut obtenir conseil sur ses participations.

Art. L. 1111-6 Code général des collectivités territoriales (CGCT)

Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

La commission peut désormais comprendre « des représentants des usagers et des habitants intéressés à la vie des services publics locaux ». Sa mission est de livrer un avis sur la délégation ou l'exploitation en régie de services publics.

Art. L. 1524-5 CGCT

Déroptions à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) compétents peuvent user de leur budget propre pour leurs dépenses afférentes aux services d'eau et d'assainissement lorsque :

- L'importance des investissements nécessaires serait telle qu'elle entraînerait une augmentation excessive des tarifs pour les usagers ;
- Suite à leur prise de compétence, la période d'harmonisation des tarifications le justifie.

Art. L. 2224-2 CGCT

La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence

Possibilité de maintien permanent des syndicats en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines s'ils sont inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes qui délibère pour ce maintien, en déléguant cette compétence qu'elle détiendra obligatoirement à compter du 1^{er} janvier 2026.

Jusqu'à-là, l'article 14 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 prévoyait seulement un maintien temporaire d'un an et neuf mois au plus, avant que le syndicat ne soit dissous.

Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification

1) Pour les communautés de communes qui ne seraient pas encore pleinement compétentes dans l'année qui précède le transfert obligatoire, un débat doit permettre d'adopter une convention :

- Fixant les conditions tarifaires et la politique d'investissement ;
- Organisant la délégation des compétences transférées aux communes qui en feraient la demande à compter du 1^{er} janvier 2026 ;
- Pouvant être renouvelée après remise du rapport annuel sur le prix et la qualité des services.

2) Pour les communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même mécanisme pourra être mis en place, à compter du 1^{er} janvier 2026.

Malgré la possibilité de report au 1^{er} janvier 2026 de l'échéance du transfert de compétences obligatoire aux communautés de communes, si les conditions requises pour adopter ce report (cf. Art. 1^{er} de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018) n'étaient pas remplies, le transfert devait avoir lieu au 1^{er} janvier 2020.

La loi de 2022 précise que pour ces communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même débat aboutissant à une convention sur les tarifications et les investissements pourra être mis en place à compter du 1^{er} janvier 2026.

Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733739>

1° Modifications concernant les marchés publics

- Fin de l'attribution sur le critère unique du prix et prise en compte l'impact écologique de l'offre
A partir du 21 août 2026, pour attribuer le marché au soumissionnaire aura présenté l'offre économiquement la plus avantageuse l'acheteur qui souhaite se fonder sur un critère unique ne pourra plus retenir le « prix » (dans les cas prévus), mais uniquement sur le critère le « coût », redéfini comme suit : « le critère unique du coût, déterminé selon une approche globale qui peut être fondée sur le coût du cycle de vie (...) et qui prend en compte les caractéristiques environnementales de l'offre ».
Art. R. 2152-7 CCP
- Elargissement de l'obligation d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables
A partir du 1er janvier 2023, ce schéma devient obligatoire dès 50 millions d'euros (et non plus 100) de dépenses annuelles totales effectuées par les acheteurs dans le cadre d'un marché.
Art. D. 2111-3 CCP

2° Modifications concernant les concessions

- Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans l'attribution
Jusqu'au 21 août 2026, cette prise en compte reste facultative, au même titre que les critères sociaux et les critères relatifs à l'innovation.
Elle deviendra obligatoire pour l'autorité concédante à compter de cette date, sauf pour les concessions de défense ou de sécurité.
Art. L. 3124-5 CCP
- Mesures de protections de l'environnement du concessionnaire dans son rapport annuel
A partir du 21 août 2026, le rapport d'information annuel remis à l'autorité concédante contiendra « une description des mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat ».
Art. R. 3131-3 CCP

3° Modifications communes aux marchés et aux concessions

- Nouvelle interdiction de soumissionner facultative
Depuis le 4 mai 2022, un candidat à un contrat de la commande publique peut être évincé s'il n'est pas en mesure de fournir son plan de vigilance dûment réalisé.
Art. L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 CCP
- Accessibilité des données des contrats de la commande publique
 - o Publication sur le portail national des données ouvertes pour les marchés et les concessions, et non plus sur le profil de l'acheteur.
 - o Ajout de délais de publication à respecter (2 mois au plus tard après notification pour les marchés, avant le début de l'exécution pour les concessions).
 - o Les données à publier restent inchangées. Néanmoins, le législateur modifie un aliéna dans sa formulation : la publication des données relatives à l'exécution du contrat est obligatoire.
 - o Entrée en vigueur à une date fixée par un arrêté du ministre de l'Économie, au plus tard le 1^{er} janvier 2024.
Art. R. 2196-1 et R.3131-1 CCP
- Simplification du recensement des contrats de la commande publique par l'observatoire économique de la commande publique (OECF)
 - o L'OECF n'a plus besoin que lui soient envoyées les données et utilisera le portail national.
 - o Les numéros d'identifiants liés à la base de données que se constituait l'OECF sont supprimés.

Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision

<https://www.conseil-etat.fr/avis-consultatifs/derniers-avis-rendus/au-gouvernement/avis-relatif-aux-possibilites-de-modification-du-prix-ou-des-tarifs-des-contrats-de-la-commande-publique>

Le Conseil d'Etat s'est prononcé, essentiellement, sur plusieurs points de droit, dont :

- La modification des clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;
- Les différentes hypothèses de modification des seules clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;
- L'articulation entre la jurisprudence sur l'imprévision et les dispositions régissant la modification des marchés et des contrats de concession ;
- La mise en œuvre de la théorie de l'imprévision selon les catégories de contrats et la forme des prix.

Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.

https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45371?init=true&page=1&query=Circulaire+n%C2%B06374%2FSG+du+29+septembre+2022&searchField=ALL&tab_selection=all

- En matière de passation des marchés publics, le rappel strict des règles relatives aux clauses de révision :
 « *Le droit de la commande publique impose la prise en compte, dans la rédaction des cahiers des charges, des fluctuations économiques pour l'exécution financière de nombreux marchés publics*
Ces obligations visent à assurer une relation équilibrée entre acheteurs et prestataires, aussi bien lorsque les coûts augmentent que lorsqu'ils baissent, en particulier dans les contrats s'exécutant sur plusieurs années. Elles doivent être impérativement respectées dans les futures procédures de passation des marchés.
Il faut en particulier retenir des fréquences et des références ou formules de révision des prix qui soient suffisamment représentatives des conditions économiques de variation des coûts des secteurs objets des prestations
Par ailleurs, afin que les clauses de révision puissent refléter fidèlement les variations des coûts réellement subies, à la hausse comme à la baisse, [il convient] de veiller à ce que les contrats conclus [...] ne prévoient pas, sauf exception, de terme fixe au sein de la formule de révision de prix et ne contiennent pas de clause butoir ».
- Le rappel de la faculté de résilier les contrats à l'amiable ;
- L'incitation auprès des personnes publiques à geler les pénalités contractuelles tant que l'opérateur « est dans l'impossibilité de s'approvisionner dans des conditions normales » (incitation déjà précisée dans la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022).

Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177138>

Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177190>

Création d'un registre des actes communaux - Procès-verbal dématérialisé - Communication sur demande - Obligation de publication dématérialisée des actes des collectivités

Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046446947>

Il est inséré dans le code de la commande publique

- Un article L. 2113-13-1 prévoyant, pour les marchés publics, que « *Des marchés ou des lots d'un marché peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exécutent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code*

pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire.
» ,

- Et un article L. 3113-2-1 prévoyant, pour les concessions, que « *Des contrats de concession peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exploitent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire.* » ;

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046828885#:~:text=De%20plus%2C%20le%20d%C3%A9cret%20instaure,d'acc%C3%A9l%C3%A9ration%20de%20l'action>

La dispense de procédure de publicité et de mise en concurrence pour les marchés de travaux inférieurs à 100 000 € est prorogée jusqu'au 31 décembre 2024.

Le montant minimum de l'avance versée au titulaire pour les marchés de l'Etat conclus avec des PME est relevé à 30 % et les modalités de remboursement de l'avance sont précisées.

En cas de circonstances qui ne pouvaient être prévues par le maître d'œuvre ou en l'absence de tout manquement qui lui serait imputable, la portée de ses engagements sur le respect du coût prévisionnel des travaux ainsi que sur le coût résultant des marchés publics de travaux est précisée.

Enfin, le décret poursuit la dématérialisation de la commande publique en autorisant les candidats et soumissionnaires à un marché public à transmettre la copie de sauvegarde de leurs documents par voie dématérialisée.

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046850496>

L'arrêté, qui constitue l'annexe 15 du code de la commande publique, fixe la liste des formats, normes et nomenclatures dans lesquels les données essentielles des marchés publics (en ce comprises les données relatives aux modifications des marchés publics, à la déclaration d'un sous-traitant et à la modification de l'acte spécial de sous-traitance) doivent être publiées ainsi que les modalités de leur publication ou de communication.

ENERGIE

Certificats d'économie d'énergie

Arrêté du 20 avril 2022 modifiant l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0102 du 3 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733606#:~:text=Notice%20%3A%20le%20pr%C3%A9sent%20arr%C3%AAt%C3%A9%20modifie,%2D%C3%A0%2Dvis%20des%20contr%C3%B4les>

-> Concerne les contrôles sur sites pour vérification des travaux

Arrêté du 25 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2014 définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0179 du 4 août 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138826>

Cela implique la disparition de la fiche concernant les moteurs IE3 pour la partie Industrie (moteurs de pompes).

Electricité

Arrêté du 22 mars 2022 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement aux réseaux publics d'électricité des installations de production d'électricité renouvelable (JORF n°0072 du 26 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410554>

Il s'agit de modification des dispositions relatives à la prise en charge bonifiée par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement des installations de production d'électricité renouvelable

Arrêté du 5 août 2022 relatif au critère de sécurité d'approvisionnement électrique mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie (JORF n°0188 du 14 août 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046180401#:~:text=Par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20la%20ministre,%C3%A0%2033%20000%20%E2%82%AC%2FMWh.&text=%2D%20la%20dur%C3%A9e%20moyenne%20de%20recours,est%20inf%C3%A9rieure%20%C3%A0%20deux%20heures.>

Le coût de l'énergie non distribuée mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie est fixé à 33 000 €/MWh.

Arrêté du 22 septembre 2022 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics de distribution d'électricité (JORF n°0224 du 27 septembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046331146>

Fonctionnement durant la période hivernale 2022-2023 du contact pilotable intégré aux dispositifs de comptage évolués mis en place par les gestionnaires de réseaux électriques en métropole continentale.

Décret n° 2022-1539 du 8 décembre 2022 relatif aux mesures d'urgence définies en application des articles L. 321-17-1 et L. 321-17-2 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711700>

Lors des périodes de forte tension sur le système électrique, l'article L321-17-2 du code de l'énergie, introduit en août 2022, impose aux sites de consommation qui utilisent des installations de production ou de stockage d'électricité de plus d'1 MW en vue de leur fournir une alimentation de secours de mettre à la disposition de RTE, par l'intermédiaire du mécanisme d'ajustement, la totalité de leur puissance non utilisée et techniquement disponible. Ce décret d'application vient compléter ces dispositions afin de préciser certaines modalités de la mesure.

Energie renouvelable

Décret n° 2022-970 du 1er juillet 2022 portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes et aux installations de combustion moyennes (JORF n°0152 du 2 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046003695>

La ligne correspondant à la rubrique 30 du tableau [annexé à l'article R. 122-2 du code de l'environnement](#) est modifiée (Installations photovoltaïques de production d'électricité (hormis celles sur toitures, ainsi que celles sur ombrières situées sur des aires de stationnement))

Arrêté du 28 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113790#:~:text=dol%2C%20majeurs%20prot%C3%A9g%C3%A9s>

Décret n° 2022-1379 du 29 octobre 2022 relatif au régime juridique applicable au contentieux des décisions afférentes aux installations de production d'énergie à partir de sources renouvelables (hors énergie éolienne) et aux ouvrages des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (JORF n°0253 du 30 octobre 2022).

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046503647>

Ce décret allège et assouplit le contentieux de ces projets énergie verte de façon à ne pas bloquer les projets.

Décret n° 2022-1688 du 26 décembre 2022 portant simplification des procédures d'autorisation d'urbanisme relatives aux projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol (JORF n°0301 du 29 décembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046829310>

Ce décret simplifie les procédures d'urbanisme pour favoriser les projets rapidement.

GAZ A EFFET DE SERRE

Décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre ([JORF n°0153 du 3 juillet 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046006338#:~:text=Il%20rend%20possible%20l%20C3%A9tablissement,activit%C3%A9s%20fran%C3%A7aises%20de%20niveau%2022.>

Ce décret modifie notamment le périmètre des émissions obligatoirement prises en compte dans l'établissement du bilan d'émissions, en intégrant les émissions indirectes significatives qui découlent des opérations et activités de l'organisme

Arrêté du 11 février 2022 modifiant l'arrêté du 28 novembre 2018 définissant le référentiel du label « Bas-Carbone » ([JORF n°0051 du 2 mars 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045279167>

Cet arrêté précise certains éléments relatifs au label « Bas-Carbone ». Ce label permet de distinguer des projets de compensation volontaire en termes de Gaz à Effet de Serre, qui répondant à une liste d'exigences.

