

Service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2023

(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	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	8
1.3	L'essentiel de l'année	10
1.4	Les chiffres clés	15
1.5	Les indicateurs de performance	16
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	17
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP	18
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	18
1.6	Les indicateurs spécifiques du contrat	19
1.7	Les perspectives	20
2	 Présentation du service	21
2.1	Le contrat	23
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	23
2.2.1	Vos interlocuteurs	24
2.2.2	La relation clientèle	24
2.2.3	La gestion de crise	25
2.3	L'inventaire du patrimoine	27
2.3.1	Les biens de retour	27
3	 Qualité du service	33
3.1	Le bilan hydraulique	35
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	35
3.1.2	Les volumes prélevés	35
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés	36
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	37
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	37
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	38
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2	40
3.2	La qualité de l'eau	41
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	41
3.2.2	Le plan vigipirate	42
3.2.3	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	43
3.2.4	La ressource	45
3.2.5	La production	49
3.2.6	La distribution	63
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	65
3.2.8	Le cas particulier des perchlorates	66
3.3	Le bilan d'exploitation	68
3.3.1	La consommation électrique	68
3.3.2	La consommation de produits de traitement	69
3.3.3	Les contrôles réglementaires	69
3.3.4	Les Inspections Télévisées de forages	71
3.3.5	Le nettoyage des réservoirs	71
3.3.6	Les autres interventions sur les installations	72
3.3.7	Les interventions sur le réseau de distribution	74
3.3.8	La recherche des fuites	81
3.3.9	Les interventions en astreinte	81
3.4	Le bilan de la relation client	82
3.4.1	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	82
3.4.2	Le nombre d'abonnés	83
3.4.3	Les volumes vendus	84
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs	84

3.4.5	La typologie des contacts clients	87
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	87
3.4.7	L'activité de gestion clients	88
3.4.8	La relation clients.....	89
3.4.9	L'encaissement et le recouvrement.....	89
3.4.10	Le fonds de solidarité.....	90
3.4.11	Les dégrèvements	91
3.4.12	La mesure de la satisfaction client	91
3.4.13	Le prix du service de l'eau potable.....	97

4 | Comptes de la délégation 101

4.1	Le CARE.....	102
4.1.1	Le CARE	103
4.1.2	Le détail des produits.....	104
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	105
4.2	Les reversements	114
4.2.1	Les reversements à la collectivité	114
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	114
4.3	La situation des biens et des immobilisations	115
4.3.1	La situation sur les installations	115
4.3.2	La situation sur les canalisations	117
4.3.3	La situation sur les branchements.....	117
4.3.4	La situation sur les compteurs	117
4.4	Les investissements contractuels	119
4.4.1	Le renouvellement	119

5 | Votre délégataire 121

5.1	Notre organisation	124
5.1.1	La Région	124
5.1.2	Nos implantations	126
5.1.3	Nos moyens humains	128
5.1.4	Nos moyens logistiques.....	128
5.1.5	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients.....	129
5.2	La relation clientèle	131
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	131
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	131
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	133
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	137
5.2.5	Accompagner les clients fragiles.....	138
5.2.6	Informers et alerter nos clients.....	139
5.2.7	Ecouter nos clients pour nous améliorer	141
5.2.8	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	142
5.3	Notre système de management	144
5.3.1	Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	154
5.3.2	Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	155
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons	160
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	164
5.5	Nos actions de communication	166
5.5.1	Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France	166
5.5.2	Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement.....	168
5.5.3	Les actualités commerciales 2023 de SUEZ eau France	169

6 | Glossaire 171

7 | Annexes 183

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	185
7.2	Annexe 2 : Attestation commissaires aux comptes	206



Synthèse de l'année

1.1 Le contexte de l'année

Les appels à la sobriété nécessitent de repenser le modèle économique des services de l'eau et l'assainissement :

A la suite de deux hivers secs en 2022 et 2023, une situation exceptionnelle de sécheresse est apparue dans la plupart des régions de France dès le printemps 2023.

Les appels nationaux à la sobriété de la consommation en eau et les arrêtés préfectoraux généralisés de restriction de la consommation d'eau ont conduit à une baisse des volumes historiques de l'ordre de 10% sur la période estivale et à des changements comportementaux.

Si ces impacts sont bénéfiques pour le niveau de la ressource en eau, ils remettent en cause le modèle économique de l'eau qui repose sur les volumes.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle économique de ces services.

Sur le territoire, la réduction d'activités de plusieurs industriels et professionnels impacte les volumes (-11% soit 140 000 m³), notamment la fermeture de Synthexim.

Inflation : une poursuite de la crise en 2023 qui fragilise l'économie des contrats

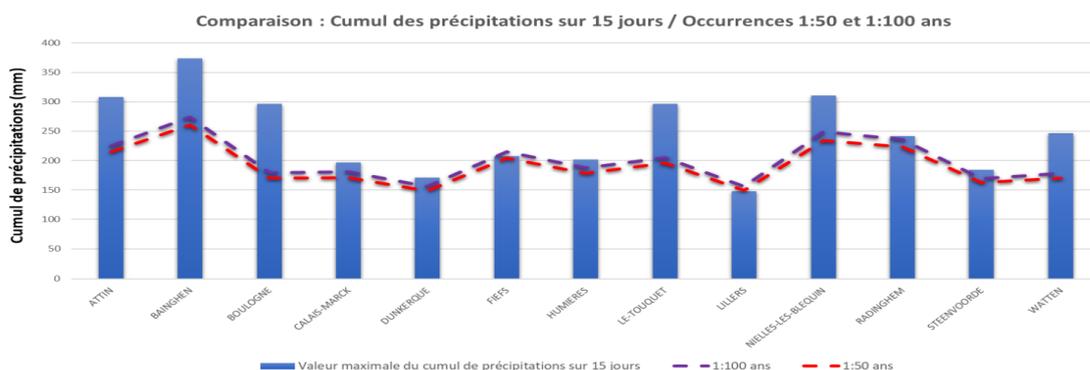
La crise inflationniste initiée en 2022 s'est poursuivie en 2023. Dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs. La poursuite de cette inflation met en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie. Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

Inondations dans le Pas-de-Calais

Après une première quinzaine d'octobre 2023 particulièrement sèche, à partir de la mi-octobre et jusqu'au début du mois de janvier 2024, la France a connu une série de dépressions successives qui ont entraîné des phénomènes pluvieux quasiment continus, en particulier sur le Nord du pays. Le « rail des dépressions », phénomène correspondant à des zones de trajectoires préférentielles de tempêtes que l'on retrouve de manière très classique dans l'Atlantique nord, s'est décalé plus au Sud qu'à l'accoutumée, avec un défilé de perturbations qui ont notamment touché les Hauts-De-France (9 épisodes distincts entre le 18 octobre 2023 et le 1er janvier 2024).

Avec une moyenne de 440 mm de précipitations sur les deux départements du Nord et du Pas-de-Calais entre le 15 octobre et le 5 janvier, le cumul a dépassé les 380 mm du précédent record pour cette période, mesuré en 2000/2001.

Ce qui fait la particularité de cette fin d'année 2023 n'est pas un cumul extrême de précipitations sur un jour particulier, mais bien la succession de nombreux jours de précipitations intenses. La figure ci-dessous illustre bien le caractère exceptionnel de la période considérée, avec des valeurs maximales de cumul de précipitations sur 15 jours bien au-delà de celles de période de retour de 100 ans, atteignant pour certaines stations des niveaux de 40 à 65 % supérieurs aux cumuls d'occurrence centennale



1.2 Les évolutions à venir

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

Réforme des redevances des Agences de l'Eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030.

Ces modifications impacteront le coût des services d'eau et d'assainissement avec notamment des redevances modulées en fonction de critères de performance et un transfert de redevable qui impacte les modalités de calcul et de reversement. Les dispositions précises d'application seront connues au cours de l'année 2024 pour une entrée en vigueur dès le 1^{er} janvier 2025.

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

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

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

Or les capteurs et automates reposent majoritairement sur les technologies qui seront supprimées par les opérateurs, ces technologies étant les seules jusqu'à ce jour à assurer la couverture nécessaire, en particulier pour les capteurs sur le patrimoine enterré et pour les sites isolés.

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

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

Ces modifications tiendront compte à la fois :

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

Le cas échéant, et après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cet évènement extérieur.

Cybersécurité NIS 2

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

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

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un petit nombre de grands systèmes critiques. Le nombre d'entités concernées par cette nouvelle réglementation va drastiquement augmenter (il est question d'un facteur 100).

L'Agence de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) finalise actuellement les consultations des associations professionnelles afin de finaliser son projet qui sera soumis au parlement. L'ANSSI prévoit aussi de fournir un portail d'aide à la décision permettant à une collectivité, un organisme, une entreprise de savoir si elle est concernée et à quel niveau d'exigences, ou non.

Face à ce changement de réglementation, l'approche de SUEZ Eau France est de proposer un 1er niveau de cybersécurité afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés et de préparer la mise en conformité vers la réglementation s'il y a lieu.

Disparition de l'ARENH fin 2025

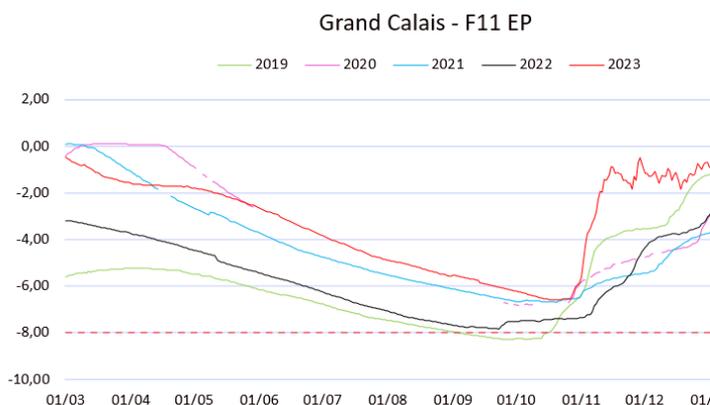
Fin décembre 2025, le tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) disparaîtra. Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché évoluant entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.

L'évolution des coûts de l'électricité dépendra de la possible substitution par de nouveaux mécanismes. Il conviendra de réexaminer les conditions économiques des contrats d'eau et d'assainissement, conséquences de ce changement législatif.

1.3 L'essentiel de l'année

► Inondations

Les fortes précipitations du mois de novembre ont provoqué une remontée de nappe prématurée et rapide, générant de l'artésianisme sur certains forages, et l'inondation de la majeure partie des forages du Tournepuits, nous obligeant à une vigilance accrue et une modification du schéma de pompage.



Nos équipes se sont mobilisées pour garantir la **continuité de service** qui a pu être assurée pour l'eau potable tant en quantité qu'en qualité, malgré l'inondation d'une partie du champ captant. Tous les forages du Tournepuits sauf le 6EI ont été mis à l'arrêt par mesure de précaution le 12/11 car ils étaient submergés par l'eau de surface. La coupure de l'alimentation Enedis du F5EI a été demandée pour éviter un risque électrique HT.

Par mesure de précaution, la chloration a été augmentée à partir du 6/11 à 0,40 mg/L, et des mesures de turbidité et d'ATPmétrie (méthode rapide de mesure de la contamination biologique) ont été réalisées afin de s'assurer de la potabilité de l'eau. Le surpresseur de Coquelles, poussé par la pression de la nappe phréatique, est sorti de terre, contraignant à l'ouverture de l'interconnexion de secours avec le Syndicat de Bonningues.



► Inspections des forages

En 2023 des inspections télévisées ont été réalisées sur les forages : 1EP, 6EP, 7EP, 14EP, dans le cadre du contrôle décennal réglementaire, afin de vérifier la conformité de la tête de puits et l'état de l'ouvrage.



► **PGSSE et CARE**

Le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau réalisé par Artelia a permis de mettre en exergue des préconisations de renforcement de la sécurisation des ouvrages de production.

En parallèle la préparation du Contrat d'Actions pour la Ressource en Eau a avancé avec la concertation des acteurs clés du territoire (Chambre d'agriculture, Parc Cap et Marais d'Opale notamment) : toutefois l'épisode des inondations a repoussé à 2024 la mise à jour des enquêtes agricoles.

Participation aux évènements du territoire

► **Salon de l'emploi - 1er mars 2023**

Aux côtés des autres entreprises du territoire réunies par la Chambre de Commerce et d'Industrie à Calais, nous avons participé avec notre Responsable Ressources Humaines au Salons de l'emploi : l'occasion de répondre aux questions des jeunes et de leurs parents sur leur orientation, et de parler de nos métiers des services essentiels de l'eau, métiers passionnants et d'avenir. Cet évènement nous a également permis de partager les profils de poste attendus, les offres ouvertes et de nouer des contacts avec des centres de formation du territoire pour des projets d'alternance.



► Inauguration du Bus Connect'in - 6 mars 2023



Outil de démocratisation de l'accès aux services publics, le bus Connect'in a vu le jour dans le but d'aller au devant des habitants, et de réduire la fracture numérique et culturelle qui peut parfois rendre compliquée les démarches diverses. Nous sommes heureux d'avoir participé à sa naissance, et souhaitons pouvoir emprunter cet équipement d'innovation sociale afin d'aller à la rencontre des usagers du service de l'eau potable.

Avec nos conseillers clientèle et nos ambassadeurs de l'eau, nous pourrions traiter les sujets suivants :

- l'accès au site Tout sur mon eau et aux démarches en ligne, relative au contrat d'eau potable et plus largement au service ;
- la sensibilisation aux enjeux de l'eau : écogestes, préservation des ressources, etc.
- information sur l'eau du robinet : d'où vient-elle ? comment sa qualité est-elle contrôlée ? où va-t-elle une fois utilisée ?..



Les supports d'animations pourront être travaillés en collaboration avec la Maison du Numérique et de l'Innovation, et les services de la collectivité concernés.

► Journée portes ouvertes aux serres municipales - 13 mai 2023

Sur invitation du Service Hygiène & Écologie, nous avons participé à la journée portes ouvertes présentant les services publics de la ville.



Lors de cette journée nous avons installé :

- 1 stand de dégustation d'eau infusée, avec 1 fruit et 1 légume, à deviner par les visiteurs
- 1 « jeu de l'eau », pour expliquer le cycle domestique de l'eau (depuis les forages, jusqu'au rejet de l'eau traitée qui sort de la station d'épuration) et sensibiliser aux écogestes.

► **Cross de la jeunesse - mai 2023**

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.

► **Lancement de la saison du COB Calais - 08 septembre 2023**



Nous avons eu le plaisir d'être présentés à l'équipe du COB CALAIS dans l'antre du dragon, pour le lancement de la saison. Dans le cadre de notre partenariat, nous avons tourné un film présentant les Eaux de Calais, parrainé un match et mis à disposition notre rampe à eau pour le tournoi international qui s'est tenu les 8, 9 et 10 avril 2023.



► **Forum alimentaire - 19 et 20 octobre 2023**

Pour la deuxième année consécutive, nous avons été fiers de pouvoir vous accompagner dans l'animation du Forum Alimentaire avec une ouverture aux scolaires et au grand public.

Nos ambassadeurs ont mené des actions de sensibilisation du grand public et des scolaires aux enjeux de l'eau en présentant le cycle de l'eau de façon ludique.

Le livret de recettes à base d'Eaux de Calais a remporté un grand succès !



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 01/01/2024	Prix au 01/04/2024	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du Déléataire						
Abonnement annuel		45,42	47,83	45,42	47,83	5,3%
Consommation	120	1,2553	1,3220	150,64	158,64	5,3%
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	0,3500	0,3500	42,00	42,00	0,0%
Préservation des ressources	120	0,0800	0,0800	9,60	9,60	0,0%
Sous total "eau" hors TVA en euros				256,80	267,21	
TVA à 5,5 %				14,12	14,70	
TVA à 7 %				0,00	0,00	
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				270,92	281,91	
Soit le m3 TTC en euros				2,258	2,349	
Prix au litre €/l				0,002	0,002	
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du Déléataire				47,83	158,64	
Part Tiers				0,00	9,14	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				47,83	167,78	

1.4 Les chiffres clés

	<p>346,9 km de réseau de distribution d'eau potable</p>	
<p>33 905 abonnés</p>		
	<p>5 307 478 m³ d'eau produit dans l'année</p>	
<p>3 560 539 m³ d'eau facturée</p>		
	<p>6,95 m³/km/j de pertes en réseau</p>	
<p>83,40 % de rendement du réseau de distribution</p>		
	<p>100 % de conformité sur les analyses bactériologiques</p>	
<p>65,1 % de conformité sur les analyses physico-chimiques <i>Indicateurs avec prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)</i></p>		
<p>100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques <i>Indicateurs sans prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)</i></p>		
	<p>2,2578 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³</p>	

1.5 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 appartient 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.

1.5.1 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	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	72 509	72509	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	33 715	33 905	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	346,7	346,99	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,11798	2,2578	€ 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) Indicateurs avec prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)	72,9	65,1	%	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) Indicateurs sans prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	86,38	83,40	%	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	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	6	7,61	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,79	6,95	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	23	21	Nombre	A

1.5.2 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	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,51	1,12	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	99,21	99,09	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	1,54	1,06	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	4,55	3,9	%	A

1.5.3 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	2023	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	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.6 Les indicateurs spécifiques du contrat

Indicateurs spécifiques au contrat de la ville de Calais		
	2022	2023
Canalisations renouvelées (mètres équivalents)	630	756
Objectif	1375	1375
Branchements renouvelés	276	243
Objectif	187	187

Canalisation	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Prévu contrat	1518	1375	1375	1375	1375	1375	1375	1375	1375	12 518
Réalisé	1128	1311	1211	1486	1622	1617	3594	630	756	13 355

Branchement	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Prévu contrat	202	187	187	187	187	187	187	187	187	1698
Réalisé	217	231	153	223	133	61	26	276	243	1563

Les renouvellements réalisés en 2023 sont les suivants :

- Rue de Californie : 130 mètres de canalisation (en diamètre \varnothing 63) et 23 branchements renouvelés
- Rue Haguenau : 626 mètres de canalisation (en diamètre \varnothing 63) et 46 branchements renouvelés
- Rue du Château d'Eau : 86 branchements renouvelés
- Rue du 29 Juillet : 88 branchements renouvelés

1.7 Les perspectives

Avenant en préparation

En vue d'adapter le contrat aux enjeux patrimoniaux du service et de développer la communication et la sensibilisation auprès des usagers - attentes fortes de la collectivité -, un avenant est en cours de préparation. L'objectif est de réaliser certains investissements et actions non initialement prévues au contrat, sans modifier son économie (i.e. sans modifier le prix de l'eau aux usagers) : il vise notamment la remise en services des forages 3 et 4, la mise en place de vannes gros diamètre sur les adductrices, la sécurisation des ouvrages de production, et des animations à destination des usagers sous différents formats ; pour financer ces actions sont envisagés l'allongement de la durée de vie des compteurs et l'abandon de la réhabilitation du réservoir Pont du Leu.

Exercice de crise à programmer

En vue de valider l'option de l'abandon du Réservoir Pont du Leu, un exercice de crise est prévu en deux étapes :

- 1) L'abandon du Réservoir Pont du Leu, par l'isolement du réservoir et la mise en place de capteurs de pression afin de mesurer les variations éventuelles observables, et prévenir tout risque de casse dû à des surpressions
- 2) L'abandon de Pont du Leu et une indisponibilité du le Réservoir Central, due à un problème type intrusion et suspicion de contamination de l'eau, ou à des travaux de réhabilitation par exemple.



Ces essais permettront également de mettre en application une des préconisations du PGSSE qui recommande la réalisation d'essais conjoints entre le délégataire et la collectivité.

Travaux de réseau rue Mollien

Les travaux de réseau de chauffage urbain rue Mollien sont l'occasion de renouveler les autres réseaux, dont l'eau potable. En complément du renouvellement de la canalisation de distribution, celui de l'adductrice (500) est envisagé : des techniques alternatives tel que le tubage pourraient être mises en place.



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 :

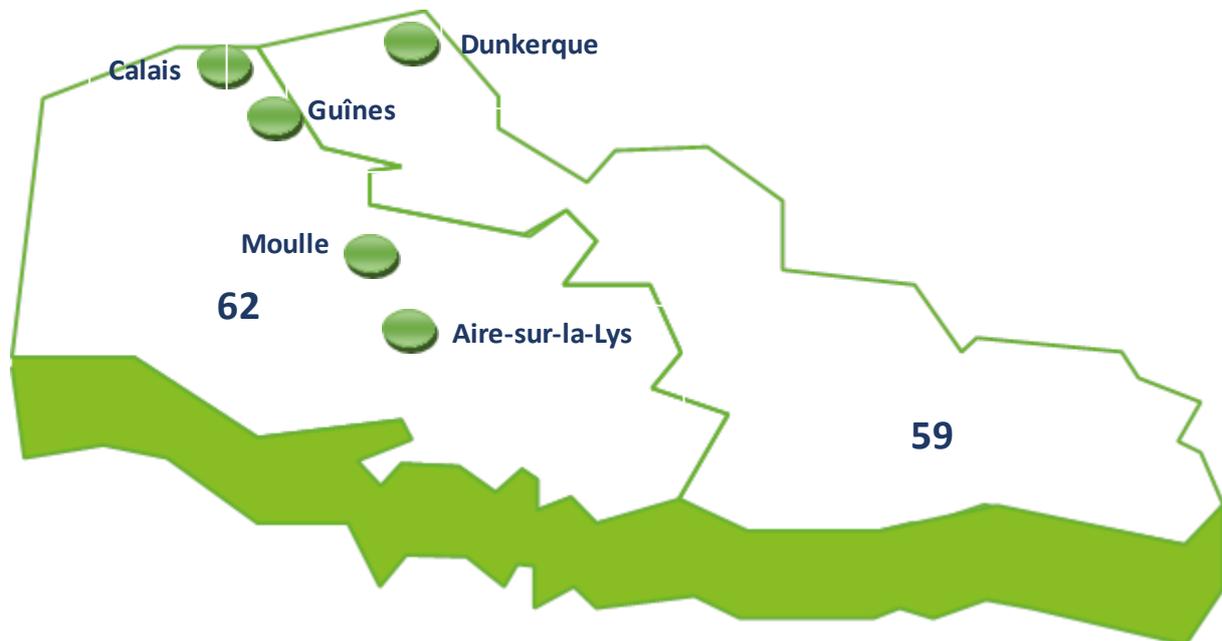
Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	03/02/2015	31/12/2026	Concession
Avenant n°01	01/04/2016	31/12/2026	Fermeture Tioxide
Avenant n°02	01/02/2017	31/12/2026	Fusion absorption SUEZ

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

Partenaire de la région de Calais depuis 1854, Suez - à travers l'Agence Terre et Côte d'Opale - assure le service de l'eau et de l'assainissement pour près de 400 000 habitants sur 90 communes.

Avec près de 170 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.

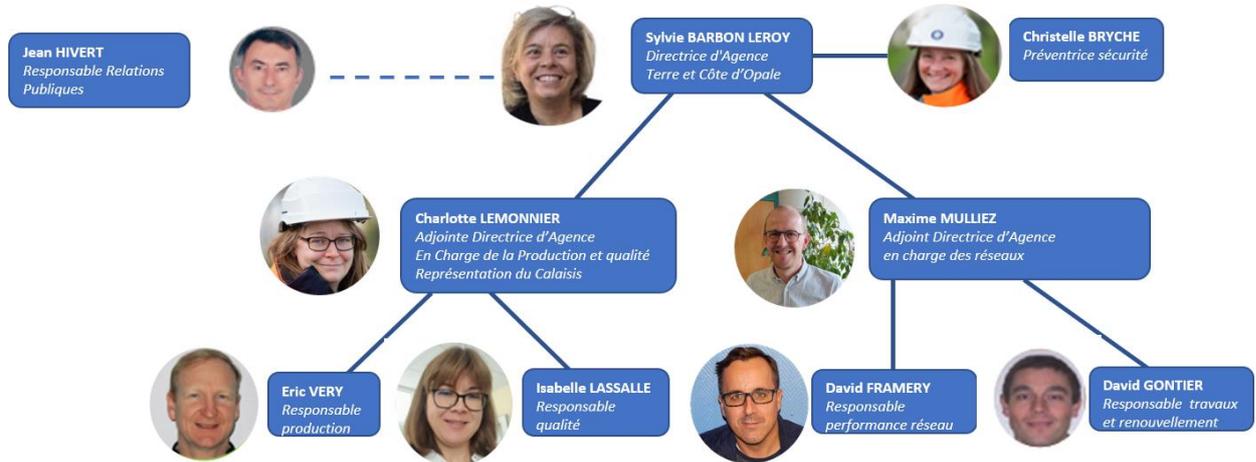


 Implantations SUEZ Eau France Agence Terre et Côte d'Opale

2.2.1 Vos interlocuteurs

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

Maxime Mulliez a récemment rejoint les équipes en tant qu'Adjoint Directrice d'Agence en charge des réseaux d'eau potable. David Framery est le Responsable d'exploitation du secteur.



2.2.2 La relation clientèle

LE SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR

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

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

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS



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

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.



2.2.3 La gestion de crise

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

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

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

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

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents

réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPARG22 » 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 rançongiciel...

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.

2.3 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 Délégué :

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

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

2.3.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de 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	

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
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	618	30 178	79 541	20 056	21 639	16 921	-	301	169 254
Fonte grise	442	31 042	19 647	7 710	2 596	1 420	-	-	62 857
PE bandes bleues	449	16 165	35 179	3 696	2 185	-	-	-	57 673
PE noir	-	-	5	-	-	-	-	-	5
PE indéterminé	183	7 625	2 536	14	-	-	-	50	10 408
PVC mono-orienté	-	5 604	574	-	-	-	-	-	6 178
PVC bi-orienté	92	16	12 384	3 088	128	-	-	-	15 708

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
PVC indéterminé	-	204	-	-	-	-	-	-	204
Acier	16	8	367	36	493	23 527	-	-	24 447
Inconnu	84	143	-	-	-	-	-	25	252
Total	1 884	90 984	150 232	34 601	27 041	41 867	-	376	346 985

- **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	2022	2023	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	100,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	1	-	- 100,0%
Equipements de mesure de type compteur	38	38	102,6%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	207	207	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	900	904	0,4%
Vannes	3 085	3 096	0,4%
Vidanges, purges, ventouses	406	408	0,5%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements					
Matériau branchement avant compteur	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	2 373	2 327	2 277	2 277	0,0%
Amiante ciment	0	0	0	0	0
Cuivre	39	39	39	39	0,0%
Fonte	143	143	143	143	0,0%
Inconnu	8 311	8 208	7 045	6 851	-2,75%
PE bandes bleues	19 214	19 119	20 379	19 627	-3,70%
PE noir ou autres	1 242	1 240	1 271	1 267	-0,31%
Plomb réhabilité	0	0	0	0	0

PVC	11	11	11	11	0,0%
Visités mais indétectables	0	0	0	0	0
Mixte avec plombs					0
Total	31 333	31 087	31 165	30 215	-3,0%

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et 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	-	2 398	97	84	2 579
Eau froide	B 5 - 9 ans	1	21 720	414	24	22 159
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	7 946	423	14	8 383
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 815	59	14	1 888
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	332	5	6	343
Eau froide	F > 25 ans	-	145	-	-	145
Eau froide	Inconnu	9	16	4	9	38
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	2	8	10
Incendie	B 5 - 9 ans	-	1	-	7	8
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	2	12	14
Incendie	D 15 - 19 ans	-	-	1	11	12
Total		10	34 373	1 007	189	35 579

- **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	2022	2023	N/N-1 (%)
Inconnu	10	10	0%
12 à 15 mm	34 556	34 373	-0,6%
20 à 40 mm	1 031	1 007	-2,3%
>40 mm	178	189	6,2%
Total	35 775	35 579	-0,5%

• 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 Guines	1956
CALAIS	Centre technique d'Exploitation – rue d'ajaccio	2021

• 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	2023
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 (%)	98
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
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
	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

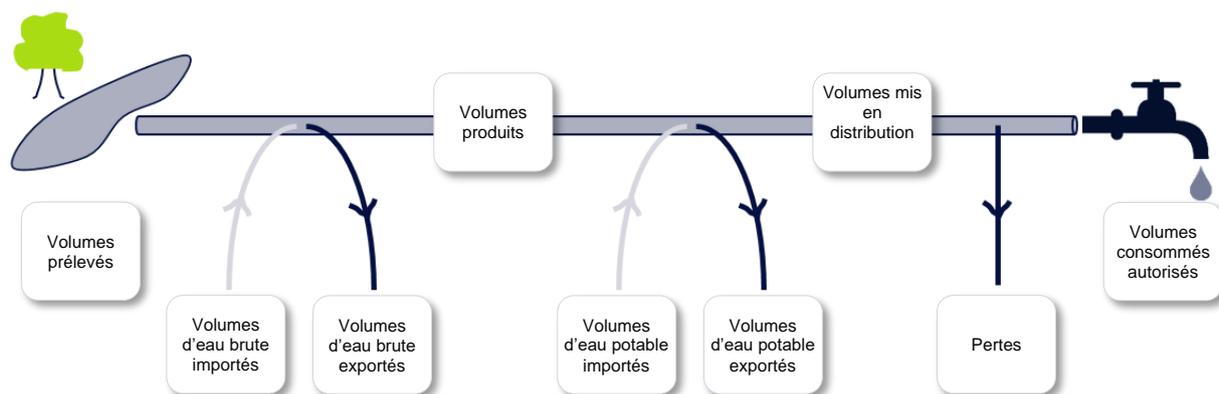


Qualité du service

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



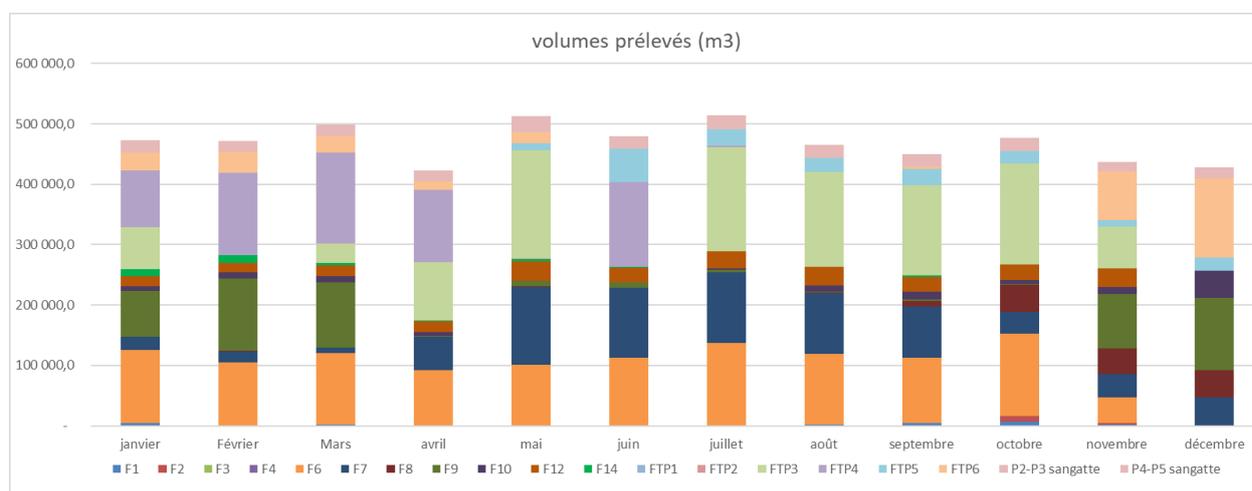
3.1.2 Les volumes prélevés

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 :

Volumens d'eau brute prélevés (m³)				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
GUÎNES	Forage F10EP	294 436	125 785	- 57,3%
GUÎNES	Forage F12EP	97 025	263 437	171,5%
GUÎNES	Forage F1EI	12 168	2 165	- 82,2%
GUÎNES	Forage F1EP	94 563	24 358	- 74,2%
GUÎNES	Forage F2EI	247	185	- 25,1%
GUÎNES	Forage F2EP	108	11 677	10 712,0%
GUÎNES	Forage F3EI	1 509 355	1 093 486	- 27,6%
GUÎNES	Forage F3EP	0	0	-
GUÎNES	Forage F4EI	170 082	641 292	277,0%
GUÎNES	Forage F4EP	0	0	-
GUÎNES	Forage F5EI	6 891	197 807	2 770,5%
GUÎNES	Forage F6EI	437 174	339 802	- 22,3%
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	65 411	39 118	- 40,2%

Volumés d'eau brute prélevés (m³)				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	1 642 828	1 190 348	- 27,5%
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	21 472	772 817	3 499,2%
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	594 330	145 918	- 75,4%
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	506 476	539 072	6,4%
Total des volumes prélevés		5 452 566	5 387 267	- 1,2%

Au global, les volumes prélevés affichent une baisse de 1,2% qui peut s'expliquer par une demande moins importante qu'en 2022, année de sécheresse. La sollicitation des forages a été perturbée par l'épisode d'inondation, qui a contraint à solliciter de façon important certains forages devenus artésiens, afin d'éviter qu'ils inondent leurs équipements ou le voisinage ; tandis que d'autres forages, en particulier ceux du Tournepuits, étaient submergés.



3.1.3 Les volumés d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumés 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 volumés indiqués sont des volumés relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumés d'eau potable importés et exportés (m³)				
2019	2020	2021	2022	2023
841 134	859 111	764 194	833 176	794 563

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

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 relèves ramenée à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution (m ³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	5 529 777	5 395 785	5 289 669	5 376 992	5 307 478	- 1,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	5 529 777	5 413 890	5 349 578	5 452 566	5 387 267	- 1,2%
dont volumes de service production (A'')	0	18 105	59 909	75 574	79 789	20,13%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	841 134	859 381	764 194	833 176	794 563	- 4,6%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	4 688 643	4 536 404	4 525 475	4 543 816	4 512 915	-0,68%

La baisse des volumes exportés s'explique par : la mise au chômage du surpresseur de Blériot pour cause de travaux, compensée par une production accrue du forage de Sangatte et la remise en service de la pompe en chemise ; l'achat d'eau au SIRB qui s'est substitué à la vente d'eau en gros de Calais vers Coquelles, suite aux inondations de novembre qui ont endommagé le surpresseur « Auchan ».

3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

Volumés consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	3 898 686	3 833 259	3 811 081	3 783 770	3 588 693	- 5,2%
- dont Volumés facturés (E')	3 880 604	3 827 318	3 799 029	3 763 972	3 560 539	- 5,4%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	18 082	5 941	12 052	19 798	28 154	42,2%
Volumés consommés sans comptage (F)	5 600	5 600	4 750	7 550	8 650	14,6%
Volumés de service du réseau (G)	17 480	19 555	21 485	20 154	34 734	72,34%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	3 632 077	- 4,7%

La baisse des volumés facturés s'explique en particulier par la réduction d'activité de professionnels : Synthexim (-56 000 m³ par rapport à 2022) et Graftech (-65 000 m³).

L'augmentation des volumés livrés gratuitement correspond à des dégrèvements octroyés à des particuliers, et l'augmentation des volumés de service du réseau correspond à des purges et interventions de réparations de fuite.

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 ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumés 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 volumés non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés 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 volumés journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumés non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés 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 (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	4 688 643	4 536 404	4 525 475	4 543 816	4 512 915	-0,7%
Volumes comptabilisés (E)	3 898 686	3 833 259	3 811 081	3 783 770	3 588 693	- 5,2%
Volumes consommés autorisés (H)	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	3 632 077	- 4,7%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	766 877	677 990	688 159	732 342	880 838	20,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	789 957	703 145	714 394	760 046	924 222	21,6%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	343,5	350,046	350,5	346,77	346,985	0,1%
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)	6,12	5,31	5,38	5,79	6,95	20,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,3	5,5	5,58	6	7,30	21,6%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	3 632 077	- 4,7%
Volumes eau potable exportés (C)	841 134	859 381	764 194	833 176	794 563	- 4,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	5 529 777	5 395 785	5 289 669	5 376 992	5 307 478	- 1,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	5 529 777	5 413 890	5 349 578	5 452 566	5 387 267	- 1,2%
dont volumes de service production (A'')	0	18 105	59 909	75 574	90 789	20,13%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	86,13	87,43	86,99	86,38	83,40	- 3,4%

L'augmentation des pertes en réseau s'explique par la conjonction de plusieurs facteurs :

- le faible taux de renouvellement de canalisations
- la non disponibilité de compteurs de sectorisation pendant une période (avant leur remise en état de fonctionnement)
- l'arrêt maladie pendant une période prolongée du chercheur de fuite
- les inondations qui n'ont pas permis une recherche de fuite efficace en fin d'année, une fois les deux précédentes difficultés levées.

Afin d'améliorer cette situation à l'avenir, nous avons mis en place les actions suivantes :

- Formation d'un deuxième chercheur de fuite ;
- Acquisition de prélocalisateurs de fuites mobiles
- Mise en place d'un comité de suivi de l'état de la sectorisation interservices, de façon à maintenir le parc en état de fonctionnement et réduire les périodes d'indisponibilités des données.

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	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	3 921 766	3 858 414	3 837 316	3 811 474	3 632 077	- 4,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	343,5	350	350,5	346,8	347	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	38	36,9	36	36,7	35	- 4,8%
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 (%)	72,6	72,39	72,19	72,34	72	- 0,5%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	86,13	87,43	86,99	86,38	83,40	- 3,4%

Le rendement requis doit être supérieur ou égal au plus petit des deux seuils suivants :

$$R = 65 + 0,2 * ILC \text{ (m}^3\text{/km/jour)}$$

$$R = 85 \%$$

Le rendement du réseau de distribution de la commune de Calais est nettement supérieur au rendement Grenelle 2 (72%), même s'il s'est dégradé en comparaison de l'année antérieure, en raison des éléments évoqués précédemment.

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 chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique
- Des indicateurs de radio-activité

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.

3.2.2 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.