POLLUTION DE L'AIR

Arrêté du 29 mars 2022 modifiant l'arrêté ministériel du 11 mars 2010 portant modalités d'agrément des laboratoires ou des organismes pour certains types de prélèvements et d'analyses à l'émission des substances dans l'atmosphère ([JORF n°0085 du 10 avril 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045537789>

Pour information

Arrêté du 8 décembre 2022 établissant le plan national de réduction des émissions de polluants atmosphériques ([JORF n°0291 du 16 décembre 2022](#)) : pour information

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046745030>

BIOGAZ

Arrêté du 2 mars 2022 relatif au niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport de gaz naturel et à certains réseaux publics de distribution de gaz naturel ([JORF n°0059 du 11 mars 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331779#:~:text=452%2D1%20du%20code%20de,limite%20de%20600%20000%20euros.>

Le niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport et de distribution de gaz naturel est fixé à 60 % du coût du raccordement, dans la limite de 600 000 euros.

Décret n° 2022-496 du 7 avril 2022 relatif à l'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel ([JORF n°0083 du 8 avril 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045530692>

Le texte précise les modalités d'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel.

Décret n° 2022-640 du 25 avril 2022 relatif au dispositif de certificats de production de biogaz ([JORF n°0097 du 26 avril 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045653118>

Le décret vise à préciser les modalités d'application de ce dispositif de certificats de production de biogaz, en particulier :

- les modalités de gestion du registre des certificats de production de biogaz ;
- la modulation de la distribution des certificats de production de biogaz ;
- l'exonération de certains fournisseurs de gaz naturel ;
- les modalités de contrôle des producteurs émettant des certificats ;
- et les modalités de sanction des producteurs en cas de manquement à la réglementation.

Décret n° 2022-1248 du 20 septembre 2022 relatif à l'allongement du délai de mise en service des projets d'installations de production de biométhane ([JORF n°0221 du 23 septembre 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321815#:~:text=Notice%20%3A%20le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les,la%20capacit%C3%A9%20de%20production%20de>

Le décret précise les conditions dans lesquelles un projet d'installation de production de biométhane peut bénéficier d'un allongement de son délai de mise en service pouvant aller jusqu'à 18 mois, en vue de relancer la réalisation de certains projets et d'accroître rapidement la capacité de production de biométhane.

Arrêté du 20 septembre 2022 portant modification de l'arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0221 du 23 septembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321841>

Cet arrêté précise les modalités d'évolution du tarif d'achat et modifie le coefficient K utilisé pour le calcul du tarif initial.

Décret n° 2022-1540 du 8 décembre 2022 relatif aux garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0285 du 9 décembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711724>

Le texte précise les informations mentionnées dans les garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel ainsi que le mode de comptabilisation, au titre des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, des réductions d'émissions associées à la production de biogaz pour lequel des garanties d'origine sont émises.

ASSAINISSEMENT

Reuse

Décret n° 2022-336 du 10 mars 2022 relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées (JORF n°0059 du 11 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331735>

Ce décret définit les modalités d'encadrement de nouveaux usages d'eaux usées traitées, autres que ceux déjà encadrés par des réglementations dédiées (arrosage, irrigation). Tout particulièrement, on notera que le texte :

- Vise les eaux usées traitées des stations d'épuration urbaines et industrielles (article 2) ;
- Interdit explicitement certains usages et utilisateurs (article 2) ;
- Définit :
 - Les notions de producteur des eaux usées traitées, d'utilisateur des eaux usées traitées et de parties prenantes (article 3) ;
 - Le contenu et le déroulé de la procédure de demande d'autorisation (article 4) Il est à noter que « *le silence gardé par le préfet* » à l'issue d'un délai de six mois à compter de la date de l'accusé de réception attestant du caractère complet du dossier vaut décision de refus ;
 - Le contenu de l'arrêté préfectoral d'exploitation (article 5) qui indique la qualité sanitaire des eaux usées traitées à respecter pour les usages autorisés et fixe les obligations incombant aux parties prenantes. Les objectifs de qualité que doivent respecter les eaux réutilisées sont donc fixées au cas par cas ;
 - La durée de l'arrêté préfectoral d'exploitation qui ne peut excéder 5 ans.
 - Un reporting annuel pour avis au CODERST, au plus tard le premier mars de chaque année et un rapport relatif à la mise en œuvre du projet au cours de l'année écoulée.

Ce décret est entré en vigueur le 12 mars 2022.

Les usages arrosage et irrigation à des fins agronomiques ou agricoles, de cultures, d'espaces verts ou de forêts relèvent de textes toujours en vigueur : l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

Arrêté du 28 juillet 2022 relatif au dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées (JORF n°0179 du 4 août 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138725>

Le décret n° 2022-336 relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées prévoit qu'un arrêté précise le contenu du dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées. Ce texte précise les pièces justificatives attendues dans ce dossier

Le dossier de demande d'autorisation d'utilisation des eaux usées traitées est adressé au préfet de département en un exemplaire sous format papier et un exemplaire sous format électronique.

Le préfet a la possibilité de demander des exemplaires papiers supplémentaires. D'autres pièces ou informations pourront être demandées que celles fixées par le décret.

La description du milieu recevant les eaux usées traitées antérieurement au projet et la description détaillée du projet d'utilisation de ces eaux mentionnée est précisé dans les moindres détails par l'arrêté. L'évaluation des risques sanitaires et environnementaux prévue au [3° du I de l'article 4 du décret du 10 mars 2022 susvisé](#) devra être fondée sur les deux éléments suivants :

- l'identification des populations susceptibles d'être exposées aux eaux usées traitées, l'estimation du nombre de personnes concernées et des voies d'exposition ;
- l'identification et l'analyse des dangers auxquels l'environnement et les populations sont susceptibles d'être exposés, la caractérisation des situations d'exposition et l'identification des événements dangereux.

Les mesures préventives et correctives mentionnées au [3° du I de l'article 4 du décret du 10 mars 2022](#) se limitent à être « *les mesures d'informations des personnes fréquentant les installations ou les lieux d'utilisation des eaux usées traitées.* » mais rien n'interdit le service compétent de faire des demandes supplémentaires.

Vulnérabilité des réseaux

Décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113619#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les%20territoires,et%20les%20exploitants%20y%20satisfont.>

L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.

Le décret précise les territoires et aléas naturels qui peuvent y survenir, les scénarios qui doivent être étudiés par les exploitants des services et réseaux ainsi que les modalités selon lesquelles le préfet formule sa demande et les exploitants y satisfont.

Il rend également applicable les mesures et sanctions administratives prévues par le [code de l'environnement](#) en cas de méconnaissance, par les exploitants de services et réseaux concernés, des demandes qui leur sont faites par le préfet dans le cadre de ce nouveau dispositif.

Décret n° 2022-1385 du 31 octobre 2022 relatif à l'autorité administrative compétente en matière de résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0254 du 1 novembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046510568#:~:text=Ce%20texte%20permet%20au%20pr%C3%A9fet,%C3%A9v%C3%A9nements%20naturels%20de%20grande%20ampleur%20>

Le décret modifie l'autorité compétente désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure (issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat) qui peut demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

Dans sa décision n° 2022-299 L en date du 7 juillet 2022, le Conseil constitutionnel a déclaré que les dispositions relatives à l'autorité compétente de l'Etat mentionnée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, qui désigne « le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense », avaient un caractère réglementaire.