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue dans un lycée d'Arras le 13 Octobre 2023, la posture VIGIPIRATE a évolué en **Urgence Attentat** jusqu'au 15 janvier 2024, ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

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

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

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

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

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents ». L'instruction indique que l'Anses a établi des critères permettant d'évaluer la pertinence des métabolites de pesticides dans les eaux potables tenant compte du risque sanitaire pour le consommateur, au regard de l'activité « pesticide » vis-à-vis des plantes et organismes nuisibles, du potentiel génotoxique du métabolite et d'éléments décisionnels complémentaires (données toxicologiques sur la reprotoxicité, la cancérogenèse et le caractère « perturbateur endocrinien » du métabolite, cas de la transformation d'un pesticide et/ou métabolite en un sous-produit de dégradation toxique au sein de la filière de traitement). En cas de données insuffisantes, un métabolite est considéré comme « pertinent ». Pour les molécules « non pertinentes » et sans 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 V_{max} (manque de données scientifiques suffisamment précises). Il en résulte que, en application de l'instruction du 18 décembre 2020, un dépassement de la limite de qualité (0,1 $\mu\text{g/l}$) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution. Ce manque concerne en particulier des métabolites classés pertinents par l'ANSES, comme ceux du chloridazone et le NOA métolachlore qui sont responsables de nombreuses non-conformités en France.

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

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

Les valeurs sanitaires de l'UBA sont, quand elles existent, supérieures ou égales à 1,0 $\mu\text{g/l}$ (comme c'est le cas pour la quasi-totalité des V_{max} de métabolites que l'ANSES a pu calculer). Elles sont par exemple de 3,0 $\mu\text{g/l}$ pour les métabolites du chloridazone et le NOA métolachlore.

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.

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 $\mu\text{g/l}$ 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.

Evolution 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.

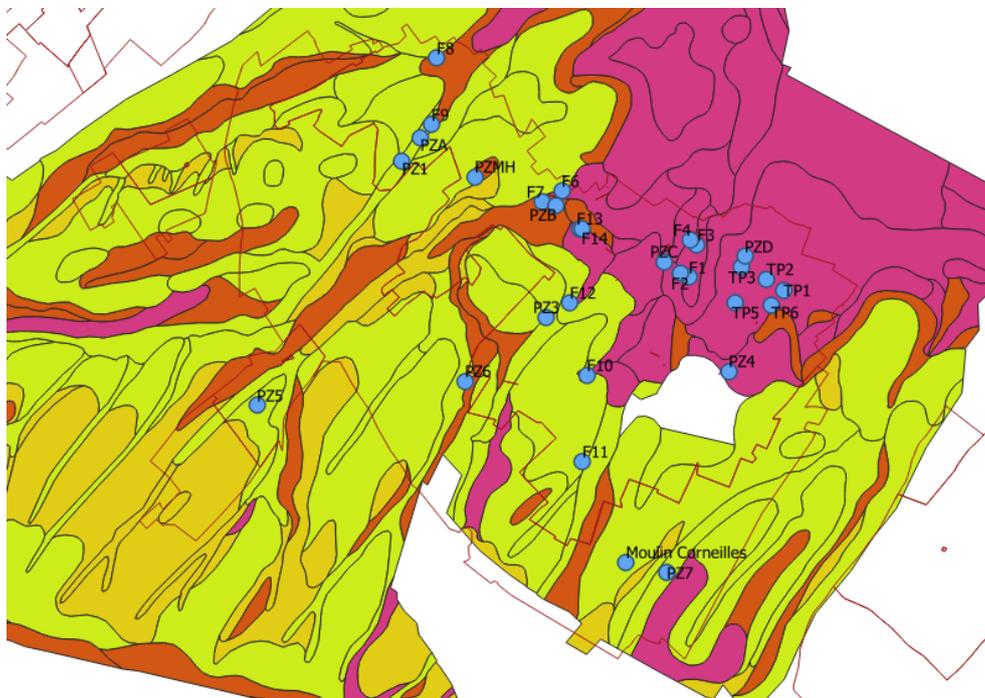
La valeur indicative pour ces composés a été fixée à 0,9 $\mu\text{g/l}$. Elle remplace à partir du 1^{er} janvier 2023 l'approche des V_{max} et des Valeurs sanitaires transitoires pour les métabolites classés comme « non pertinents » par l'ANSES. Si cette valeur n'est pas respectée, comme pour les 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.

3.2.4 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		

La démarche de mise à jour de la DUP est en cours, afin de régulariser en particulier la situation du forage 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	14	0	100,0%	28	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	14	2	85,7%	7 608	2	100,0%
Surveillance	Microbiologique	3	0	100,0%	15	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	5	2	60,0%	77	2	97,4%

Paramètres non conformes :

Date	Site	Paramètre	Valeur mesurée (µg/litre)	Limite de qualité
17/07/2023	Hames-Bougres_Fo 9 Ep N°00061X0119Agence980817 Ressource	Chloridazone Desphényl (P)	2,021	2
04/09/2023	Guines_Fo 10 St-Blaise Ep N°00061X0120Agence989147 Ress.	Chloridazone Desphényl (P)	2,797	2

Des mesures ont été réalisées sur les piézomètres. Les principaux résultats sont présentés ci-après.

	chloridazone desphényl	chloridazone méthyl desphényl	bentazone	nitrate
Piezo Forage 11	1,28	0,33	0,016	31,5
Pz C	1,07	0,36	0,006	17,1
Pz1	1,41	0,45	0,023	40,8
Pz3	2,89	1,29	0,017	41,9
Pz4	3	0,33	0,22	34,3
Pz6	1,32	0,49	0	45,5
Pz6	1,85	0,62	0,021	31,6
Pz7	5,92	2,56	0,157	40
Pz8	1,96	0,31	0,015	48,3
Pza	1,43	0,41	0,019	39,8
Pzd	0	0	0	0
Pz mh	2,27	0,51	0,07	39,9

Le piézomètre 7 présente les concentrations les plus importantes en métabolites de chloridazone, tandis que le piézomètre 4 a la plus forte concentration de bentazone, et la piézomètre 8 de nitrates.

La carte ci-après présente la localisation des piézomètres et forages du champ captant.



3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	38	0	100,0%	0	100,0%	95	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	38	11	71,1%	12	68,4%	136	3	97,8%	32	76,5%
Paramètre	Microbiologique	190	0	100,0%	0	100,0%	475	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	4 071	11	99,7%	38	99,1%	2 594	3	99,9%	89	96,6%

Indicateurs sans prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil) :

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	38	0	100%	0	100,00%	95	0	100%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	38	11	71,10%	0	100,00%	104	3	97,10%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	190	0	1000%	0	100,00%	475	0	100%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	4 008	11	99,70%	0	100,00%	2 448	3	99,90%	0	100,00%

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

A la demande de la collectivité, un suivi renforcé des métabolites émergents a été réalisé, faisant l'objet d'un échange trimestriel. Les concentrations sont toujours inférieures à valeur sanitaire transitoire de 3 µg/litre, et génèrent la majorité des non conformités.

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 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
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/01/2023	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1.216	µg/litre		0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/01/2023	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.392	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/01/2023	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	0.781	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Somme des pesticides totaux	1.054	µg/litre		0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.293	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.728	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Somme des pesticides totaux	1.829	µg/litre		0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.472	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/02/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.317	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.192	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.59	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.262	µg/litre		0.1

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
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.88	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.381	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.91	µg/litre		0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.63	µg/litre		0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	20/02/2023	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.234	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	14/03/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.288	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	14/03/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.689	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	14/03/2023	Production EI Guines_Fo1 Ei	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.274	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	14/03/2023	Production EI Guines_Fo1 Ei	Chloridazone Desphényl (P)	0.654	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	20/03/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production La Waille	Somme des pesticides totaux	1.463	µg/litre		0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	20/03/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production La Waille	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.725	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	20/03/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production La Waille	Chloridazone Desphényl (P)	0.686	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/03/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.138	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	20/03/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.366	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	04/04/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.502	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	04/04/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.85	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1.838	µg/litre		0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.372	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	1.437	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	09/05/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.262	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	09/05/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.62	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	09/05/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.448	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	09/05/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.895	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/05/2023	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.115	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/05/2023	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.36	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Guines_Fo5 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.121	µg/litre		0.1

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
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Guines_Fo5 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.41	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Production Ei Guines_Fo1 Ei	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.25	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Production Ei Guines_Fo1 Ei	Chloridazone Desphényl (P)	0.692	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.192	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.551	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.44	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/06/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.42	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	05/07/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.188	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	05/07/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.44	µg/litre		0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	05/07/2023	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.418	µg/litre		0.1
SAINT-TRICAT	Surveillance	Non conforme	05/07/2023	Saint Tricat_Fo8 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.68	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/07/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.394	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/07/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	1.898	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Guines_Fo5 Ei Production	Somme des pesticides totaux	0.55	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Guines_Fo5 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.12	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Guines_Fo5 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.434	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Somme des pesticides totaux	2.44	µg/litre		0.5
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.482	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	02/08/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.95	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/08/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Somme des pesticides totaux	1.26	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/08/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.312	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	08/08/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.947	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée à la consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production La Waille	Somme des pesticides totaux	3.826	µg/litre		0.5

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
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waïlle	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.581	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waïlle	Chlorothalonil R471811 (P)	1.004	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Fo12 Guines Refoulement Production_La Waïlle	Chloridazone Desphényl (P)	2.203	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Somme des pesticides totaux	0.812	µg/litre		0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chlorothalonil R471811 (P)	0.297	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	23/08/2023	Guines_Refoulement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Chloridazone Desphényl (P)	0.404	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Hors référence	23/08/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Turbidité	6.4	NFU		2
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/09/2023	Fréthun_Refoulement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/09/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/09/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.435	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/09/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chlorothalonil R471811 (P)	1.037	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/09/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	2.527	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/09/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Somme des pesticides totaux	4.041	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Somme des pesticides totaux	1.26	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.279	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.963	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo6 Ei Production	Somme des pesticides totaux	0.78	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.172	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Guines_Fo6 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.607	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Somme des pesticides totaux	2.11	µg/litre		0.5

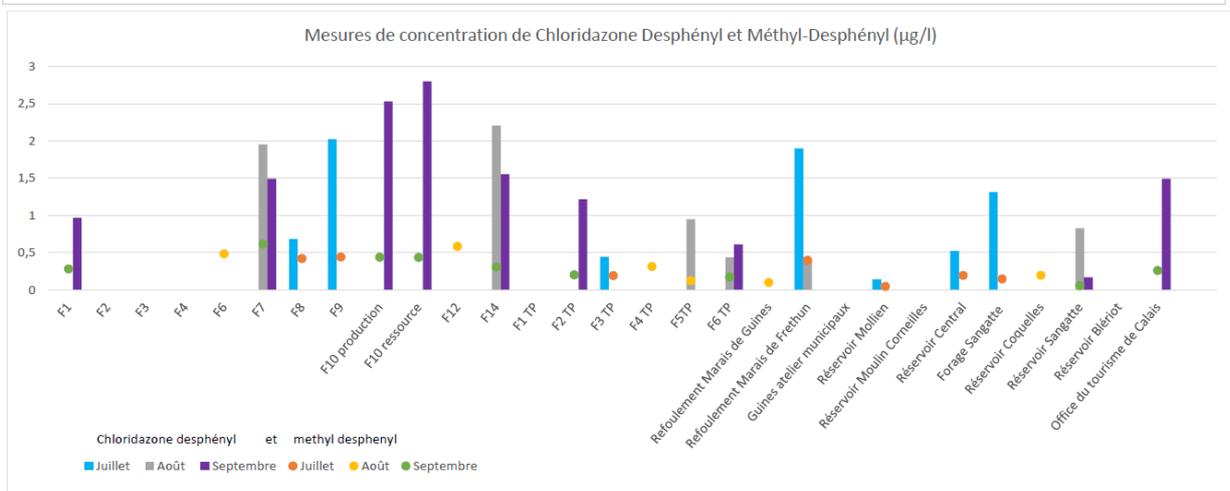
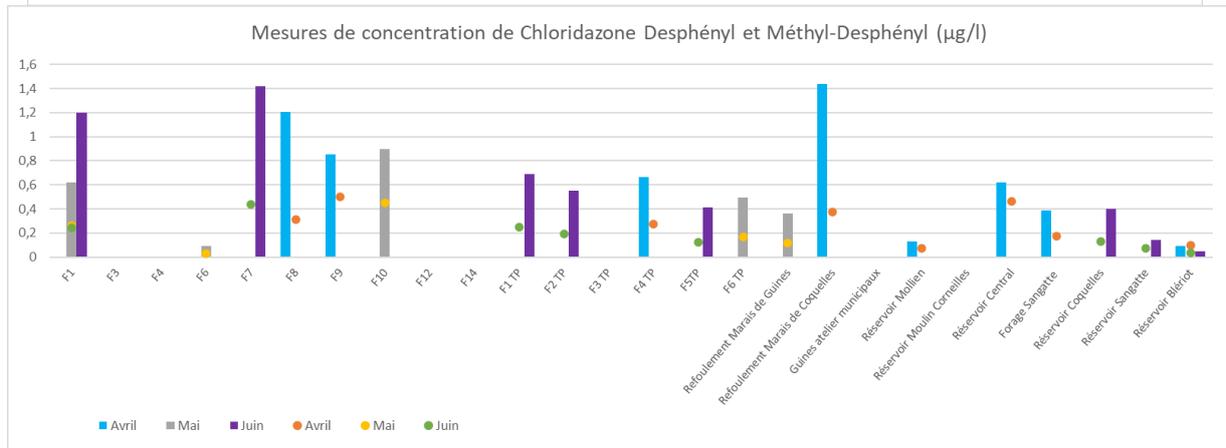
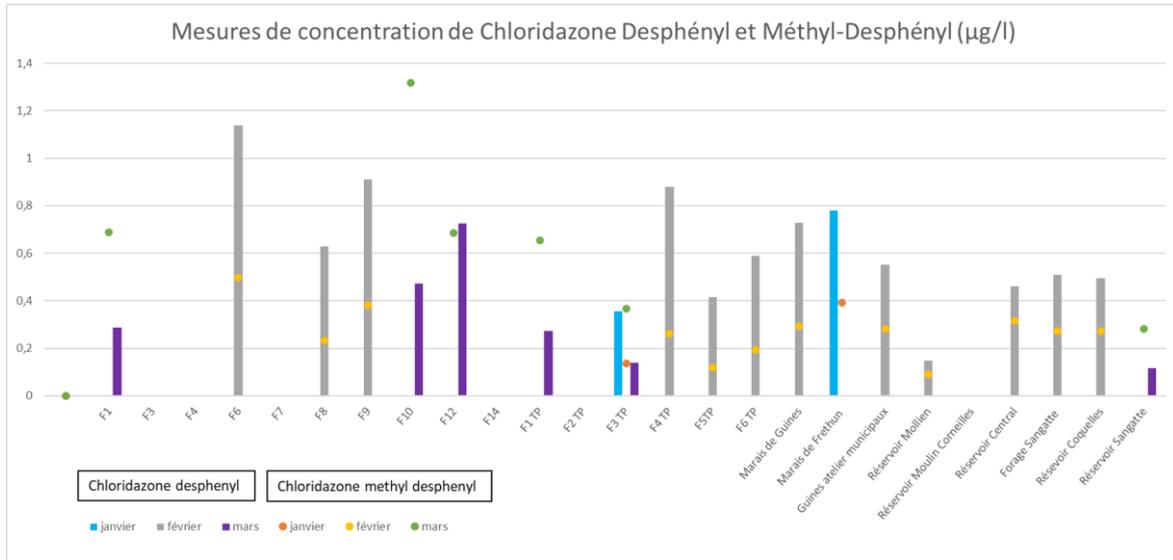
Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.611	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	11/09/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.49	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Fréthun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Somme des pesticides totaux	1.912	µg/litre		0.5
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Fréthun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.334	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Fréthun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chlorothalonil R471811 (P)	0.336	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Fréthun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Chloridazone Desphényl (P)	1.208	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/10/2023	Guines_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guines 1201	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/10/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Somme des pesticides totaux	1.9	µg/litre		0.5
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.235	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.353	µg/litre		0.1
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Guines_Fo1 St-Blaise Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.269	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo14 Guines Production	Somme des pesticides totaux	1.12	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo14 Guines Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.295	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo14 Guines Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.13	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo14 Guines Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.694	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Somme des pesticides totaux	0.68	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.157	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.16	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	23/10/2023	Guines_Fo3 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.361	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Hors référence	24/10/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Turbidité	3.56	NFU		2
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/11/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.42	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/11/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.4	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	06/11/2023	Hames-Boucres_Fo9 Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.94	µg/litre		0.1

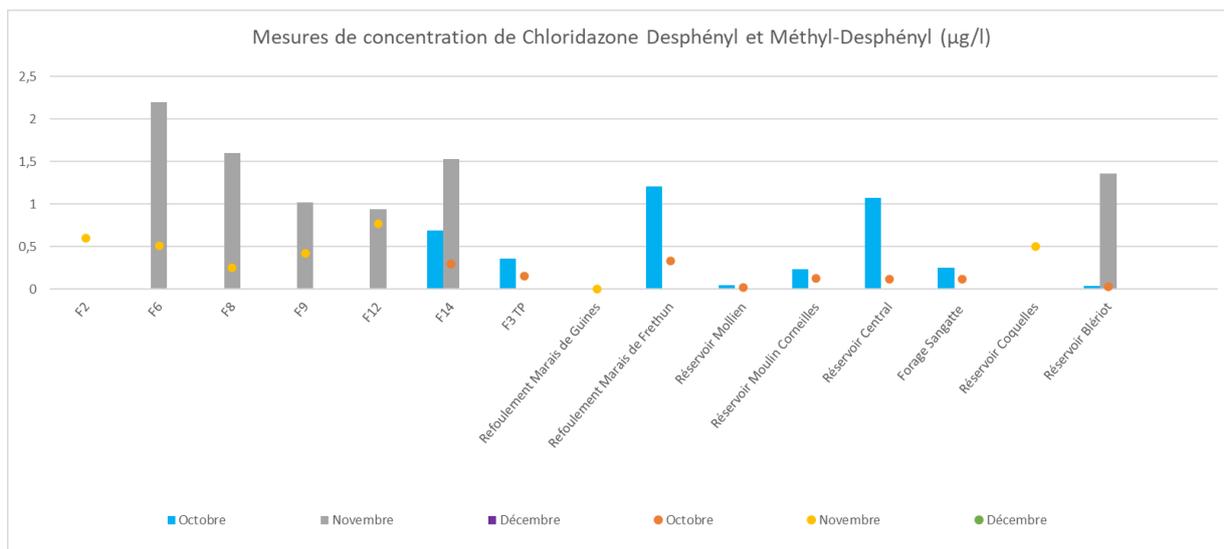
Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/11/2023	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/11/2023	Guïnes_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guïnes 1201	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/11/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Somme des pesticides totaux	3.17	µg/litre		0.5
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/11/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.51	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/11/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chlorothalonil R471811 (P)	1.06	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	20/11/2023	Hames-Boucres_Fo6 Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.6	µg/litre		0.1
FRÉTHUN	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/12/2023	Frethun_Refolement Marais De Coquelle - Chambre De Comptage	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/12/2023	Guïnes_Fo12 Guïnes Refoulement Production_La Waille	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/12/2023	Guïnes_Refolement Tournepuits - Ch De Comptage Marais Guïnes 1201	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/12/2023	Guïnes_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo6 Ei Production	Somme des pesticides totaux	1.07	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo6 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.239	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo6 Ei Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.53	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo6 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.302	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo5 Ei Production	Somme des pesticides totaux	0.65	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo5 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.137	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo5 Ei Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.17	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	18/12/2023	Guïnes_Fo5 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.341	µg/litre		0.1

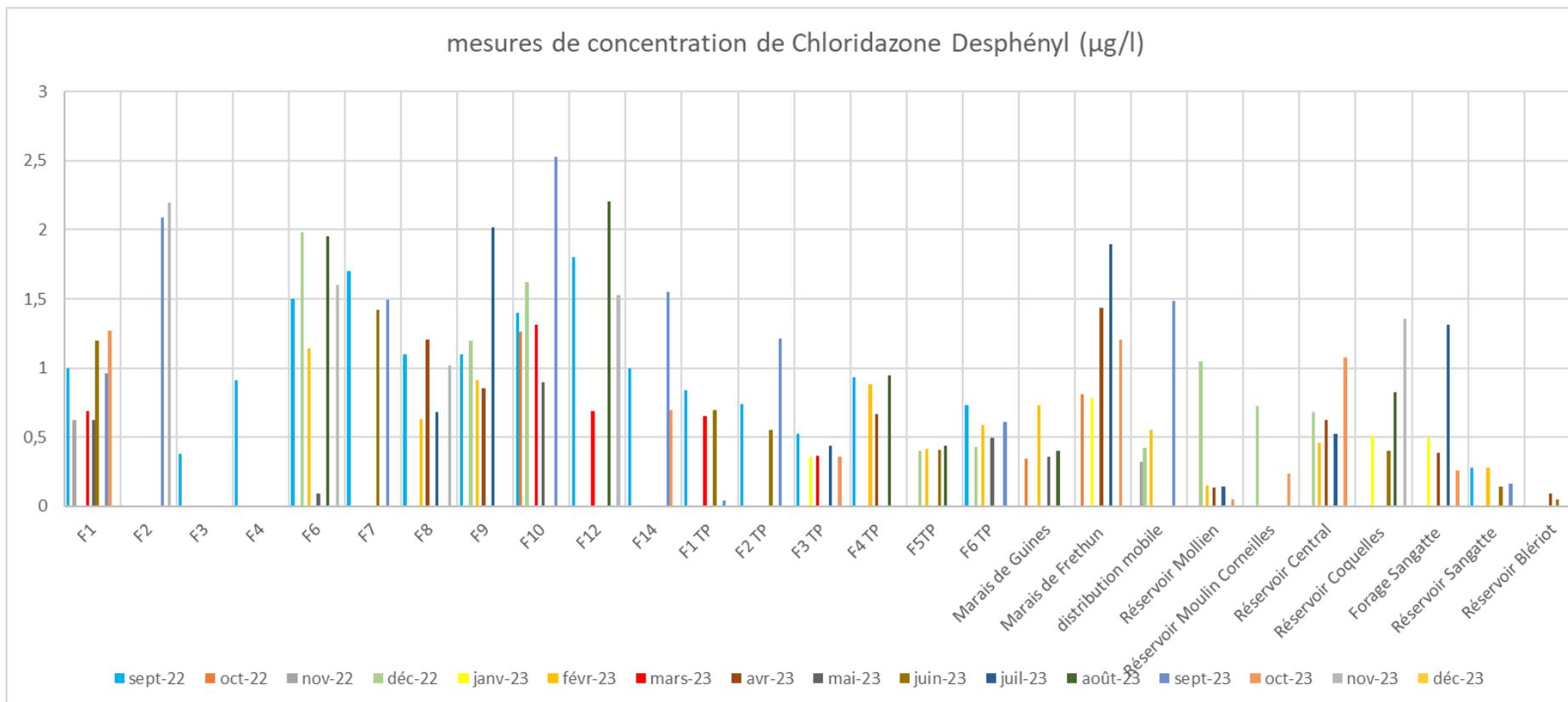
Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
GUÎNES	Surveillance	Hors référence	21/12/2023	Guines_Fo14 Guines Production	Turbidité	8.5	NFU		2
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Somme des pesticides totaux	1.91	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.398	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.6	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo4 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.91	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Somme des pesticides totaux	0.8	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.305	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.15	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Guines_Fo2 Ei Production	Chloridazone Desphényl (P)	0.34	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Somme des pesticides totaux	3.49	µg/litre		0.5
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.9	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.56	µg/litre		0.1
HAMES-BOUCRES	Surveillance	Non conforme	21/12/2023	Hames-Boucres_Fo7 Production	Chloridazone Desphényl (P)	2.03	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	27/12/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Somme des pesticides totaux	2.45	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	27/12/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.511	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	27/12/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chlorothalonil R471811 (P)	0.55	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	27/12/2023	Guines_Fo10 St-Blaise Refoulement Production	Chloridazone Desphényl (P)	1.39	µg/litre		0.1

En 2023 75 mesures de métabolites de chloridazone desphényl ont été réalisées : la valeur moyenne est de 0,89, pour un maximum de 2,8 (Forage 10) et un minimum de 0.
 75 mesures de chloridazone méthyl desphényl ont été réalisées : la valeur moyenne est de 0,30, pour un maximum de 0,9 (Forage 7) et un minimum de 0.

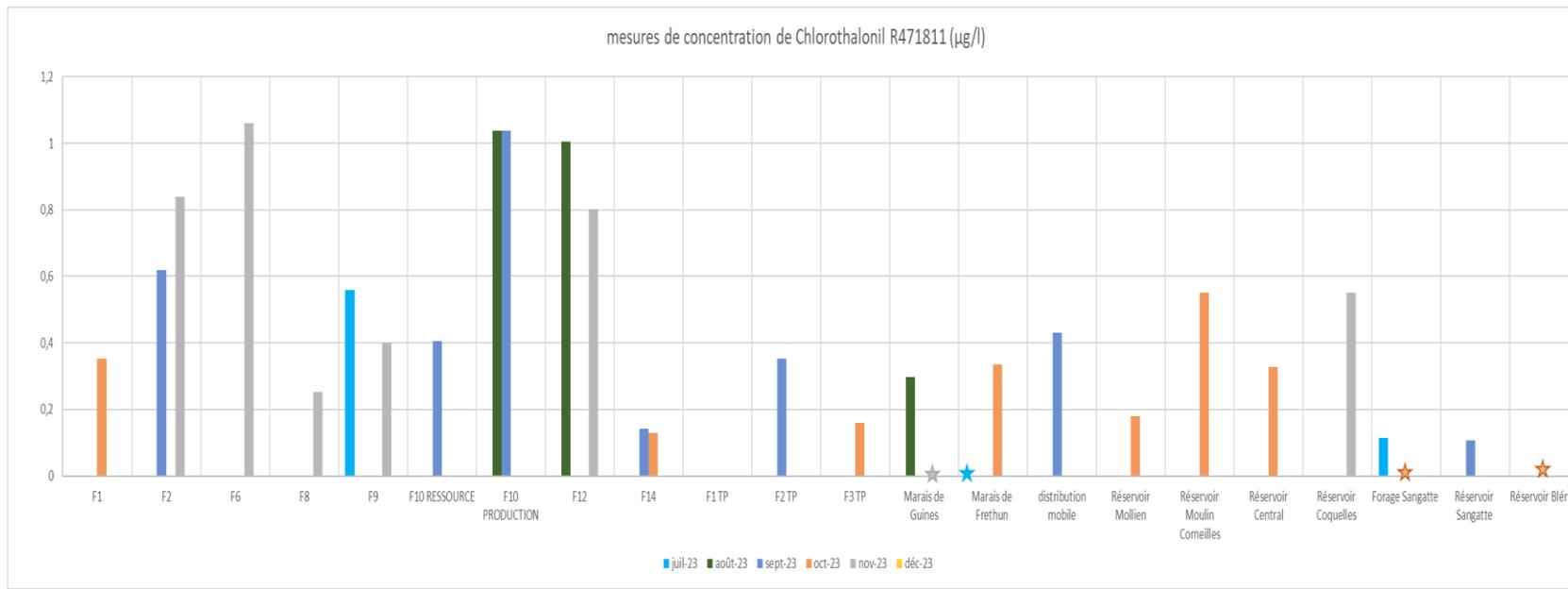
Certains forages apparaissent moins contaminés que d'autres, en particulier ceux du Tournepuits, même si les valeurs mesurées peuvent varier d'une analyse à l'autre, rendant difficile la mise en place d'une stratégie de pompage adaptée à cette problématique.







Suite à l'introduction du chlorothalonil R471811 dans le contrôle sanitaire à l'été 2023, l'autosurveillance sur ce paramètre a été renforcée : 31 mesures ont été réalisées. La valeur moyenne est de 0,42, pour un maximum mesuré de 1,06 (forage 6EP) et un minimum de 0.

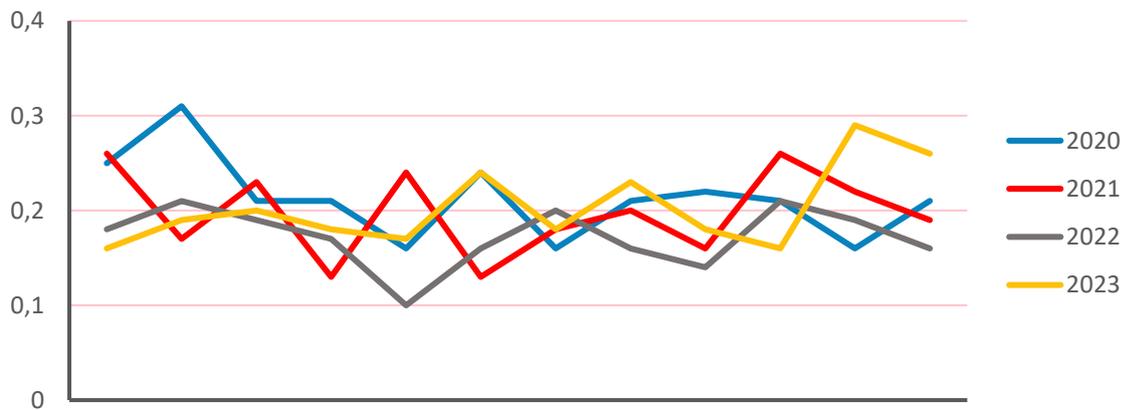


• **SUIVI DE LA CHLORATION**

En 2023, le taux de chlore libre résiduel au réservoir central est compris entre 0.16 et 0.29 mg/l. La chloration a été poussée au mois de novembre, au moment des inondations, par mesure de précaution.

Chlore libre résiduel réservoir central (mg/L)												
Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Octobre	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
2023	0,16	0,19	0,2	0,18	0,17	0,24	0,18	0,23	0,18	0,16	0,29	0,26

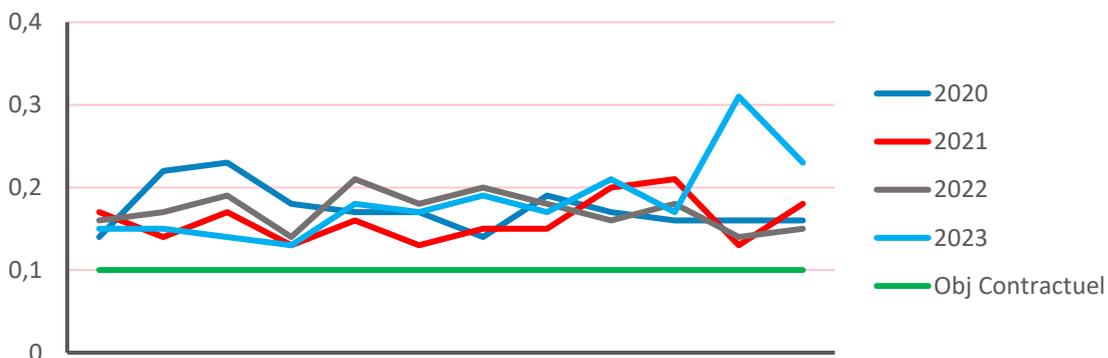
Chlore libre résiduel réservoir Central (mg/l)



Nous mesurons également depuis 2018 le taux résiduel de chlore dans le réseau. En 2023, il est compris entre 0.13 et 0.31 mg/l. L'augmentation est nette au mois de novembre.

Chlore libre résiduel réseau (mg/L)												
Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Octobre	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
2023	0,15	0,15	0,14	0,13	0,18	0,17	0,19	0,17	0,21	0,17	0,31	0,23
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

Chlore libre résiduel réseau (mg/l)



Pendant la période des inondations de novembre, la chloration a été poussée à 0,40 mg/L par mesure de précaution, et des analyses de turbidité, chlore et ATPmétrie ont été réalisées afin de s'assurer que l'eau distribuée était conforme aux paramètres de qualité.

date	lieu	Turbidité (NFU)	ATP (log)
13/11/2023	Marais de Guines	0,1	0,9
13/11/2023	Res Central	0,39	1,52
13/11/2023	Res Mollien	0,16	1,99
13/11/2023	Res Moulin Corneilles	0,08	1,7



Résultats des premières analyses et échelle d'interprétation des résultats d'ATPmétrie

3.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform	Nbr.	Nbr. HR	% Réf	Nbr. NC	% Conform
Bulletin	Microbiologique	80	1	98,8%	0	100,0%	98	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	82	0	100,0%	3	96,3%	106	0	100,0%	8	92,5%
Paramètre	Microbiologique	400	1	99,8%	0	100,0%	490	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	985	0	100,0%	9	99,1%	1 256	0	100,0%	15	98,8%

Indicateurs sans prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)

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	80	1	98,8%	0	100,0%	98	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	82	0	100,0%	0	100,0%	99	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	400	1	99,8%	0	100,0%	490	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	974	0	100,0%	0	100,0%	1 224	0	100,0%	0	100,0%

• **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	Hors référence	09/11/2023	Calais_R.M	Coliformes	1	nombre /100 ml		0
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/04/2023	Calais_Res Mollien	Chloridazone Desphényl (P)	0.132	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/09/2023	Calais_R.M	Somme des pesticides totaux	2.177	µg/litre		0.5
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/09/2023	Calais_R.M	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.257	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/09/2023	Calais_R.M	Chlorothalonil R471811 (P)	0.431	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/09/2023	Calais_R.M	Chloridazone Desphényl (P)	1.489	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Calais_Res Central	Somme des pesticides totaux	1.526	µg/litre		0.5
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.121	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Calais_Res Central	Chlorothalonil R471811 (P)	0.327	µg/litre		0.1
CALAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Desphényl (P)	1.078	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Hors référence	12/01/2023	Calais_Res Mollien	Ph (Potentiel En Hydrogène)	11.1	unité pH	6.5	9
CALAIS	Surveillance	Non conforme	14/02/2023	Calais_Res Mollien	Chloridazone Desphényl (P)	0.147	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	14/02/2023	Calais_Reservoir Central	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.314	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	14/02/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Desphényl (P)	0.46	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	04/04/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.464	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	04/04/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Desphényl (P)	0.622	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	19/07/2023	Calais_Res Mollien	Chloridazone Desphényl (P)	0.139	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	19/07/2023	Calais_Res Central	Somme des pesticides totaux	0.71	µg/litre		0.5
CALAIS	Surveillance	Non conforme	19/07/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.192	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	19/07/2023	Calais_Res Central	Chloridazone Desphényl (P)	0.52	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	24/10/2023	Calais_Res Mollien	Chlorothalonil R471811 (P)	0.18	µg/litre		0.1
CALAIS	Surveillance	Non conforme	06/12/2023	Calais_Res Central	Chlorothalonil R471811 (P)	0.24	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	12/10/2023	Guines_Rés Moulin Corneilles	Somme des pesticides totaux	0.92	µg/litre		0.5
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	12/10/2023	Guines_Rés Moulin Corneilles	Chloridazone Méthyl Desphényl	0.129	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	12/10/2023	Guines_Rés Moulin Corneilles	Chlorothalonil R471811 (P)	0.55	µg/litre		0.1
GUÎNES	Surveillance	Non conforme	12/10/2023	Guines_Rés Moulin Corneilles	Chloridazone Desphényl (P)	0.238	µg/litre		0.1

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	118	0	100%
Physico-chimique	43	15	65,1%

Indicateurs sans prise en compte des Métabolites émergents (Chloridazone + Chlorothalonil)

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	118	0	100%
Physico-chimique	43	0	100%

Comme indiqué au point 3.2.3, les non-conformités identifiées font suite à l'ajout dans la liste des pesticides recherchés dans le contrôle sanitaire en 2021, de métabolites identifiés comme pertinents par l'ANSES mais sans Valeur sanitaire maximale établie, des dépassements de limite de qualité (0.1 ou 2 microgramme/L en fonction du type de ressource) ont été identifiés pour certains de ces métabolites sur plusieurs ressources du champ captant. 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.

Dans ce contexte, et en attente du positionnement 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 et chlorothalonil.

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.