Le décret tire les conséquences de cette décision du Conseil constitutionnel et modifie les dispositions en vigueur de l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure afin de désigner la bonne autorité compétente de l'Etat en la matière, à savoir le préfet de département.

Il modifie également les [dispositions réglementaires du code de la sécurité intérieure](#) et du [code de l'environnement](#) créées par le [décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022](#) relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels, qui vient mettre en œuvre les dispositions de l'article L. 732-2-1 du code pour prévoir la compétence expresse du préfet de département.

PROCEDURE EVALUATION OU AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE (AE-ICPE-IOTA)**ICPE**

Arrêté du 9 février 2022 fixant les modalités de certification prévues aux articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes certificateurs et les conditions d'équivalence prévus aux articles R. 512-39-1, R. 512-39-3, R. 512-46-25, R. 512-46-27, R. 512-66-1 et R. 515-106 du code de l'environnement, ainsi que les modèles d'attestation prévus aux articles R. 556-3 et R. 512-75-2 du code de l'environnement ([JORF n°0047 du 25 février 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045220761))/concerne la remise en état des sites pollués <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045220761>

Ce décret est utile lors de la remise en état des sites pollués en fin d'activité.

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation ([JORF n°0079 du 3 avril 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463803)) (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463803>)

L'arrêté du 28 février 2022 vise à intégrer à l'arrêté du 2 février 1998 les prescriptions génériques applicables aux installations classées soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés préfectoraux, ainsi qu'à préciser certains articles existants. Les VLE et les fréquences d'analyse restent inchangées. Il insère ainsi dans l'arrêté intégré les dispositions suivantes :

- Une actualisation concernant le champ couvert par l'arrêté et les rubriques ICPE "exclues", à l'article 1er de l'arrêté intégré ;
- Les objectifs généraux en matière de protection de l'environnement concernant le risque chronique, à l'article 2,
- La suppression de doublons concernant les consignes d'exploitation, en abrogeant l'article 3,
- Les dispositions applicables à l'entretien général des installations et la gestion des canalisations, en modifiant l'article 4,
- Certaines dispositions spécifiques aux installations relevant de la directive IED 2010/75/UE, particulièrement avec un nouvel article 6 bis,
- Des précisions concernant les bacs de disconnexion et l'isolement des réseaux d'assainissement, en modifiant l'article 16,
- Des clarifications concernant l'autosurveillance des rejets, en modifiant les articles 58 et suivants,
- Des précisions et nouvelles dispositions codifiant les bonnes pratiques, concernant la surveillance des eaux souterraines en fonctionnement normal et en contexte de pollution, avec la modification de l'article 65 et un nouvel article 65 bis.

Les modalités générales d'application fixées aux articles 67 et 68 de l'arrêté intégré sont également modifiées.

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation, l'arrêté du 26 mai 2014 relatif à la prévention des accidents majeurs dans les installations classées mentionnées à la section 9, chapitre V, titre Ier du livre V du code de l'environnement et l'arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme ([JORF n°0079 du 3 avril 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463731))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463731>

Cet arrêté complète l'arrêté du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées soumises à autorisation, avec l'ajout de nouvelles prescriptions concernant :

- La connaissance des risques et des installations,
- La maîtrise des risques,
- La maîtrise de l'exploitation,
- Les situations d'urgence et les moyens d'intervention.

Tous les articles de cette section VI de l'arrêté, consacrée aux dispositions générales de prévention des risques et largement complétée, sont applicables aux installations dont le dépôt complet de la demande d'autorisation est postérieur au 1er septembre 2022, ainsi qu'aux extensions ou modifications d'installations lorsqu'elles nécessitent le dépôt d'une nouvelle autorisation à compter du 1er septembre 2022.

En ce qui concerne les installations régulièrement mises en service ou dont le dépôt complet de la demande d'autorisation est antérieur au 1er septembre 2022 :

- Les articles 45, 47 et 49 sont applicables,

- Les articles 50, 53, 55, 56, 66 et 69 sont applicables selon les modalités décrites dans ces articles,
- Les autres articles sont applicables au 1er juillet 2023.

Par ailleurs, plusieurs dispositions concernant les règles parasismiques applicables à certaines installations, la protection contre la foudre, la limitation des conséquences de pertes de confinement ou encore les équipements de production d'électricité utilisant l'énergie photovoltaïque sont également modifiés.

Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 5 mai 2021 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement (JORF n°0055 du 6 mars 2022) :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045299747>

Modèle de demande à respecter en cas d'enregistrement ICPE.

Décret n° 2022-427 du 25 mars 2022 relatif au bureau d'enquêtes et d'analyses sur les risques industriels et à la conduite des enquêtes techniques sur les accidents industriels (JORF n°0073 du 27 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045411976>

Pris en application de l'article L. 501-19 du code de l'environnement (article 288 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 loi climat), ce décret introduit un chapitre dans le code de l'environnement sur les enquêtes techniques qui définit la procédure d'ouverture, de conduite et de conclusion des enquêtes. Il précise la nature juridique du bureau d'enquêtes et d'analyses sur les risques industriels, les pouvoirs d'investigation et le recours à des expertises médicales.

Arrêté du 18 août 2022 modifiant l'arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées pour la protection de l'environnement (JORF n°0219 du 21 septembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046307987>

Cet arrêté a pour objet d'actualiser les informations que les porteurs de projet doivent communiquer lorsqu'ils effectuent leur déclaration dans le cadre de la cessation d'activité.

Arrêté du 8 décembre 2022 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de combustion (JORF n°0297 du 23 décembre 2022) : concerne les ICPE rubrique 2910

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046780210>

Cet arrêté modifie les prescriptions générales contenues dans plusieurs arrêtés relatifs aux appareils de combustion.

Décret n° 2022-1588 du 19 décembre 2022 relatif à la définition des types d'usages dans la gestion des sites et sols pollués (JORF n°0294 du 20 décembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046761045#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20vient%20d%C3%A9finir%20les,%2D39%2D2%C20R>

Pris en application de la loi Climat (5° du I de l'article 223 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 et article L. 556-1 A) ce décret définit les différents types d'usages à prendre en compte dans le cadre du dossier de demande d'autorisation, dans le cadre de la détermination de l'usage futur lors des cessations d'activité, dans le cadre de l'usage défini par un tiers-demandeur et dans le cadre des évaluations de demandes de permis de construire ou d'aménager en application des articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement. A cet effet, il définit également le changement d'usage au sens du L. 556-1. Enfin, le décret précise les modalités d'application des articles L. 556-1 et L. 556-2 en cas de changement d'usage pour un usage d'accueil de populations sensibles.