3.2.8 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/lons-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) :

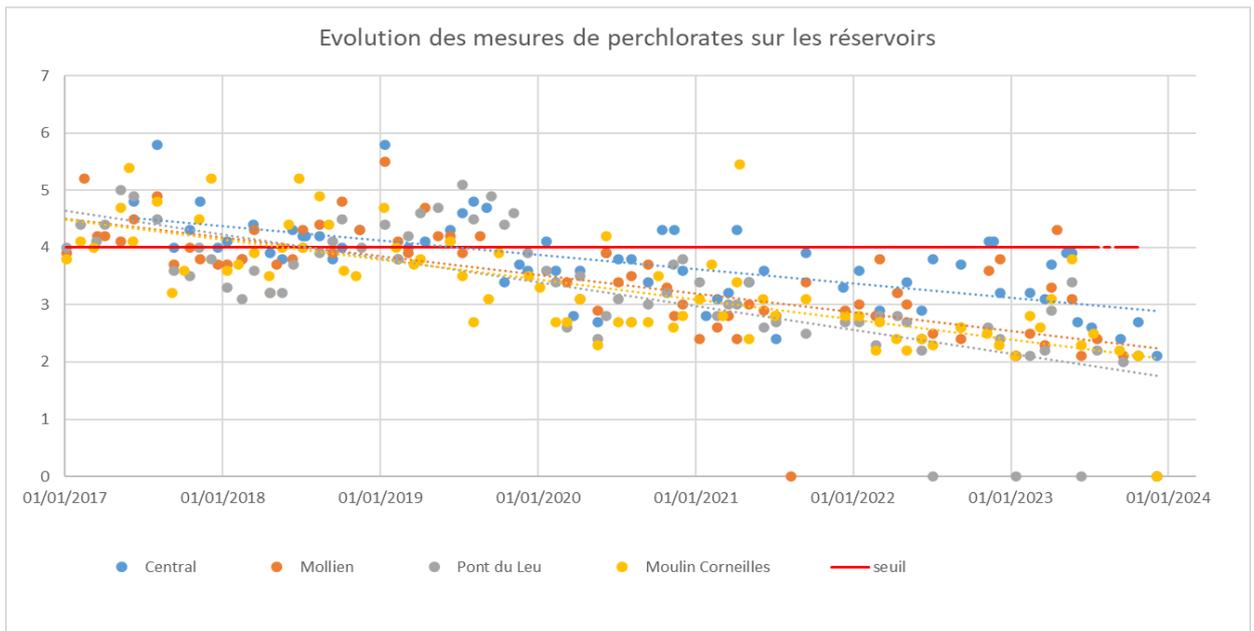
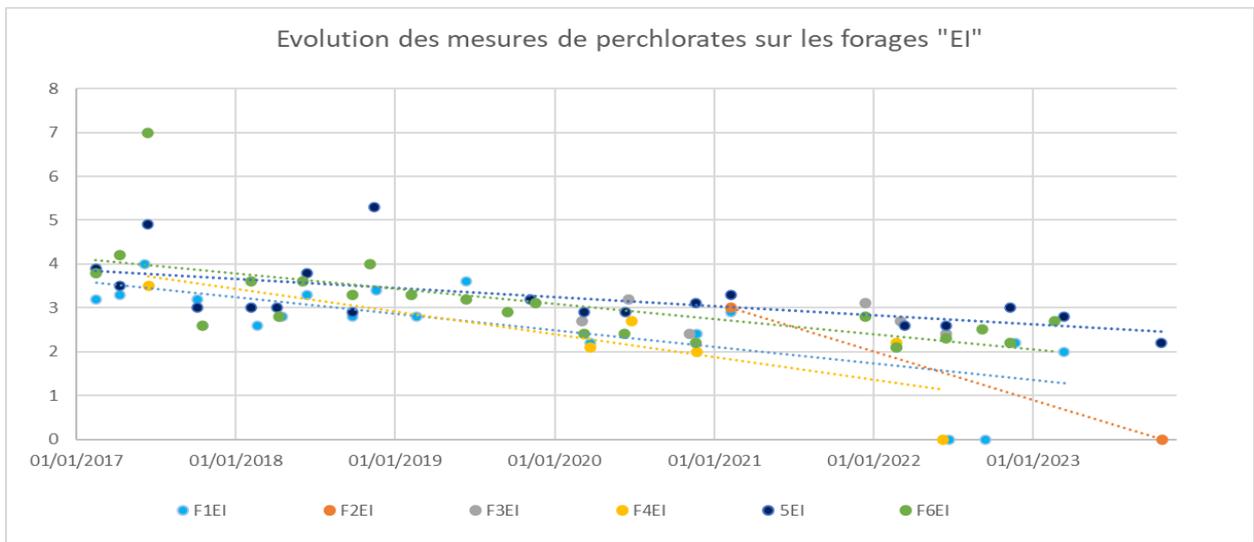
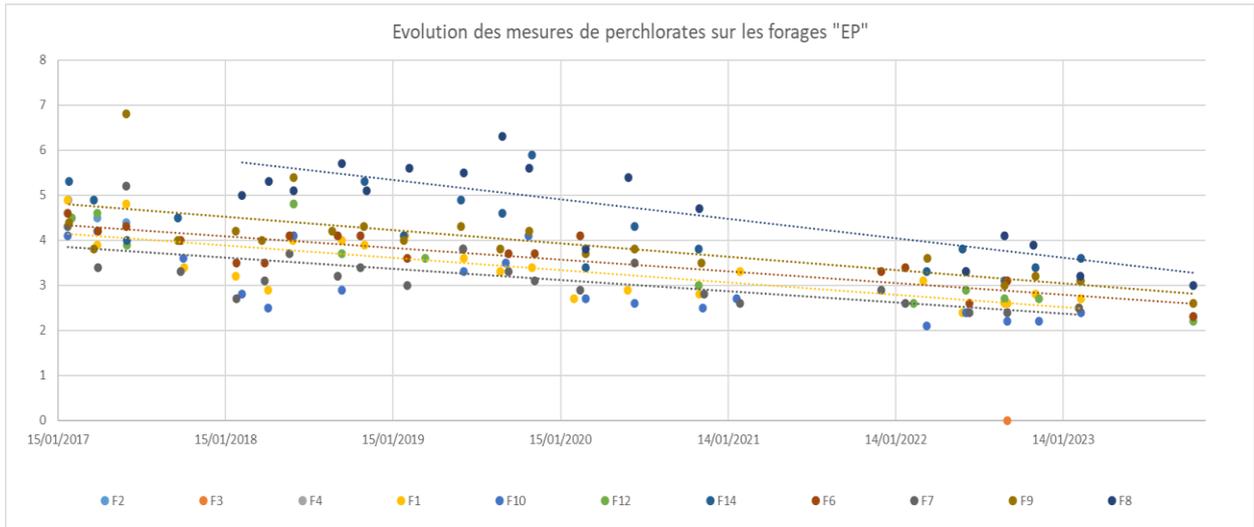
- recommandation de limiter la consommation d'eau dont la teneur en ions perchlorate dépasse **15 µg/L** pour les **femmes enceintes et allaitantes** ;
- recommandation de limiter l'utilisation d'eau dont la teneur en ions perchlorate dépasse **4 µg/L** pour la préparation des biberons des **nourrissons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

Etant donné les valeurs mesurées sur le périmètre, il est recommandé de limiter l'utilisation de l'eau pour les nourrissons de moins de 6 mois.

Mois	Rés. Central	Rés. Mollien	Rés. Moulin Cornéille	Rés. Pont du Leu	F1 EP	F6 EP	F7 EP	F8 EP	F9 EP	F10 EP	F12 EP	F14 EP	F1 EI	F2 EI	F3 EI	F4 EI	F5 EI	F6 EI
Janv	2,1	2,1	2,1	<2														
Fév	3,2	2,5	2,8	2,1	2,7	2,5	2,5	3,2	3,1	2,4	3,1	3,6				2,9		2,7
Mars	3,1	2,3	2,6	2,2									2		2,6		2,8	
Avril	3,7	3,3	3,1	2,9														
			4,3*															
Mai	3,9	3,1	3,8	3,4														
Juin	2,7	2,1	2,3	<2,0														
Juil	2,6	2,4	2,5	2,2														
Août																		
Sept	2,4	2,1	2,2	2														
Oct	2,7	2,1	2,1	2,1		2,3		3	2,6	2,3	2,2			<2,0	2,4		2,2	
Nov																		
Déc	2,1	<2,0	<2,0	<2,0														

* mesure réalisée dans le cadre du contrôle sanitaire. Les autres mesures sont réalisées par l'exploitant dans le cadre de l'autosurveillance.

Les analyses réalisées sur les forages et les réservoirs montrent une tendance d'évolution à la baisse des concentrations de perchlorates mesurées ces dernières années.



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	2022	2023	N/N-1 (%)
CALAIS	CALAIS CPT10 CALAIS - Tunis 1	-	-	-
CALAIS	Protection cathodique 4 ponts	2 172	1 673	- 23,0%
CALAIS	Réservoir Central	1 121	1 125	0,4%
CALAIS	Réservoir Mollien	436	1 093	150,7%
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	5 486	3 263	- 40,5%
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	20 508	13 123	- 36,0%
COQUELLES	CALAIS VEG07 COQUELLES - Marais de Frethun	478	807	68,8%
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Frethun	667	874	31,0%
GUÎNES	CALAIS ACHAT01 GUINES - Marais de Guines	-	-	-
GUÎNES	Forage F10EP	77 305	33 294	- 56,9%
GUÎNES	Forage F11EP	164	350	113,4%
GUÎNES	Forage F12EP	20 752	46 439	123,8%
GUÎNES	Forage F1EP	31 924	10 983	- 65,6%
GUÎNES	Forage F5EI	6 318	46 129	630,1%
GUÎNES	Forage F6EI	91 091	75 269	- 17,4%
GUÎNES	Réservoir Corneilles	5 901	6 773	14,8%
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	64 311	68 621	6,7%
GUÎNES	Usine du Tournepuits	369 318	384 334	4,1%
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	14 578	9 432	- 35,3%
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	314 592	409 142	30,1%
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	124 522	37 572	- 69,8%
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	99 842	100 299	0,5%
Total		1 251 486	1 250 595	- 0,1%

La consommation d'énergie en kWh est sensiblement identique à l'an passé.

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								
Commune	Site	Réactifs	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
-	-	Chlore (kg)	1 470	1 666	1 813	1 421	1225	-13,79%

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	23/03/2023
CALAIS	Protection cathodique pont du Leu	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2023
CALAIS	Réservoir Central	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2023
CALAIS	Réservoir Central	Extincteur	divers regards sur le site (non-décrit)	27/10/2023
CALAIS	Réservoir Mollien	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2023
CALAIS	Réservoir Mollien	Extincteur	divers regards sur le site (non-décrit)	27/10/2023
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	Equipement électrique	armoire générale BT	23/03/2023
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	Extincteur	divers regards sur le site (non-décrit)	27/10/2023
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	Equipement électrique	armoire de commande	23/03/2023
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Fréthun	Equipement électrique	armoire générale BT	05/04/2023
FRÉTHUN	Protection cathodique pont Fréthun	Equipement électrique	armoire générale BT	05/04/2023
GUÎNES	Cabine de Suivi Qualité Marais de Guines	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F10EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F10EP	Extincteur	extincteur	17/10/2023
GUÎNES	Forage F11EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F12EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F12EP	Extincteur	extincteur	17/10/2023
GUÎNES	Forage F1EI	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F1EI	Extincteur	extincteur	17/10/2023
GUÎNES	Forage F1EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F2EI	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
GUÎNES	Forage F2EI	Extincteur	extincteur	27/10/2023
GUÎNES	Forage F2EP	Equipement électrique	coffret électrique	27/03/2023
GUÎNES	Forage F2EP	Extincteur	divers regards sur le site (non-décrit)	17/10/2023
GUÎNES	Forage F3EI	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F3EI	Extincteur	extincteur	17/10/2023
GUÎNES	Forage F3EP	Equipement électrique	matériel électrique non décrit (non-décrit)	27/03/2023
GUÎNES	Forage F4EI	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F4EI	Extincteur	extincteur	27/10/2023
GUÎNES	Forage F4EP	Equipement électrique	matériel électrique non décrit (non-décrit)	27/03/2023
GUÎNES	Forage F5EI	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Forage F5EI	Extincteur	extincteur	17/10/2023
GUÎNES	Forage F6EI	Equipement électrique	armoire électrique	27/03/2023
GUÎNES	Forage F6EI	Extincteur	extincteur	27/10/2023
GUÎNES	Protection cathodique tournepuits	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Réservoir Corneilles	Equipement électrique	armoire generale BT	27/03/2023
GUÎNES	Réservoir Corneilles	Extincteur	divers regards sur le site (non-décrit)	17/10/2023
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Equipement électrique	armoire générale BT bureau	27/03/2023
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Equipement électrique	Armoire générale BT F3/F4/USINE	27/03/2023
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Moyen de levage	Levage non décrits	23/06/2023
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	Moyen de levage	Palan fixe de l'atelier	23/06/2023
GUÎNES	Usine du Tournepuits	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
GUÎNES	Usine du Tournepuits	Extincteur	extincteur	27/10/2023
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	Equipement électrique	Armoire générale BT	27/03/2023
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	Extincteur	Extincteur	27/10/2023
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	Extincteur	extincteur	27/10/2023
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	Extincteur	extincteur	27/10/2023
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	Equipement électrique	armoire générale BT	27/03/2023
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	Extincteur	extincteur	17/10/2023

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 2023 des inspections télévisées ont été réalisées sur les forages : 1EP, 6EP, 7EP, 14EP

L'ensemble des rapports ont été remis à la collectivité. Ils ne révèlent pas de problème particulier.



Extrait des rapports d'ITV

3.3.5 Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
CALAIS	Réservoir Central	20/04/2023
CALAIS	Réservoir Central	27/04/2023
CALAIS	Réservoir Mollien	16/05/2023
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	17/04/2023
GUÎNES	Réservoir Corneilles	23/06/2023
GUÎNES	Réservoir Corneilles	11/07/2023

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 CPT03 CALAIS - Norvège	-	-	2	2
CALAIS	CALAIS CPT09 CALAIS - Fontinette	-	-	1	1
CALAIS	CALAIS VEG03 SIRA - Marck	1	-	-	1
CALAIS	Mesure multi paramètre Hopital de Calais	1	-	1	2
CALAIS	Protection cathodique 4 ponts	15	23	-	38
CALAIS	Protection cathodique pont du Leu	2	23	-	25
CALAIS	Réservoir Central	90	2	11	103
CALAIS	Réservoir Mollien	75	2	3	80
CALAIS	Réservoir Pont du Leu haut	87	2	10	99
COQUELLES	CALAIS VEG04 COQUELLES - Aubanie	12	-	-	12
COQUELLES	CALAIS VEG05 COQUELLES - Auchan (Surpresseur)	44	1	6	51
COQUELLES	CALAIS VEG06 COQUELLES - Lima	15	-	2	17
COQUELLES	CALAIS VEG07 COQUELLES - Marais de Frethun	25	-	-	25
COULOGNE	CALAIS VEG08 COULOGNE - Préville	12	-	1	13
COULOGNE	CALAIS VEG09 COULOGNE - Quai d'Amérique	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG10 COULOGNE - Route de St Omer	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG11 COULOGNE - Stival	15	-	1	16
COULOGNE	CALAIS VEG12 COULOGNE - Trou Gai	13	-	-	13
COULOGNE	CALAIS VEG13 COULOGNE - Verlaine	12	-	-	12
COULOGNE	CALAIS VEG14 COULOGNE - Virval	12	-	1	13
FRÉTHUN	Cabine de Suivi Qualité Marais de Frethun	20	2	5	27
FRÉTHUN	Protection cathodique pont Frethun	14	23	1	38
GUÎNES	Cabine de Suivi Qualité Marais de Guines	20	2	7	29
GUÎNES	CALAIS ACHAT01 GUINES - Marais de Guines	25	-	-	25
GUÎNES	CALAIS ACHAT02 GUINES - Verdun	11	-	-	11
GUÎNES	CALAIS VEG01 GUINES - Bypass HOBASS	27	-	-	27
GUÎNES	Forage F10EP	87	3	11	101
GUÎNES	Forage F11EP	18	2	4	24
GUÎNES	Forage F12EP	98	4	8	110

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
GUÎNES	Forage F1EI	73	3	3	79
GUÎNES	Forage F1EP	94	1	6	101
GUÎNES	Forage F2EI	63	2	1	66
GUÎNES	Forage F2EP	60	3	4	67
GUÎNES	Forage F3EI	84	2	15	101
GUÎNES	Forage F3EP	15	1	-	16
GUÎNES	Forage F4EI	76	2	4	82
GUÎNES	Forage F4EP	12	1	-	13
GUÎNES	Forage F5EI	90	3	10	103
GUÎNES	Forage F6EI	82	2	13	97
GUÎNES	Protection cathodique tournepuits	4	23	1	28
GUÎNES	PZ4 Salle de Sport Tournepuits	1	-	-	1
GUÎNES	PZ7 Forêt de Guines	1	-	-	1
GUÎNES	PZC Chemin de St Blaise	1	-	-	1
GUÎNES	PZD Chemin Tournepuits	1	-	-	1
GUÎNES	Réservoir Corneilles	110	2	10	122
GUÎNES	Usine - Centre technique de Guines	98	7	41	146
GUÎNES	Usine du Tournepuits	40	2	14	56
HAMES-BOUCRES	Forage F14EP	85	2	12	99
HAMES-BOUCRES	Forage F6EP	87	5	21	113
HAMES-BOUCRES	Forage F7EP	78	5	4	87
HAMES-BOUCRES	PZ3 Chemin de Forage 12	1	-	-	1
HAMES-BOUCRES	PZ6 Hermitage	1	-	-	1
HAMES-BOUCRES	PZB Forage 6	1	-	-	1
HAMES-BOUCRES	PZMH Chemin Avant Forage 9	1	-	-	1
PIHEN-LÈS-GUÎNES	PZ8 Pihen les Guines	1	-	-	1
SAINT-TRICAT	Forage F8EP	99	4	6	109
SAINT-TRICAT	Forage F9EP	102	4	9	115
SAINT-TRICAT	PZ1 Fontinette F9	2	-	1	3
SAINT-TRICAT	PZA Forage 9	1	-	-	1

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-canalizations.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°2018-899 du 22 octobre 2018, relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution. Le précédent décret de 2011 instaurait une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

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

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



Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément à l'arrêté du 15 février 2012.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux « Construire Sans Détruire (CSD) », afin de recevoir l'exhaustivité des

demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement de nouveaux travaux (Classe A de précision : à 40 cm pour les réseaux rigides, 50 cm pour les réseaux flexibles), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les mises à jour des réseaux sont directement intégrées dans les plans conformes, ces données sont transmises dans les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2023
RDICT	347
RDT	255
RDT-RDICT conjointe	844
Total	1 446

- 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	1	1	0,0%
Accessoires	renouvelés	7	5	-28,6%
Accessoires	supprimés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	3	200,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	-	4	-
Appareils de fontainerie	renouvelés	4	7	75,0%
Appareils de fontainerie	réparés	3	3	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	462	328	-29,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	1	1	0,0%
Branchements	créés	82	61	-25,6%
Branchements	modifiés	48	30	-37,5%
Branchements	renouvelés	73	243	232,,88%
Branchements	supprimés	8	4	-50,0%
Compteurs	déposés	20	26	30,0%
Compteurs	posés	262	222	-15,3%
Compteurs	remplacés	625	227	-63,7%
Devis métrés	réalisés	107	87	-18,7%
Enquêtes	Clientèle	1224	1395	14,0%
Fermetures d'eau	à la demande du client	10	13	30,0%
Fermetures d'eau	autres	1	5	400,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	37	18	-51,4%
Remise en eau	sur le réseau	631	554	-12,2%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	5	4	-20,0%
Réparations	fuite sur branchement	110	91	-17,3%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	53	38	-28,3%
Autres		4 924	4 613	-6,3%
Total actes		8 701	7 983	-8,3%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève

Indicateur	Type d'intervention	2022	2023	N/N-1 (%)
Télérelèves	Posées	837	341	-59,3%
Télérelèves	Renouvelées	1020	1629	59,7%

- LA TELERELEVE

Rappel du contexte

Grand Calais a choisi d'intégrer la relève intelligente des compteurs d'eau qui garantit notamment le relevé de la consommation sans la présence du client et un certain nombre d'autres services associés (suivi de la consommation, alerte en cas de fuite, etc.).

Eaux de Calais a donc mobilisé les moyens nécessaires pour l'installation de nouveaux compteurs d'eau, afin de couvrir l'intégralité du parc compteur.