Actions nationales 2022 de l'inspection des installations classées (Texte non paru au Journal officiel)

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45258>

Autorisation environnementale

Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale (JORF n°0070 du 24 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045398179>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'[article L. 181-1 du code de l'environnement](#), et conformément à l'article D. 181-15-10 du même code, le demandeur utilise le formulaire CERFA n° 15964*02 mis à disposition sur le site internet <https://www.service-public.fr/>.

Evaluation environnementale

Décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 relatif à l'évaluation environnementale des projets (JORF n°0072 du 26 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410406>

Ce texte met en place un dispositif permettant de soumettre à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'[article R. 122-2 du code de l'environnement](#).

IOTA

Décret n° 2022-989 du 4 juillet 2022 relatif à la procédure de déclaration en matière de police de l'eau (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000046015233/2022-07-25/>

Dans l'objectif de simplifier et de clarifier la procédure de déclaration des IOTA soumises à déclaration, ce décret assouplit l'article R. 214-32 du Code de l'environnement qui définit la procédure de déclaration et prévoit qu'elle peut désormais être effectuée soit :

- Sous la forme dématérialisée d'une téléprocédure, modalités qui n'était donc auparavant pas prévue par les textes ;
- Ou en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Il existe toutefois des exceptions, ce qui limite la portée « simplificatrice » du décret :

- Le préfet peut, dans un objectif de publicité ou pour les procédures de consultation, demander des exemplaires papiers supplémentaires ;
- Certaines informations (susceptibles de porter atteinte aux intérêts mentionnés au I de l'article L. 124-4 et au II de l'article L. 124-5) doivent être occultées du dossier et transmises à part au format papier ;
- Lorsque la déclaration concerne une procédure de déclaration d'intérêt général ou d'urgence, elle est transmise en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Pour les dossiers déposés par la voie de la téléprocédure, le récépissé sera alors immédiatement délivré par voie électronique.

Il est en outre prévu que le Ministre chargé de l'environnement pourra fixer un modèle national de formulaire de déclaration à déposer lorsque le déclarant n'utilise pas la téléprocédure.

Par ailleurs, lorsque les IOTA doivent être réalisés sur le territoire de plusieurs départements, la déclaration est déposée auprès du seul département où la plus grande partie de leur emprise est située, au lieu de l'ensemble des préfets des départements impliqués. Mais les autres départements concernés doivent être mentionnés dans la déclaration.

Enfin, plusieurs modifications d'ordre essentiellement rédactionnel sont adoptées afin de clarifier les modalités de mise en œuvre de la procédure de déclaration.

Ces modifications sont entrées en vigueur le 25 juillet 2022.

Décret n° 2022-985 du 4 juillet 2022 modifiant l'article R. 122-14 du code de l'environnement, autorisant le ministre de l'Intérieur à déléguer son pouvoir de décision dans les situations d'urgence à caractère civil (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046013988#:~:text=%C2%AB%20A%20l'exceptio n%20des%20situations,par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20ce%20ministre.%20%C2%BB>

Pris en application des articles [L. 122-3-4](#) et [R. 122-14](#) du code de l'environnement, le ministre de l'intérieur peut caractériser une situation comme relevant d'« une situation d'urgence à caractère civil » et permettant, au cas par cas, d'identifier des projets d'IOTA, ou parties de projets qui ont pour seul objet de répondre à cette situation d'urgence. Cette décision permet d'exempter tout ou partie de ces projets d'évaluation environnementale et de les rendre éligibles à la procédure d'autorisation environnementale adaptée (cf [article L. 181-23-1 du code de l'environnement](#)). Dans ce cadre, le ministre peut déléguer au préfet de département, dans des conditions prévues par arrêté, cette faculté de reconnaître qu'un projet répond à une situation d'urgence à caractère civil, afin que cette décision soit prise au plus près du terrain, là où les circonstances justifiant de cette urgence peuvent être mieux constatées.

URBANISME

Voir Energie verte – projet photovoltaïque : allègement des procédures

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

Décret n° 2022-305 du 1er mars 2022 relatif aux exigences de performance énergétique et environnementale des constructions de bâtiments de bureaux et d'enseignement primaire ou secondaire en France métropolitaine ([JORF n°0052 du 3 mars 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045288020>

Le décret fixe les niveaux d'exigence de performance énergétique et environnementale que doivent respecter en France, à compter du 1er juillet 2022 les constructions de bâtiments ou parties de bâtiments de bureaux et à compter du 1er janvier 2023, aux extensions de ces constructions et aux constructions provisoires. Les 5 exigences de résultat :

- (1) l'optimisation de la conception énergétique du bâti indépendamment des systèmes énergétiques mis en œuvre ;
- (2) la limitation de la consommation d'énergie primaire,
- (3) la limitation de l'impact sur le changement climatique associé à ces consommations ;
- (4) la limitation de l'impact des composants du bâtiment sur le changement climatique ;
- (5) la limitation des situations d'inconfort dans le bâtiment en période estivale.

Arrêté du 13 avril 2022 modifiant l'arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire ([JORF n°0096 du 24 avril 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045641335>

C'est un arrêté d'application relatif aux modalités d'application de l'obligation d'actions de réduction des consommations d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire

Décret n° 2022-1295 du 5 octobre 2022 relatif à l'obligation de fermeture des ouvrants des bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire, chauffés ou refroidis ([JORF n°0232 du 6 octobre 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046368542#:~:text=Notice%20%3A%20les%20dispositions%20du%20d%C3%A9cret,de%20chauffage%20et%20de%20refroidissement>

Création d'une disposition réglementaire imposant, pour les locaux tertiaires chauffés ou refroidis, dans des conditions normales d'exploitation, la fermeture des ouvrants. Le décret rend obligatoire, sous peine de sanction, la fermeture des ouvrants des locaux chauffés ou refroidis donnant sur l'extérieur ou des locaux non chauffés ou refroidis. Cette disposition s'applique en période de fonctionnement des équipements de chauffage et de refroidissement. Elle prévoit une exemption lorsque l'ouverture est rendue nécessaire par les exigences sanitaires de renouvellement d'air intérieur des locaux.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Arrêté du 19 avril 2022 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2010 relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement ([JORF n°0109 du 11 mai 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045779983>

- ANNEXE 1 : Typologie des masses d'eau cours d'eau
- ANNEXE 2 : Typologie des masses d'eau plans d'eau
- ANNEXE 3 : Typologie des masses d'eau littorales
- ANNEXE 4 : Typologie des masses d'eau souterraine
- ANNEXE 5 : Méthode et critères pour l'identification prévisionnelle (ou pré-désignation) dans l'état des lieux des masses d'eau de surface artificielles et fortement modifiées

La directive cadre sur l'eau définit un système commun au niveau européen pour classer, surveiller et évaluer l'état des eaux. Cet arrêté fait évoluer à la marge les méthodes et les critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et le second met à jour le programme de surveillance de l'état des eaux.

Les modifications suivantes sont à retenir du 1^{er} arrêté :

- Évolutions principalement liées aux typologies des masses d'eau, ainsi qu'à l'analyse des incidences des activités humaines sur l'état des eaux réalisée pour l'état des lieux.

- L'inventaire des émissions, rejets et pertes de polluants demandé dans le cadre de l'analyse de l'incidence des activités humaines sur l'état des eaux doit désormais être étendu aux polluants spécifiques de l'état écologique, alors qu'il ne concernait auparavant que les substances de l'état chimique.
- La typologie des masses d'eau cours d'eau mise à jour.
- La typologie des masses d'eau plans d'eau intégralement refondue afin d'améliorer sa conformité à la Directive Cadre sur l'Eau.
- La typologie des masses d'eau littorales étendue aux bassins d'Outre-Mer.

Arrêté du 26 avril 2022 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement (JORF n°0109 du 11 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045780020>

L'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement transcrit dans le droit français les exigences de la Directive Cadre sur l'Eau (DCE) en matière de surveillance de l'état des masses d'eau. Sa dernière révision date de 2018. Cette nouvelle révision permet de poursuivre la mise en conformité avec les exigences de la DCE et de prendre en compte les progrès de connaissance en matière de méthodes et principes de surveillance des eaux de surface et souterraines.

Avis relatif aux méthodes d'échantillonnage, de traitement et d'analyse des échantillons à utiliser dans le domaine de la surveillance de l'état écologique et chimique des eaux de surface (JORF n°0109 du 11 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045781011>

Décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatif à la gestion quantitative de la ressource en dehors de la période de basses eaux (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113653#:~:text=211%2D1%2C%20peuvent%20%C3%AAtre%20d%C3%A9finis,bon%20fonctionnement%20des%20milieux%20aquatiques>.

Le décret précise (nouvel art R. 211-21-3 du code de l'environnement) que des conditions peuvent être définies pour l'évaluation des volumes théoriquement disponibles en période d'hautes eaux dans un bassin ou dans un sous-bassin, compte tenu des statistiques hydrologiques permettant de déterminer les débits nécessaires au fonctionnement du cours d'eau tout au long de la période de hautes eaux.

Il précise au II de l'article R. 213-14 du code de l'environnement) la stratégie de volumes prélevables du préfet coordonnateur de bassin, la stratégie d'évaluation des volumes qui pourraient être hydrologiquement rendus disponibles aux usages anthropiques en période de hautes eaux dans le respect des équilibres naturels et du SDAGE.

Il précise enfin au II de l'article D. 181-15-1 du code de l'environnement que le pétitionnaire peut joindre à son dossier de demande d'autorisation unique de prélèvement le programme de retour à l'équilibre, même si la concertation territoriale n'est pas finalisée.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Décret n° 2022-527 du 12 avril 2022 pris en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement et définissant la notion de protection forte et les modalités de la mise en œuvre de cette protection forte (JORF n°0087 du 13 avril 2022).

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045551000#:~:text=110%2D4%20du%20code%20de%20l'environnement%20inscrit%20dans%20la,m%C3%A0me%20territoire%20sous%20protection%20forte>.

Ce décret définit les modalités de mise en œuvre de la protection forte au sens de la stratégie nationale des aires protégées en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement inscrit dans la loi le principe d'une stratégie nationale des aires protégées qui vise à couvrir 30 % du territoire national par un réseau d'aires protégées et 10 % de ce même territoire sous protection forte. La liste des zones reconnues sous protection forte sera mise à jour régulièrement afin de suivre l'atteinte des cibles de la stratégie nationale des aires protégées

EAU POTABLE

Vulnérabilité des réseaux

Décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113619#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les%20territoires,et%20les%20exploitants%20y%20satisfont.>

L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.

Le décret précise les territoires et aléas naturels qui peuvent y survenir, les scénarios qui doivent être étudiés par les exploitants des services et réseaux ainsi que les modalités selon lesquelles le préfet formule sa demande et les exploitants y satisfont.

Il rend également applicable les mesures et sanctions administratives prévues par le [code de l'environnement](#) en cas de méconnaissance, par les exploitants de services et réseaux concernés, des demandes qui leur sont faites par le préfet dans le cadre de ce nouveau dispositif.

Décret n° 2022-1385 du 31 octobre 2022 relatif à l'autorité administrative compétente en matière de résilience des réseaux aux risques naturels (JORF n°0254 du 1 novembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046510568#:~:text=Ce%20texte%20permet%20au%20pr%C3%A9fet,%C3%A9v%C3%A9nements%20naturels%20de%20grande%20ampleur%20>

Le décret modifie l'autorité compétente désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure (issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat) qui peut demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

Dans sa décision n° 2022-299 L en date du 7 juillet 2022, le Conseil constitutionnel a déclaré que les dispositions relatives à l'autorité compétente de l'Etat mentionnée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, qui désigne « le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense », avaient un caractère réglementaire.

Le décret tire les conséquences de cette décision du Conseil constitutionnel et modifie les dispositions en vigueur de l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure afin de désigner la bonne autorité compétente de l'Etat en la matière, à savoir le préfet de département.

Il modifie également les [dispositions réglementaires du code de la sécurité intérieure](#) et du [code de l'environnement](#) créées par le décret n° 2022-1077 du 28 juillet 2022 relatif à la résilience des réseaux aux risques naturels, qui vient mettre en œuvre les dispositions de l'article L. 732-2-1 du code pour prévoir la compétence expresse du préfet de département.

Risque sanitaire résultant de certaines molécules

Instruction n° DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant l'instruction n° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées, en portant un avenant au guide qui y est annexé (BO Santé 2022/13 du 15/06/2022)

<https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2022/2022.13.sante.pdf>

Cette instruction diffuse un avenant au guide technique relatif aux pesticides et métabolites de pesticides dans les EDCH, à l'exclusion des eaux conditionnées, annexé à l'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020. Cet avenant permet de compléter les valeurs de gestion utilisables par les ARS par des valeurs sanitaires transitoires en cas de présence de métabolites de pesticides dans les eaux distribuées ne disposant pas de valeurs sanitaires maximales établies par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail. Les modalités de gestion décrites sont exercées par les ARS en lien avec les PRPDE au titre du Code de la santé publique et sur les bases de recommandations sanitaires du Haut Conseil de la santé publique. Cette

instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation des collectivités humaines, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Protection des ressources affectées à l'eau potable

Décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine ([JORF n°0211 du 11 septembre 2022](#))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046274653#:~:text=Notice%20%3A%20ce%20d%C3%A9cret%20fixe%20les,publicques%20disposant%20de%20la%20comp%C3%A9tence>

Ce décret fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable » ;

Il précise les aliénations qui sont soumises à ce droit de préemption.

Il explicite la procédure applicable à l'exercice de ce droit de préemption. Il détermine les règles applicables à la cession, à la location et à la mise à disposition temporaire par les personnes publiques des biens acquis par préemption.

Ensemble de textes législatifs et réglementaires assurant la transposition en droit français de la directive européenne Eau Potable

Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

- Ce rapport présente les enjeux de la transposition dans la réglementation française. Il n'a pas d'autre intérêt.

Ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

- Cette ordonnance assure la transposition législative de la directive dans les parties législatives des différents codes impacts : santé publique/environnement/code général des collectivités territoriales principalement.

Décret n° 2022-1720 du 29 décembre 2022 relatif à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine

- Ce décret précise et modifie les parties réglementaires du code de la santé publique, du code de l'environnement et du code général des collectivités territoriales en cohérence avec les modifications introduites par l'ordonnance dans les parties législatives de ces codes.

Décret n° 2022-1721 du 29 décembre 2022 relatif à l'amélioration des conditions d'accès de tous à l'eau destinée à la consommation humaine

- Ce décret déploie les obligations à la charge des collectivités visant l'accès à tous en matière d'eau potable.

Arrêté du 30 décembre 2022 relatif à l'évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau destinée à la consommation humaine

- Cet arrêté complète de nouvelles dispositions visant le propriétaire du réseau intérieur. Son commentaire est dans la fiche « volet réseau intérieur ».

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-7 et R. 1321-38 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, ARS et laboratoires agréés.
- Objet : fixation des limites et des références de qualité qui s'appliquent aux eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et aux eaux destinées à la consommation humaine. Intègre la notion de valeur de vigilances et valeurs indicatives. Intérêt des annexes.
- Modifie l'arrêté du 11 janvier 2007
- Entre en vigueur : 1^{er} janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 25 novembre 2003 relatif aux modalités de demande de dérogation aux limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles pris en application des articles R. 1321-31 à R. 1321-36 du code de la santé publique

- Cet arrêté est commenté dans le « volet dérogation ».
- Entre en vigueur : 1^{er} janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS, laboratoires
- Objet : programme du contrôle sanitaire assuré par les agences régionales de santé pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine. Mise à jour du programme de contrôle sanitaire assuré par les ARS pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine en application de la directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire

- Cibles concernées : ARS, laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux, propriétaires d'ERP, d'établissements pénitentiaires et de bâtiments d'habitation collectifs.
- Objet : actualisation de l'arrêté du 1er février 2010 pour préciser les modalités de surveillance des légionelles dans les installations privées de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

- Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS.
- Objet : mise à jour en application de la directive de la prise en compte des résultats de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine réalisée par la PRPDE dans le cadre du contrôle sanitaire assuré par l'ARS.
- Modifie l'arrêté du 21 novembre 2007
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 30 décembre 2022 relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau et aux conditions auxquelles doivent satisfaire les laboratoires réalisant ce programme, en application des articles R. 1321-23 et R. 1321-24 du code de la santé publique

- Cet arrêté vise à renforcer l'efficacité et la pertinence de la surveillance assurée par la PRPDE.
- Entre en vigueur : 1er janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyses utilisées dans le cadre de la réalisation du contrôle sanitaire des eaux

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

- Les deux arrêtés visent les ARS et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.
- Ils transposent l'article 13 de la directive et les annexes I, II et III. S'agissant des modalités de demande et de délivrance d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux et des méthodes utilisées pour réaliser le contrôle sanitaire des eaux.
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

Arrêté du 3 janvier 2023 relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution

- Cibles concernées : PRPDE, communes et groupements compétents, ARS.
- Objet : nouvelle obligation d'élaboration, mise en œuvre et mise à jour du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) à la charge de la PRPDE réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution.
- Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 12-01-2023.

Pour assurer la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine avant le 12 janvier 2023, beaucoup de textes ont été publiés fin d'année qui reprennent les objectifs de la directive et fixent également des obligations ambitieuses en droit français :

- La réaffirmation de l'accès à l'eau potable pour tous dans tous les territoires, y compris ultra-marins, avec des rendus réguliers à la Commission européenne sur cette mise en œuvre effective ;
- La définition des usages domestiques pour lesquels une eau de qualité potable est nécessaire pour garantir de bonnes conditions de santé et d'hygiène. À ce titre, le droit à l'accès à l'eau potable pour tous est réaffirmé ;
- L'introduction de nouvelles responsabilités pour les communes et leurs établissements publics de coopération en matière d'accès à l'eau des personnes raccordées et non raccordées au réseau public de distribution, telles que l'identification et l'information des personnes ayant un accès insuffisant à l'eau ;
- La révision des paramètres à surveiller dans l'eau, avec l'intégration de nouveaux paramètres, tels que les composés perfluorés ;
- La révision des exigences de qualité associées à ces paramètres ;
- Le déploiement d'une démarche préventive pour garantir la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur avec l'obligation de réaliser des plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux, du captage jusqu'au robinet du consommateur, et une évaluation des risques pour les personnes responsables de la distribution d'eau dans des locaux ou des établissements recevant du public (ERP) ;
- Des actions à mettre en œuvre pour préserver la ressource en eau des captages sensibles aux pollutions par les pesticides ou les nitrates. Les périmètres de protection de captage sont rationalisés et simplifiés. En outre, les collectivités locales pourront, en liaison avec le préfet, établir un programme d'actions encadrant les pratiques qui dégradent la qualité des captages sensibles ;
- Une meilleure information sur la qualité de l'eau potable, sur la production d'eau, l'organisation du service public de distribution de l'eau, la qualité de l'eau pour tous les usagers.

Cet ensemble de textes définit des obligations fortes pour les collectivités compétentes en matière d'eau potable et pour les PPRPDE selon des échéances variant en fonction de la thématique. Beaucoup de codes sont modifiés en particulier le code de la santé publique, le code général des collectivités territoriales, le code de l'environnement, le code de la construction et de l'habitation, le code de l'urbanisme ainsi que les lois modifiées n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.

Il est à noter que la définition du service public de l'eau potable est modifiée comme suit : « Tout service assurant tout ou partie de la production, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable.

La production d'eau destinée à la consommation humaine comprend tout ou partie du prélèvement, de la protection du point de prélèvement ainsi que du traitement de l'eau brute. »

Ces textes portent également de nouvelles obligations pour les réseaux intérieurs et visent aussi à renforcer la protection des ressources sensibles et nécessaires à l'alimentation en eau potable. Des présentations de cette réforme sont assurées par la DGS à destination des acteurs concernés. Des textes sont encore en attente de publication.

DECHETS

Arrêté du 26 juillet 2022 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression ([JORF n°0179 du 4 août 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138697))

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138697>

Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#) en traitant du cas particulier des déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (cf pompes à chaleurs utilisées). Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets de fluides frigorigènes prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'[article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005](#). Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur.