Compteur équipé d'un émetteur de Télérelève

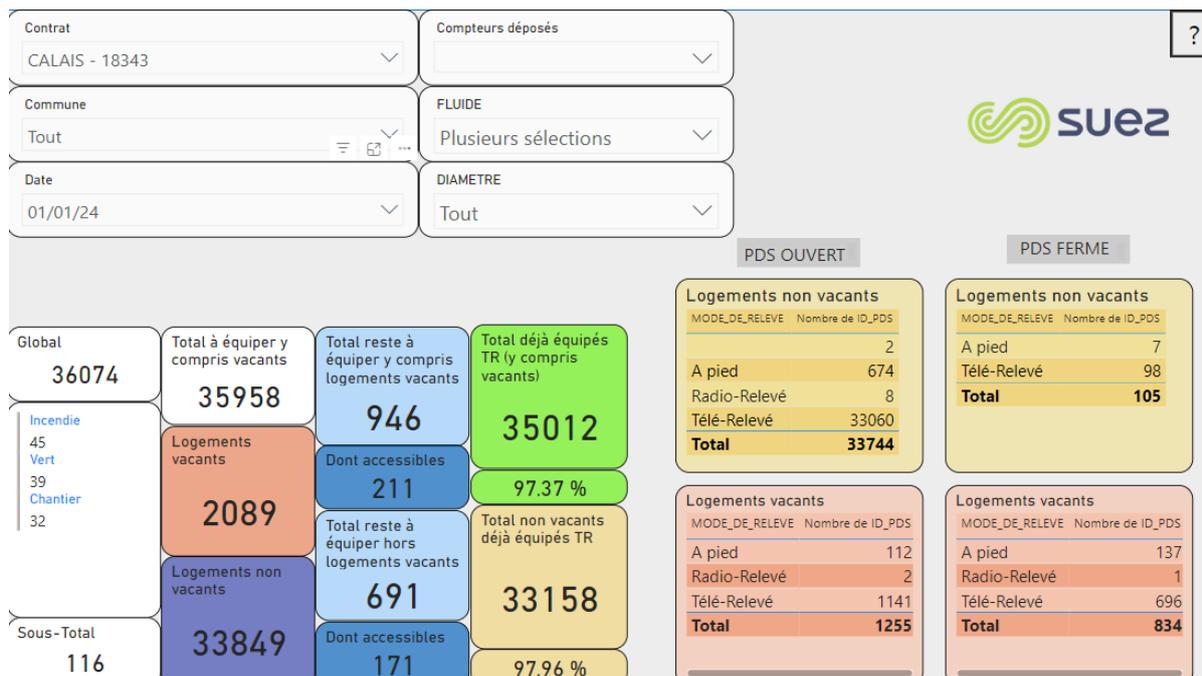
Le bilan de l'année

Pour ce nouveau service, chaque compteur d'eau est équipé d'un émetteur. Aucun danger pour la santé, cette technologie utilise des ondes radio de fréquence très faible et ne transmet que quatre informations par jour dans un délai d'une fraction de seconde.

Points sur les émetteurs

Au 31 décembre 2023, 35 012 compteurs sont équipés de la technologie télérelève.





Près de 230 compteurs ont été équipés en 2023

Point sur les récepteurs :

13 (dont deux 2G) récepteurs radio permettent de couvrir le territoire de Calais. Un concentrateur 2G a été installé cette année afin de couvrir la zone blanche à l'est et ainsi améliorer la performance des remontées.

Point sur la performance de remontée :

Au 31 décembre 2023, 97.96% (96.17% en 2022) des émetteurs remontent au moins une trame mensuelle sur le mois de décembre et permettent ainsi de facturer grâce au dispositif de télérelève.

Le 31 décembre 2023, 96.32% (92,86% en 2022) sont remontés ce jour-là à titre indicatif.

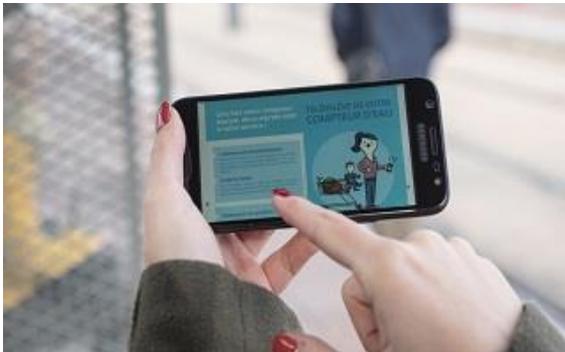
Nom Ville	Code INSEE	Fluide	# Emetteurs		Emetteurs avec au moins 1 Trame sur la période		Emetteurs avec aucune Trame		Pose Récente		Emetteurs ayant envoyé une trame ce jour	
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Calais	62193	EAU	34601	91,37	33895	97,96	706	2,04	0	0	0	96,32
			34601	91,37	33895	97,96	706	2,04	0	0	0	96,32

Performance 30j au 31/12/2023

Au cours de l'année, 1722 interventions de maintenance sur les émetteurs télérelève ont été réalisées, ainsi que 3 interventions sur les concentrateurs, ce qui a permis une nette amélioration des remontées télérelève.

Services associés :

Une fois cette technologie installée, les services mis à disposition des clients sont :



- ✓ Suivi de la consommation d'eau au quotidien sur l'agence en ligne ;
- ✓ Alerte en cas de fuite ou de surconsommation ;
- ✓ Relève automatique du compteur même en l'absence du client ;
- ✓ Factures établies en fonction des consommations réelles.
- ✓ Lien direct avec l'application Coach Cons'eau qui permet notamment à chacun de suivre sa consommation, de se comparer à des foyers équivalents ou de recevoir des conseils personnalisés pour optimiser sa consommation et d'en suivre le résultat.

Il est désormais possible de tirer un bilan à grande échelle des données collectées et d'en quantifier les bénéfices.

Bilan des alertes fuites 2023

Le nombre global d'alertes fuites sur l'année 2023 s'élève à 10 620 (voir détail présenté ci-dessous).

1873 clients ont été alertés par courrier, email ou SMS sur l'année.

La différence entre le nombre d'alertes fuites et le nombre total de clients alertés s'explique par le fait qu'un même abonné peut avoir au cours de l'année plusieurs suspicions de fuites.

Bilan mensuel des alertes fuites :



Dans le détail :

TYPE ALARME	Détection	1ère relance	2ème relance	Total
Fuite	7961	1863	796	10620
MAIL	3490	1863	796	6149
SMS	3057			3057
COURRIER	1414			1414
Total	7961	1863	796	10620

Il y a eu 7 961 détections qui correspondent à un premier envoi d'alerte de suspicion de fuite. Puis 1863 envois d'une nouvelle alerte fuite pour les usagers qui n'ont pas réparé. Enfin, 796 d'entre eux ont fait l'objet d'une seconde relance.

Bilan des alertes surconsommation 2023 :

Le nombre global d'alertes surconsommation sur l'année 2023 s'élève à **71 196** (Voir détail ci-dessous)

6 986 clients ont été alertés sur l'année 2023

La différence entre le nombre d'alertes surconsommation et le nombre total de clients alertés s'explique par le fait qu'un même abonné peut avoir au cours de l'année plusieurs détections de surconsommation.

Bilan mensuel des alertes surconsommation



Dans le détail

TYPE ALARME	Détection	1ère relance	2ème relance	Total
Surconso	71196			71196
MAIL	35738			35738
SMS	35458			35458
Total	71196			71196

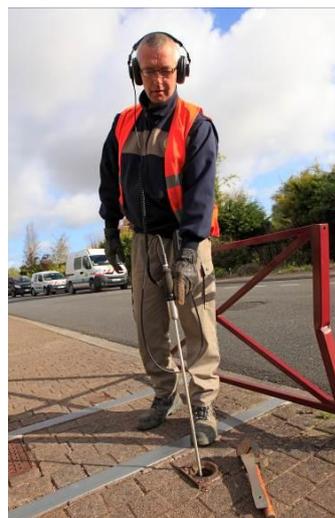
Bilan des comptes et paramétrages Tout Sur Mon Eau (TSME)

Nombre de comptes paramétrés sur TSME fin 2022 : **19017**, soit **54.32%** des abonnées.
Contre **17 272** fin 2022, soit **50.80%** des abonnés

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	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	272 000	267 000	224 000	201 000	158 000	- 21,4%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	-	1	1	32	23	- 28,1%



L'absence prolongée pour cause d'arrêt maladie du chercheur de fuite dédié au secteur a eu pour conséquence une réduction du périmètre inspecté, avec pour corollaire une dégradation de la performance du réseau. Afin de réduire les effets d'un tel évènement à l'avenir, nous avons engagé les actions suivantes :

- Formation d'un 2^e agent du secteur à la recherche de fuite
- Acquisition de prélocalisateurs mobiles, permettant de trianguler des données et ainsi localiser plus précisément la zone à écouter
- Mise en place d'un comité de suivi de l'état du parc de compteur de sectorisation interservices.

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	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	67	66	-1,5%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Astreinte	40	30	-25,0%

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 client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	58	47	- 19,0%
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	28	31	10,7%
Total	86	78	- 9,3%

Le tableau ci-dessus présente les données par abonnement, un consommateur pouvant avoir plusieurs abonnements.

Ci-après, pour plus de lisibilité, l'analyse est fait en agglomérant les différents abonnements d'un même client :

- Les gros consommateurs (entre 3000 et 6000 m3) sortis en 2023 sont : API, CAF de Lille, Darquer, Denis JB, Draka, Hotel Jacquard, Hypromat Lavage, La Vie Active, SAS BB Hotel, SDC Union des syndicats Rodin ABC, SPL Commerce Centre Urbain, EHPAD, Synd Coprop Du C C Calais.
- Eqiom Betons est passé de > 6000 à < 6000 m3.
- Les nouveaux consommateurs de plus de 3000 m3 sont :

SDC C/C AUCHAN CALAIS
BATIGERE
UKBF
GRAFTECH FRANCE
DFDS A/S
CEMEX BETON NORD OUEST

- Les nouveaux consommateurs de plus de 6000 m3 sont :

SARL CAUDELAVAGE
UMICORE FRANCE SAS
CH DE CALAIS

3.4.2 Le nombre d'abonnés

La répartition des abonnements par type d'abonnés est la suivante :

Nombre d'abonnements par catégorie			
Désignation	2022	2023	évolution N/N-1 (%)
Administration	1 822	1 620	-11
Client de passage (forain, navire,...)	1	1	0
Collectivité	492	638	30
Intra groupe	0	0	0
Particulier	31 669	31 251	-1
Professionnel	5 136	4 926	-4
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	926	1 174	27
Agriculteurs	0	3	
Total CALAIS	40 046	39 613	-1

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 (m ³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	2 222 372	2 247 076	2 244 733	2 173 016	2 112 893	- 2,8%
Volumes vendus aux collectivités	172 644	159 404	160 732	343 878	339 350	- 1,3%
Volumes vendus aux professionnels	1 485 588	1 420 838	1 393 564	1 247 078	1 108 296	- 11,1%
Total des volumes vendus	3 880 604	3 827 318	3 799 029	3 763 972	3 560 539	- 5,4%

Les volumes vendus aux professionnels ont baissé de 11%, notamment tirés par la réduction d'activité de Synthexim et Graftech.

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

DETAIL DES VOLUMES FACTURES AUX NAVIRES

Navires	Quantité facturée	Montant HT
AB DFDS SEAWAYS	1 568	8 605,91
ASA	8 678	49 319,38
B.C.R.M CHERBOURG	224	1 271,94
B.C.R.M. BREST	220	1 259,46
CONSEIL REGIONAL DES HDF	54	303,73
DFDS SEAWAYS SAS	218	1 238,03
DIRE INTR DOUANE DROITS	88	498,52
DIRE INTR DOUANES DROITS	18	101,76
EDEIS PORT DE CALAIS	410	2 316,18
FRCPM	20	115,66
LEON GROSSE	217	1 179,40
LEON VINCENT CALAIS SAS	27	156,15
MAIRIE DE CALAIS	2 131	12 324,01
MM LES ARMATEURS DU RUBATO	400	2 313,36
P&O FERRIES LTD	199	1 125,96
POLICE AUX FRONTIERES	281	1 591,97
SCANCO CALAIS SAS	219	1 246,63
SEPD	8 453	48 009,44

SNSM	1	5,57
SODRACO C/O	81	455,21
UKBF	1 891	10 714,47
Total général	25 398	144 152,74

Les volumes vendus aux gros consommateurs

Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant de 3000m ³ à 5999 m ³	261 958	188 638	200 069	234 548	185 944	- 20,7%
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m ³	1 080 447	981 926	992 827	840 840	705 441	- 16,1%
Total volumes vendus aux clients > 3000 m ³	1 342 405	1 170 564	1 192 897	1 075 388	891 385	- 17,1%

Les consommations des gros consommateurs sont présentées ci-après (données agglomérées par client, pour les abonnements > 3000 m3) :

Nom client	Classe client	Conso du 01/01/2022 au 31/12/2022	Conso du 01/01/2023 au 31/12/2023	évolution N/N-1 (%)
AFAPEI	Professionnel	4 554,00	5 295,00	16,27
AGENT COMPTABLE LYCEE HQE CALAIS	Administration	5 875,00	5 104,00	-13,12
ALCATEL SUBMARINE NETWORKS		77 830,00	79 764,00	2,48
ARGEDIS	Professionnel	4 381,00	3 525,00	-19,54
ASA	Client de passage (forain, navire, ...)	6 962,10	8 678,00	24,65
BATIGERE	Professionnel		3 133,00	
CARREFOUR DIRECTION ACTIF	Professionnel	4 772,00	5 054,00	5,91
CCAS	Collectivité	3 057,00	3 278,00	7,23
CEMEX BETON NORD OUEST	Professionnel		4 213,00	
CENTRE HOSPITALIER DE CALAIS	Collectivité	65 213,00	52 394,00	-19,66
CH DE CALAIS	Collectivité		53 953,00	
CHROMA BIOTECH SAS	Professionnel	25 719,00	24 583,00	-4,42
CLIMAT DE FRANCE	Professionnel	4 293,00	4 054,00	-5,57
CLINIQUE DU VIRVAL	Collectivité	10 744,00	6 353,00	-40,87
CURIE LAVAGE	Professionnel	5 771,00	3 350,00	-41,95
DARQUER	Professionnel	3 346,00		
DENIS, JEAN BAPTISTE	Particulier	3 604,00		
DFDS A/S	Professionnel		4 112,00	
DOMITYS, NORD	Professionnel	7 145,00	7 532,00	5,42
DRAKA COMTEQ FRANCE	Professionnel	4 540,00		
EHPAD	Collectivité	38 723,00		
EQUIOM BETONS	Professionnel	6 714,00	3 279,00	-51,16
FOURNIER ET FILS	Professionnel	9 097,00	6 161,00	-32,27
GRAFTECH FRANCE	Professionnel		4 005,00	
GRAFTECH FRANCE SNC	Professionnel	95 122,00	34 062,00	-64,19

3 | Qualité du service

GRAND CALAIS TERRES & MERS	Collectivité	65 525,00	58 299,00	-11,03
HABITAT HAUTS DE FRANCE	Professionnel	22 502,00	21 102,00	-6,22
HOLIDAY INN	Professionnel	3 166,00	3 154,00	-0,38
HOTEL JACQUARD	Professionnel	3 013,00		
HYPROMAT LAVAGE	Professionnel	3 259,00		
INTEROR	Professionnel	124 899,00	117 558,00	-5,88
L AGENT COMPTABLE	Professionnel	4 329,00	4 775,00	10,30
LA VIE ACTIVE	Professionnel	3 338,00		
LE DIRECTEUR DU BAS	Administration	6 839,00	6 605,00	-3,42
LES MAISONNEES DE CALAIS RESIDENCE LA LORRAINE	Professionnel	3 480,00	3 565,00	2,44
LYCEE PIERRE DE COUBERTIN	Administration	8 942,00	8 690,00	-2,82
LYCEE SOPHIE BERTHELOOT	Administration	4 293,00	3 415,00	-20,45
MAIRIE DE CALAIS	Collectivité	74 105,90	54 093,00	-30,02
MERCK SANTE	Professionnel	53 449,00	47 046,00	-11,98
SARL CAUDEVEL LAVAGE	Professionnel		6 444,00	
SAS BBHOTEL	Professionnel	3 471,00		
SAS LES OYATS	Administration	4 512,00	5 413,00	19,97
SDC C/C AUCHAN CALAIS	Professionnel		3 000,00	
SDC JEAN DE VIENNE 4 APT	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	5 240,00	5 644,00	7,71
SDC JEAN DE VIENNE I APPT	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	5 415,00	4 979,00	-8,05
SDC LA MAISON DU PORT	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	3 458,00	3 477,00	0,55
SDC RUE DU MOULIN BRULE	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	3 223,00	3 121,00	-3,16
SDC UNION DES SYNDICATS RODIN ABC	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	3 024,00		
SEPD	Administration	7 864,00	9 293,00	18,17
SEVADEC	Professionnel	8 322,00	10 207,00	22,65
SNC CALAIS ENERGIE	Professionnel	4 271,00	3 061,00	-28,33
SNC HOTEL DE CALAIS 2009	Professionnel	3 698,00	4 228,00	14,33
SOCIETE NATIONALE SNCF	Professionnel	11 547,00	8 429,00	-27,00
SPL COMMERCE, CENTRE URBAIN	Professionnel	3 132,00		
SYND COPROP DU C C CALAIS	Professionnel	8 526,00		
SYNDIC. DES PROPRIETAIRES	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	7 599,00	7 455,00	-1,89
SYNTHEXIM	Professionnel	183 778,00	127 522,00	-30,61
TERRE OPALE HABITAT	Administration	21 603,00	18 625,00	-13,79
UKBF	Professionnel		3 252,00	
UMICORE FRANCE SAS	Professionnel		11 988,00	
		1 167 877,90	891 385,00	25,92

3.4.5 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	7 472
Courrier	560
Internet	1 754
Mail	942
Visite en agence	5 051
Typologie Réseaux Sociaux	0
Total	15 779

Si le contact téléphonique est la modalité la plus usitée, la visite en agence est également très appréciée. L'accueil Eaux de Calais est le plus visité de France.

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	4 854	0
Facturation	406	376
Règlement/Encaissement	3 094	47
Prestation et travaux	144	0
Information	6 791	-
Dépose d'index	106	0
Technique eau	384	384
Total	15 779	807

Après la demande d'information, c'est la gestion du contrat et le règlement qui motive les interactions avec le service client.

3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place directement depuis l'espace personnalisé du client ou s'il n'y parvient pas lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle.

Activité de gestion	
Désignation	2023
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	1 929
Nombre d'abonnés mensualisés	22 827
Nombre d'abonnés prélevés	5 180
Nombre d'échéanciers	1 719
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	69 140
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	6 370
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	1 317
Nombre total de factures comptabilisées	76 827

3.4.8 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2023
Taux de prise d'appel au CRC	79,8
Satisfaction Post Contact	8,3
Pourcentage de clients satisfaits	86
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Nombre de réclamations écrites FP2E	36
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	1,1
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	1 093
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 103
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	99,1
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	8,6

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 d'impayés sur les factures hors travaux de l'Année précédente correspond au montant TTC restant impayé sur les factures comptabilisées sur l'année précédente au 31 décembre de l'année de l'exercice en cours rapporté au montant total TTC des factures comptabilisées au cours de l'année précédant l'exercice en cours.

$(\text{Montant TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1}) / (\text{Chiffre d'affaires TTC hors travaux}) * 100$

Le Taux de créances irrécouvrables correspond au montant cumulé des irrécouvrables TTC depuis le début d'année ramené au chiffre d'affaires TTC de l'année de l'exercice.

$(\text{Montant TTC des irrécouvrables}) / (\text{Chiffre d'affaires TTC hors travaux}) * 100.$

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'irrécouvrabilité), 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	14	14	6,3%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 197 817,46	1 366 495,54	14,1%
Créances irrécouvrables (€)	126 694,11	151 056,53	19,2%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	393 895,45	342 311,68	- 13,1%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	8 663 867,35	8 770 170,39	1,2%
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,44	1,73	19,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	4,55	3,9	- 14,1%

Le montant et le taux de créances irrécouvrables a augmenté de près de 20% ; en revanche le montant et le taux d'impayés ont baissé de 14%.

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	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	23	21	- 8,7%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	14	17	21,4%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	3 449,46	3 996,96	15,9%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	3 261,02	3 786,98	16,1%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	2 549,75	2 898,03	13,7%
Montant Total HT "solidarité"	3 261,02	3 786,98	16,1%
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	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	20	22	10,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	20	22	10,0%
Volumes dégrévés (m³)	19 798	28 154	42,2%

3.4.12 La mesure de la satisfaction client

Depuis 8 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Ils ont comme objectifs d'être la source d'un process d'amélioration continue des services de SUEZ :
J'écoute > J'analyse > J'agis

Les **Objectifs de l'étude** sont :

- ⇒ **Identifier les leviers de satisfaction** à la maille des régions pour valoriser la qualité de service Suez.
- ⇒ **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et suivre les impacts des plans d'action dans la durée

→ **La méthode :**

L'étude a été réalisée en ligne à partir d'un fichier de clients fourni par SUEZ.

319 clients particuliers SUEZ ont participé à cette enquête, résidant sur l'ensemble du territoire. Cet échantillon a été extrait **d'un échantillon national de 16156 clients**, redressé pour être représentatif.

Le terrain a été réalisé du 8 janvier au 5 février 2024.

Le périmètre Eaux de Calais a fait l'objet d'un traitement spécifique dans cette enquête : les résultats ci-après correspondent à ce périmètre, comparé au périmètre national.

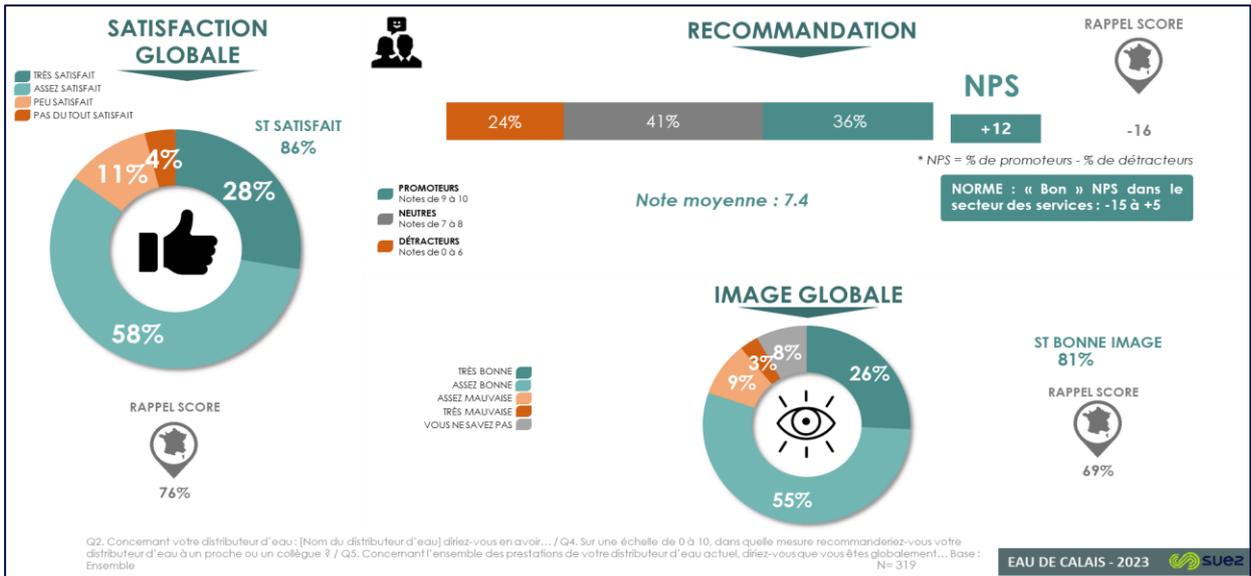
→ **Les résultats :**

1) Satisfaction des usagers

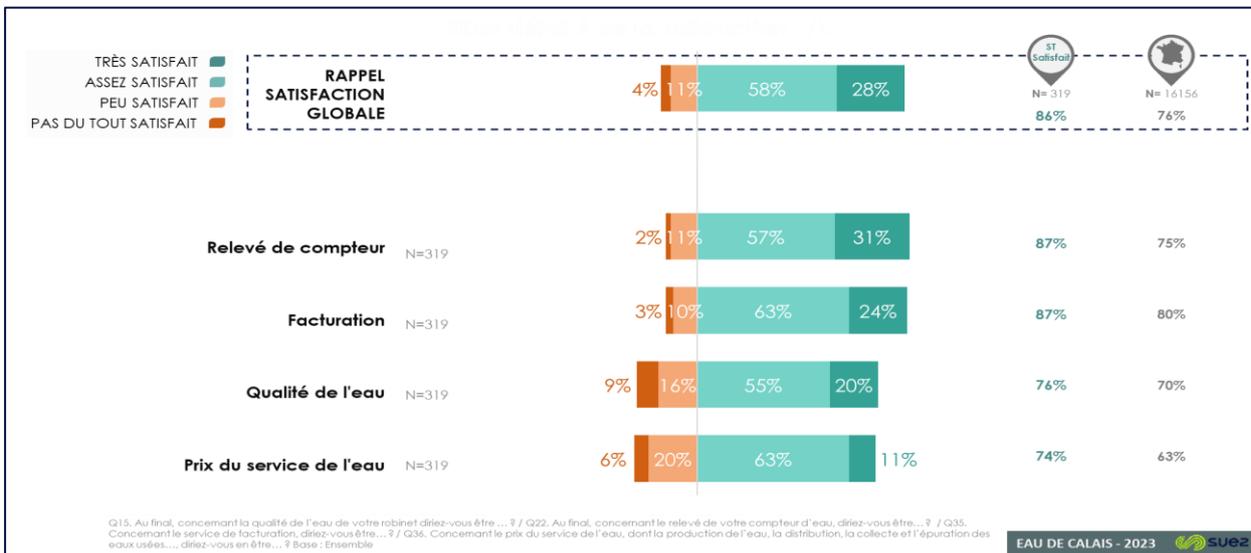
Près de **9 usagers sur 10 sont satisfaits des prestations de leur distributeur d'eau** (soit 10 points de plus qu'au National). L'indice de recommandation est également très bon comme l'image globale associée au distributeur.

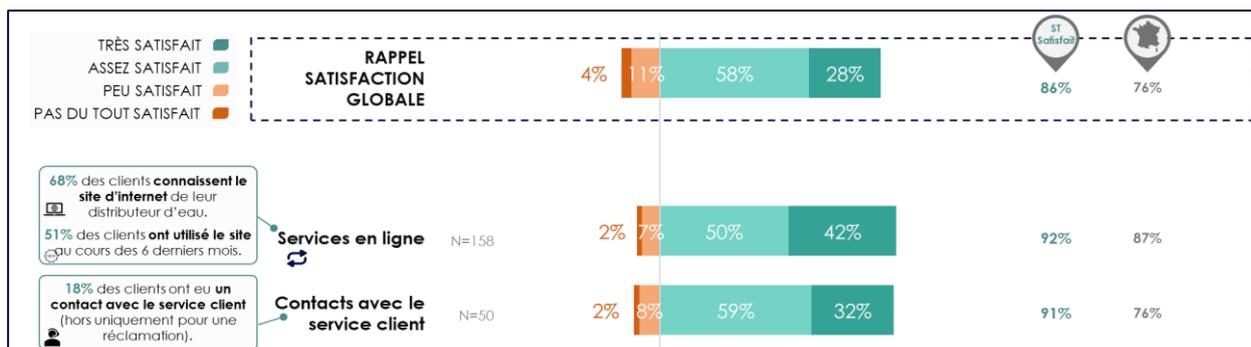
Les quelques usagers insatisfaits mettent en avant des raisons relatives à la qualité de l'eau (trop calcaire, mauvaise qualité). Le coût de l'eau constitue la 3^e raison d'insatisfaction globale.

Mesure de satisfaction globale :



Analyse détaillée de satisfaction :



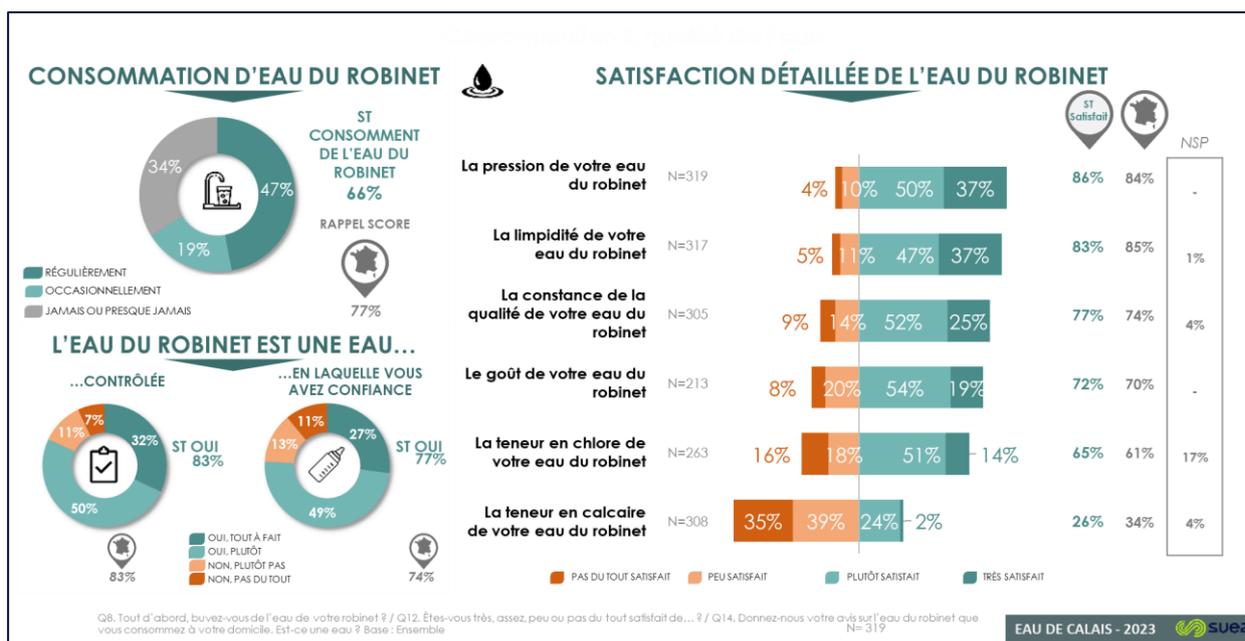


Près de 9 usagers sur 10 sont satisfaits du relevé de leur compteur et de leur facturation. Derrière, environ 3/4 sont satisfaits de la qualité de l'eau et du prix du service de l'eau.

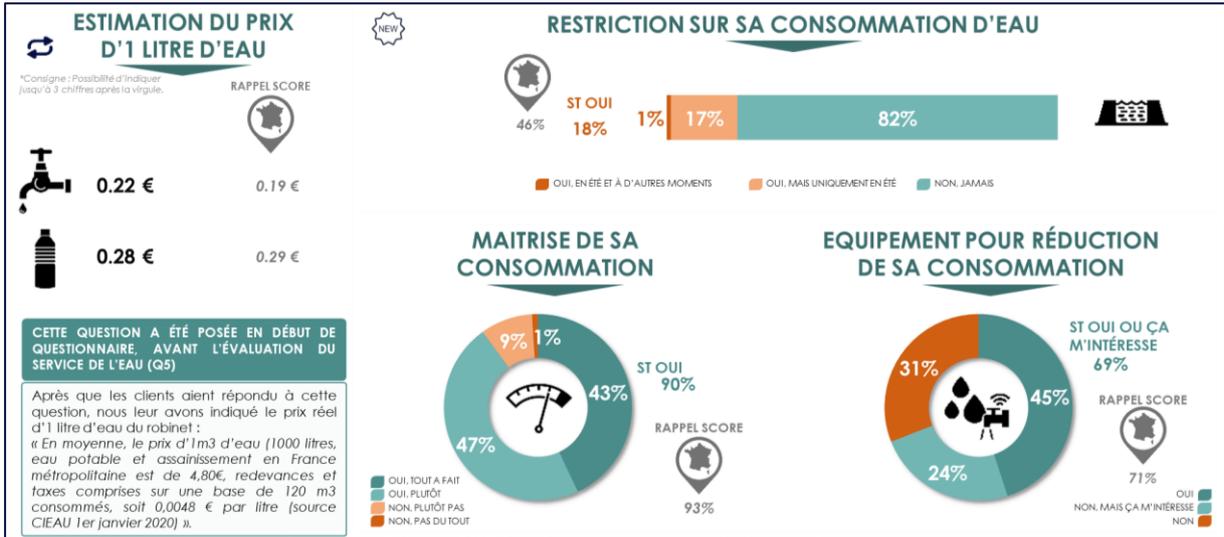
Les services en ligne et les contacts avec le service client sont également très performants avec plus de 9 usagers concernés sur 10 qui en sont satisfaits. A côté, seulement 6% des usagers ont eu une intervention à domicile et seulement 3% ont émis une réclamation.

2) Pratiques de consommation et prix de l'eau

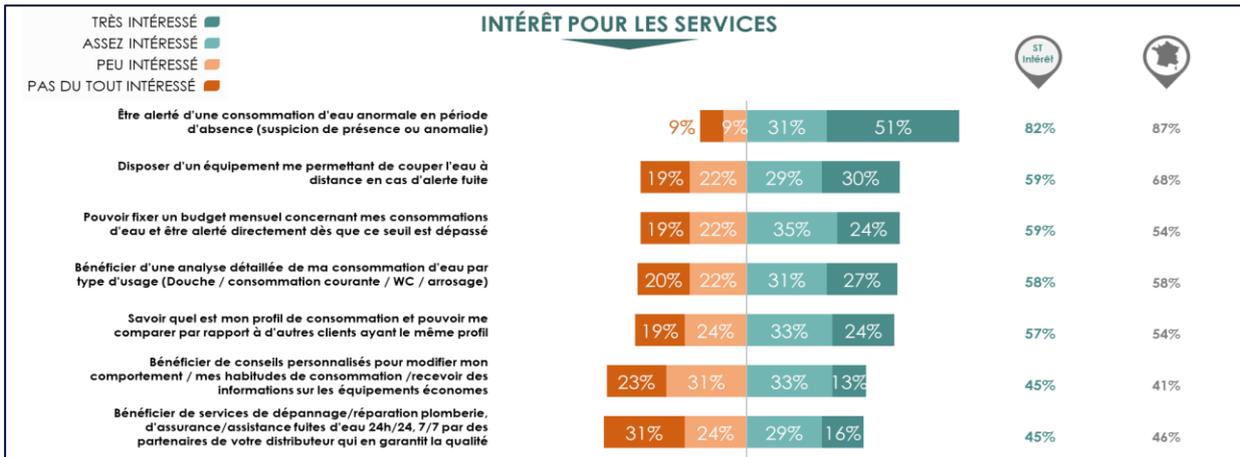
2/3 des usagers consomment de l'eau du robinet (un score de 11 points inférieurs par rapport au National). Malgré tout, cela n'empêche pas les indicateurs de satisfaction détaillée associée à l'eau de performer aussi bien qu'au National.



9 usagers sur 10 se disent attentifs à leur consommation d'eau. Ils sont 45% à être déjà équipés en matériel pour la réduire et 24% se disent intéressés pour en acquérir.

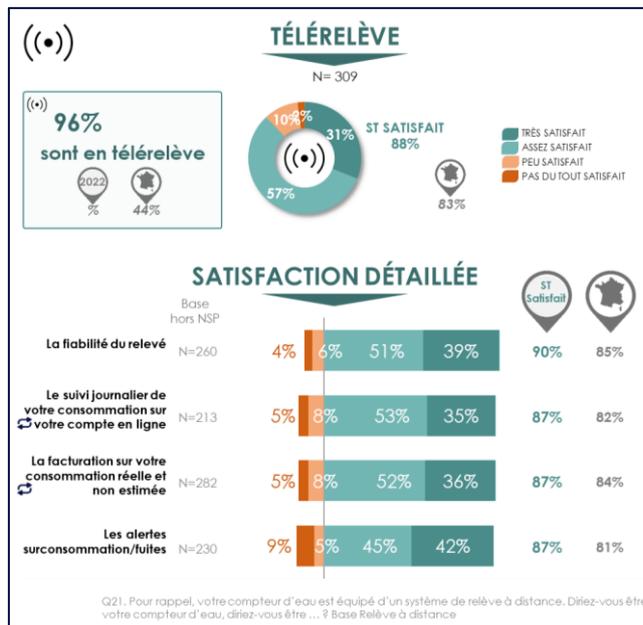


L'alerte lors d'une consommation d'eau anormale en période d'absence est le service de maîtrise de sa consommation qui génère – de loin - le plus d'intérêt (82%).



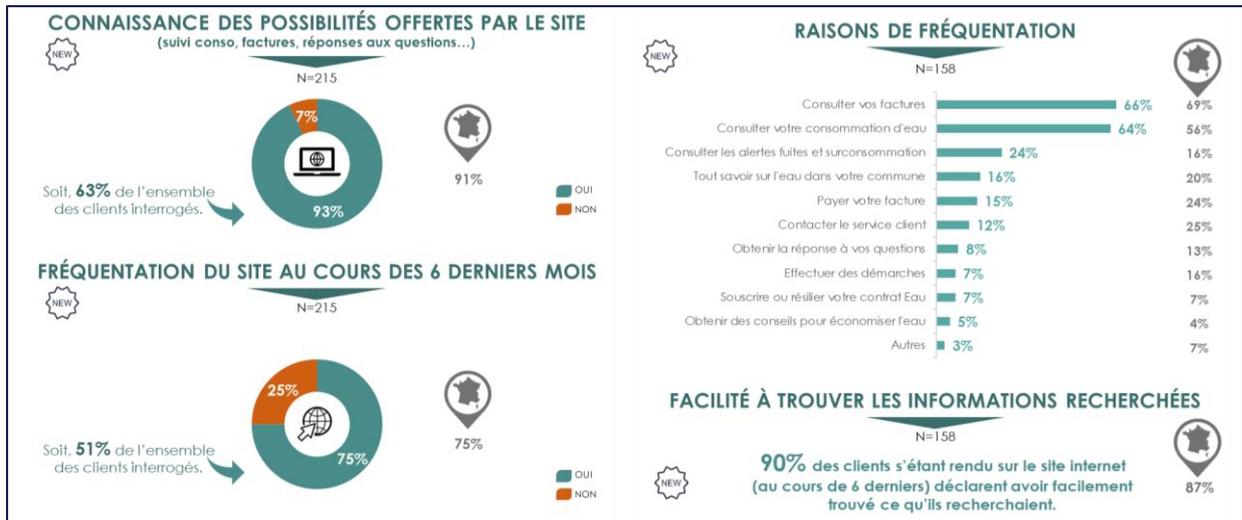
3) La télérelève

La quasi-totalité des usagers sont en télérelève. Parmi eux, ils sont 88% à s'en dire satisfait. Tous les indicateurs de satisfaction détaillée sont très performants (entre 90% et 87% de ST Satisfait).