DROIT FISCAL

Loi de finances pour 2023 n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 (JORF n°0303 du 31 décembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046845631#:~:text=%2D%20Sous%20r%C3%A9serve%20de%20dispositions%20contraires,pour%20les%20autres%20dispositions%20fiscales.>

La loi de finances pour 2023, publiée le 31 décembre 2022, introduit un certain nombre de mesures fiscales concernant les entreprises dont :

- Dans un but de soutien à l'activité économique et de reconquête industrielle, l'article 55 de la loi de finances pour 2023 réduit de moitié la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) due au titre de 2023 avant une suppression totale de cette cotisation à compter de 2024. En parallèle, le plafonnement de la cotisation foncière des entreprises est abaissé en deux temps ;
- L'article 65 de la loi de finances pour 2023 étend le bénéfice du régime d'étalement de l'article 42 septies du CGI aux subventions d'équipement accordées par les organismes créés par les institutions de l'UE ainsi qu'aux sommes perçues dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie ;
- L'article 54 instaure un dispositif de plafonnement des recettes issues du marché obtenues par les producteurs d'électricité à un maximum de 180 €/MWh (revenus dits « infra-marginaux ») sur l'ensemble du territoire européen ;
- L'article 75 institue une taxe annuelle sur les bureaux en Provence-Côte d'Azur à compter de 2023.

Par ailleurs, la mise à jour du BOI-TVA-BASE-10-10-50 apportant des précisions sur le caractère taxable des indemnités a été publiée le 28/12/2022. La version en vigueur intègre au §260, à la suite de la consultation publique achevée en juillet 2022, les indemnités d'imprévision visées à l'article L6 du code de la commande publique.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Guide de la CNIL du 2 juin 2022 relatif à la responsabilité des acteurs dans le cadre de la commande publique

<https://www.cnil.fr/fr/commande-publique-quel-acteur-est-responsable-au-regard-du-rgpd>

Ce guide vise à accompagner les organismes dans l'identification de leurs obligations au titre du RGPD. La qualification de l'organisme en tant responsable de traitement ou de sous-traitant au sens du RGPD, résulte notamment d'une analyse des circonstances juridiques et factuelles dans lesquelles l'organisme intervient.

Bien que certaines dispositions spécifiques au secteur de l'eau et de l'assainissement dans le cadre de la commande publique soient prescriptives (art R.2224-18 du CGCT rend le concessionnaire responsable de la tenue, dans les conditions qu'il définit, du « *fichier des abonnés mis en œuvre pour la facturation* »), le code de la commande publique est silencieux sur la question des responsabilités RGPD des parties au contrat. En conséquence, une analyse contextuelle pour chaque traitement ayant vocation à intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat s'impose (nature du service sollicité dans le marché ou dans la concession et degré d'encadrement des principales composantes d'un ou des traitements de données). Un organisme est considéré comme un responsable de traitement dès lors qu'il a décidé de la finalité du traitement et des moyens essentiels du traitement : quelles personnes et données concernées, quelle durée de conservation, quels destinataires etc? Ce faisceau d'indices permettra de déterminer le responsable de traitement au sens du RGPD..

En Bref et à l'appui de l'analyse de ces critères habituellement présents dans les DSP, le délégataire est Responsable de Traitement dès lors que l'administration ne s'est pas spécifiquement intéressée au traitement de données en cause et n'en a pas spécifiquement et absolument besoin au quotidien : Si le traitement n'est pas régi par le contrat, l'opérateur économique a pu définir, de manière libre et indépendante, ses objectifs et les conditions de mise en œuvre. Ainsi, les traitements de

données personnelles associés aux contrats ayant pour objet l'exécution de missions de service public, « tout particulièrement lorsque ces traitements opèrent un véritable transfert de gestion à la charge de l'opérateur économique », sont sous la seule responsabilité du délégataire.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2022-395 du 18 mars 2022 relatif au document unique d'évaluation des risques professionnels et aux modalités de prise en charge des formations en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail par les opérateurs de compétences.

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045381978/>

Le texte précise les règles d'élaboration, de mise à jour, de conservation et de mise à disposition du document unique d'évaluation des risques professionnels. Il impose la révision du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ou de la liste des actions de prévention et de protection à chaque mise à jour du document unique. Il élargit la mise à disposition du document unique aux anciens travailleurs et aux services de prévention et de santé au travail. Il modifie enfin les modalités relatives à l'évaluation des risques chimiques pour prendre en compte les situations de poly-expositions à plusieurs agents chimiques. En outre, il précise les modalités de prise en charge de la formation nécessaire à l'exercice des missions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail des membres de la délégation du personnel du comité social et économique et du référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes pour les entreprises de moins de cinquante salariés par l'opérateur de compétences.

Décret n° 2022-372 du 16 mars 2022 relatif à la surveillance post-exposition, aux visites de pré-reprise et de reprise des travailleurs ainsi qu'à la convention de rééducation professionnelle en entreprise

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045365883>

Il précise les modalités de mise en œuvre de la convention de rééducation professionnelle en entreprise, il clarifie les conditions et règles applicables dans le cadre de la surveillance post-exposition ou post-professionnelle, il modifie enfin les modalités relatives à la visite de pré-reprise.

Décret n° 2022-696 du 26 avril 2022 relatif à la surveillance médicale post-professionnelle des salariés ayant été exposés à certains facteurs de risques professionnels

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045668659>

Ce décret étend le champ d'application de la surveillance post-professionnelle aux agents chimiques mutagènes et reprotoxiques, en plus des agents cancérigènes et des rayonnements ionisants. Le suivi se fait à la demande de l'ancien salarié. Le médecin du travail détient le dossier et les antécédents d'expositions du salarié (état des lieux des expositions).

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046837251>

Le texte porte approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail qui détermine les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à disposition de l'employeur, notamment le rôle des différentes parties, les catégories d'informations contenues dans le passeport de prévention, le calendrier de sa mise en œuvre et les modalités d'association du comité national de prévention et de santé au travail. Le Passeport prévention servira à recenser les attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail dispensées à l'initiative de l'employeur. Un arrêté fixera les modalités et conditions d'accès au passeport et les informations recensées dans le passeport de prévention. Le salarié pourra donner son accord total ou partiel pour un accès au passeport par son employeur, ou lui refuser cet accès. Le dispositif sera appliqué progressivement au fur à mesure des développements techniques nécessaires et des mesures réglementaires attendues (arrêtés à paraître). L'ouverture du site dédié sera effective en avril 2023

7.2 Annexe 2 : Attestation commissaires aux comptes



SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la
procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation
établi par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour
l'exercice clos le 31 décembre 2022

ERNST & YOUNG et Autres



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

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

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation établi par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2022

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

Les annexes jointes à la présente attestation ont été établies par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2022 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la Région Hauts de France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours.

Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2022 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans les annexes jointes.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation », et sur la concordance de l'information résultant de l'application de ces procédures avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France. Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

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



Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction de la société SUEZ Eau France.

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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les annexes jointes ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Hauts de France de la société SUEZ Eau France, pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la région Hauts de France de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe, et sur la concordance de l'information résultant de l'application de ces procédures avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Hauts de France de la société SUEZ Eau France.

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

Paris-La Défense, le 16 mai 2023

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JCG', written over a horizontal line.

Jean-Christophe Goudard