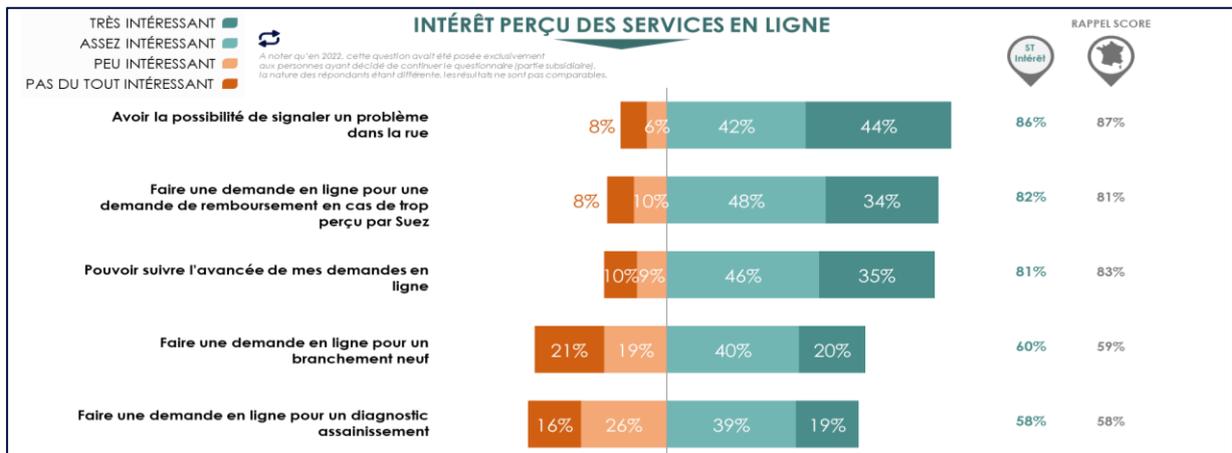


4) Relation client et services en ligne

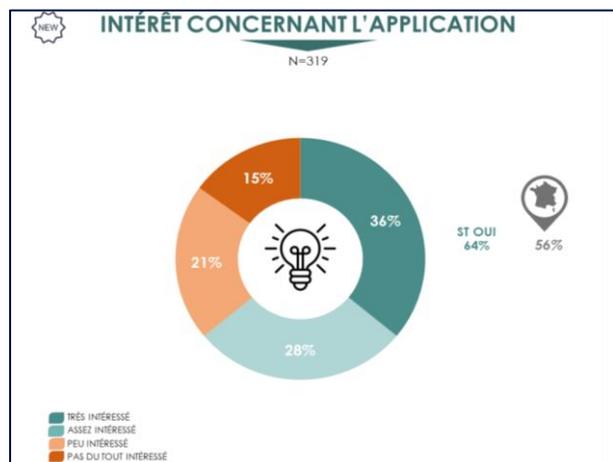
Plus de 3 usagers sur 5 connaissent les possibilités offertes par le site Tour sur mon Eau. La moitié l'ont d'ailleurs utilisé au cours des 6 derniers mois, principalement pour consulter leurs factures ou leur consommation.



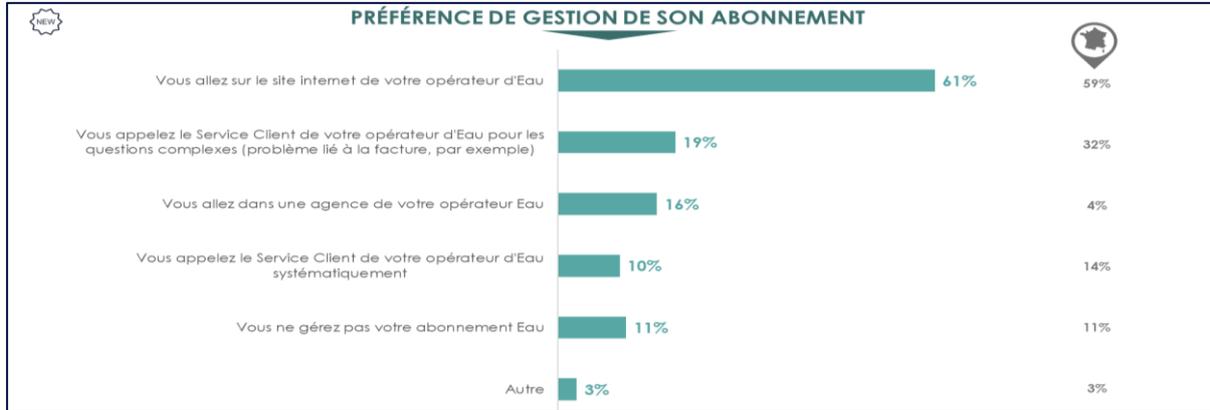
Les services en ligne qui génèrent le plus d'intérêt sont la possibilité de signaler un problème dans la rue (86%), le fait de pouvoir demander un remboursement (82%) et la possibilité de suivre l'avancée de ses demandes (81%).



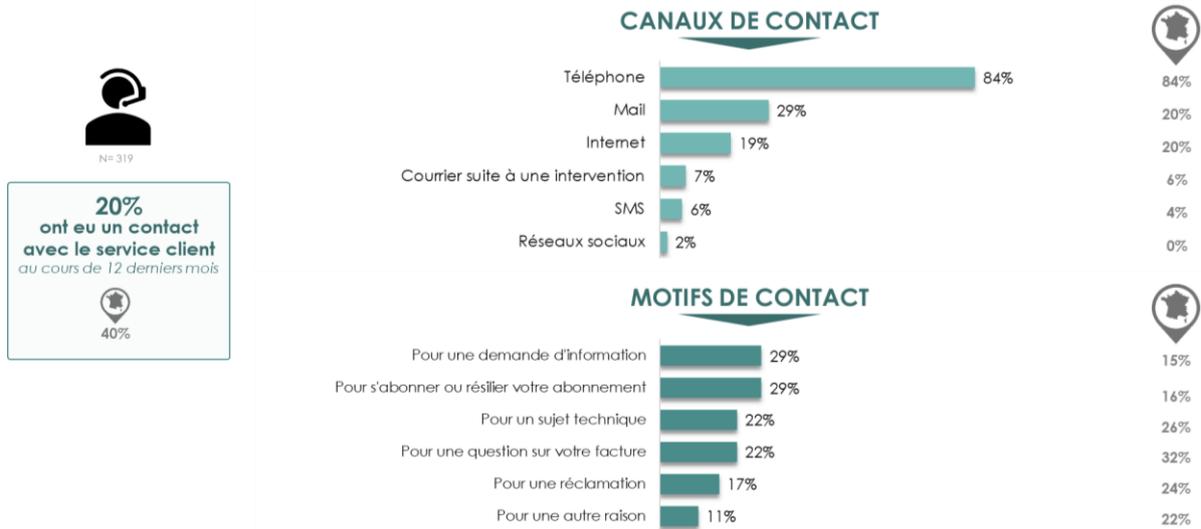
64% des usagers se disent intéressés par une application mobile leur permettant de gérer leur abonnement Eau (dont 36% de très intéressés).



Le site internet est, à l'heure actuelle, l'outil le plus utilisé pour gérer son abonnement. A côté, 19% des usagers contactent le service client de leur opérateur pour les questions complexes (un résultat moins important qu'au niveau national).



2 usagers sur 10 se souviennent avoir contacté le service client de leur opérateur d'eau au cours des 12 derniers mois. Les deux motifs de contact les plus récurrents sont les demandes d'information et l'abonnement/résiliation.



➔ **Conclusions :**

En conclusion, le service a une bonne image et les usagers sont globalement satisfaits par les relations avec le service client. Le site internet est bien connu et apprécié. Le taux de buveurs d'eau est plus faible qu'au niveau national, avec une insatisfaction principalement liée à la dureté de l'eau et sa qualité.

3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Suez 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	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	42,68	45,42	6,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,2514	1,3315	6,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	22,13%	22,13%	0,0%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,11798	2,2578	6,6%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,00757	2,14	6,6%

• 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	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	42,68	45,42	6,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,1797	1,2553	6,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,0717	0,0762	6,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,32	0,35	9,4%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,076	0,08	5,3%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0,0045	-	- 100,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1104	0,1178	6,7%

• **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification					
Désignation	01/04/2021	01/04/2022	01/04/2023	01/04/2024	N+1/N (%)
Coefficient d'actualisation	1,0779	1,1231	1,1951	1,2586	5,31%

Modalités d'indexation du tarif de base du délégataire

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

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
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 2023 12	num 2023 12		date 2023 12
ICHT-E	110,2	1,0340	129,8	INSEE		6/10/23
10534766	126,5	1,1762 1,1300	216,9	moniteur	WEB	30/11/23
TP10a	135,3	1,2701	130,4	moniteur	WEB	15/11/23
FSD2	124,8		172,7	moniteur	WEB	30/11/23

$$K = 0,15 + 0,45 \frac{134,21}{110,20} + 0,04 \frac{288,28}{126,50} + 0,18 \frac{165,62}{135,30} + 0,18 \frac{172,7}{124,8}$$

Visa	Visa
Chargé de facturation	Responsable
LD LE 02 04 2024	Le,

K = **1,2586**

K P-1 = **1,1951**

Evolution **5,31%**

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-3992211863
 identifiant * : 8450
 facture n° : F120-0158124

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

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.eaux-de-calais.com

* 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.



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

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3	16 Janvier 2024
montant TTC	
270,93 €	
Détail de votre facture au dos	
Net à payer	
270,93 €	
Merci de régler cette facture au plus tard le 17 janvier 2024	
Règlement à réception, sans escompte.	

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

Répartition



Adresse desservie : MME M CALAIS EAU 120 M3 RAD
 RUE SPECIMEN 120M3
 62100 CALAIS

Date et Lieu	Signature	MME M CALAIS EAU 120 M3 RAD RUE SPECIMEN 120M3 62100 CALAIS	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ236497 RUM : TIP19001498F120-015812410000000000
			Montant : 270,93 €
			TIPSEPA
<p>La mensualisation : le choix de la tranquillité</p> <p>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.</p>			
001468322864			
190014001423 1898F120-0158124100000000942108 27093			

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			214,80		226,62
ABONNEMENT					
Part Eaux de Calais du 01/01/2024 au 31/12/2024	2	22,71	45,42	5,5	
CONSOMMATION					
Part Eaux de Calais du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	1,2553	150,64	5,5	
Surtaxe Contrat des ressources T1 de 0 M3 à 6000 M3 du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,0045	0,54	5,5	
Part Grand Calais Terres et Mers du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,0717	8,60	5,5	
Préservation des ressources naturelles du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,08	9,60	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			42,00		44,31
AGENCE DE L'EAU ARTOIS PICARDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,35	42,00	5,5	
TOTAL HT			256,80		
MONTANT TVA (5.5 %)			14,13		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					270,93
Net à payer					270,93 €

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.



TREK798FO0F120-0158124000270934N

Comment régler votre facture ?

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

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

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmonneau.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.toutsurmonneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



Comptes de la délégation

© SUEZ / Christophe Fouquin

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 2023

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

en Euros	2022	2023	Ecart en %
PRODUITS	8 391 651	8 377 528	-0,2%
Exploitation du service	6 362 247	6 493 221	
Collectivités et autres organismes publics	1 666 419	1 516 952	
Travaux attribués à titre exclusif	62 136	43 961	
Produits accessoires	300 849	323 393	
CHARGES	7 794 320	7 676 510	-1,5%
Personnel	2 123 366	2 021 935	
Energie électrique	171 537	219 928	
Achats d'eau	0	1 165	
Produits de traitement	5 045	6 053	
Analyses	21 450	23 804	
Sous-traitance, matières et fournitures	658 531	745 725	
Impôts locaux et taxes	92 140	61 637	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 189 977	1 192 947	
• télécommunication, postes et télégestion	78 720	66 650	
• engins et véhicules	128 502	141 660	
• informatique	459 652	481 111	
• assurance	39 166	56 356	
• locaux	259 667	259 768	
Frais de contrôle	21 340	27 332	
Ristournes et redevances contractuelles	18 089	19 096	
Contribution des services centraux et recherche	215 675	219 955	
Collectivités et autres organismes publics	1 666 419	1 516 952	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	903 328	881 225	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	417 133	425 476	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	41 312	40 094	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	248 978	276 286	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0	-3 099	
Résultat avant impôt	597 331	701 018	17,4%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	149 333	175 255	
RESULTAT	447 998	525 764	17,4%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Les produits sont stables par rapport à l'an passé (- 16 k€ soit -0,2%) : les produits d'exploitation augmentent de 2% (+131 k€) sous l'effet du K, mais les travaux exclusifs et produits accessoires baissent légèrement (respectivement -18 k€ et -22,5k€), ainsi que les produits des collectivités et autres organismes publics (-150 k€).

Les charges baissent de 1,5% par rapport à l'année dernière avec – 100 k€ de charges de personnel, mais 87k€ de frais de sous traitance et fournitures en plus.

Les coûts d'énergie électrique augmentent de 48,5k€ tirés par l'inflation ; ceux liés à l'informatique progressent de 21,5k€ reflétant la part croissante de ces outils dans l'activité du service, de même que les frais de véhicules (+13k€), tandis que les frais de télécommunication sont réduits de 12k€.

Les charges relatives aux renouvellements et aux investissements sont en baisse (-22k€ et -8k€), dans l'attente de l'accord sur l'avenant permettant de réallouer les budgets vers les investissements proposés.

4.1.2 Le détail des produits

Calais Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2023	
Détail des produits			
en Euros	2022	2023	Ecart en %
TOTAL	8 391 651	8 377 528	-0,2%
Exploitation du service	6 362 247	6 493 221	2,1%
• Partie fixe facturée	1 736 722	1 817 799	
• Partie proportionnelle facturée	4 430 479	4 445 944	
• Cession d'eau facturée	189 632	195 285	
• Variation de la part estimée sur consommations	5 414	34 232	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0	-39	
Collectivités et autres organismes publics	1 666 419	1 516 952	-9,0%
• Part Collectivité	269 309	248 147	
• Redevance pour la préservation de la ressource en eau	344 628	322 507	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 052 482	946 299	
Travaux attribués à titre exclusif	62 136	43 961	-29,3%
• Branchements	56 207	43 961	
• Autres travaux	5 929	0	
Produits accessoires	300 849	323 393	7,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	43 117	42 891	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	20 358	20 481	
• Autres produits accessoires	237 374	260 021	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Le montant correspondant à la partie fixe facturée augmente de 4,7% (soit 81 k€) poussée par le K, tandis que la partie proportionnelle augmente plus modestement (+15k€) du fait de la baisse des volumes de 5%.

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 2023

- 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	2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	3
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	5
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS	8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES	8
VI. ANNEXES	8

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 2023 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

2. Éléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 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% (à adapter si besoin) du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1^{er} 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 4.16%.

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 +3,14% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2023) soit 3,94% en position emprunteur (BFR positif) et 3,09% 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 2023

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	7 099,18
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	2 727,46
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	345 159,72
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés	57,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	6 813,43
Charges facturation encaissement	Client équivalent	40 569,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	2 100,00
Charges structures production IFS	Total volumes eau potable (milliers m3)	3 560 540,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	70 932,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges branchements eau facturés	Produits travaux branchements eau	43 961,43
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	6 860 575,68
Charges logistique	Sortie de stock	-29 014,45
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 693 140,43
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-657 135,12
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	6 860 575,68

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 3,76% 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 4,23% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 4,16 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 20 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 4,16 %

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	29/09/2023	114 967,81
2ème semestre N-1	31/03/2023	133 178,93
Total annuel		248 146,74

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 (m ³)	Montant (€)
Redevance prélèvement	4 243 511	322 506,82
Redevance pollution d'origine domestique	2 957 183	946 298,54
Total annuel	7 200 694	1 268 805,36

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 Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : 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 (€)
GUINES-Forage F4EI-RVT-Vanne et clapet forage F04EI	353,91
GUINES-Forage F3EI-RVT-Vanne et clapet forage F3EI	347,87
ST TRICAT-Forage F9EP-RVT-Pompe forage F09EP	1 265,37
GUINES-Forage F4EP-RVT-Débitmètre de ressource forage F04EP	859,93
GUINES-Forage F3EP-RVT-Débitmètre de ressource forage F03EP	859,93
GUINES-Forage F12EP-RVT-Maintenance partielle GE forage F12EP	2 405,70
GUINES-Forage F1EI-RVT-Renouveler vanne et clapet forage F01EI	2 572,67
HAMES BOUCRES-Forage F7EP-RVT-Renouveler canalisation forage F07EP	8 882,87
HAMES BOUCRES-Forage F6EP-RVT-Renouveler capteur pression forage F06EP	1 379,06
HAMES BOUCRES-Forage F6EP-RVT-Renouveler capteur niveau forage F06EP	977,45
ST TRICAT-Forage F8EP-RVT-Renouveler capteurs niveau/pression forage F08EP	1 841,44
GUINES-Forage F10EP-RVT-Renouveler capteurs niveau/pression forage F10EP	2 188,22
GUINES-Forage F2EI-RVT-Renouveler capteurs niveau/pression forage F02EI	536,79
GUINES-Forage F3EI-RVT-Renouveler capteurs niveau/pression forage F03EI	536,79

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
GUINES-Forage F5EI-RVT-Renoveler capteurs niveau/pression forage F05EI	536,79
CALAIS-Réservoir Mollien-RVT-Renoveler capteur niveau réservoir Mollien	1 330,56
CALAIS-Réservoir Mollien-RVT-Renoveler capteur pression réservoir Mollien	1 342,99
CALAIS-Réservoir Pont du Leu haut-RVT-Renoveler capteur niveau/pressio réserv Pont Leu	1 834,81
HAMES BOUCRES-Forage F14EP-RVT-Renoveler Chloromètre n°1 forage 14 GUINES	2 830,24
HAMES BOUCRES-Forage F14EP-RVT-Renoveler chloromètre n°2 forage 14 GUINES	2 830,24
HAMES BOUCRES-Forage F14EP-RVT-Renoveler Inverseur forage 14 GUINES	2 054,75
HAMES BOUCRES-Forage F14EP-RVT-Renoveler Hydroéjecteur forage 14 GUINES	706,72
HAMES BOUCRES-Forage F14EP-RVT-Renoveler analyseur de chlore Forage 14 GUINES	3 640,00
CALAIS-CALAIS VEG10 COULOGNE - Route de St Omer-RVT-LS42	231,19
GUINES-Usine - Centre technique de Guines-RVT-Modernisation du réseau de com télégestion équmnt	- 392,00
Sans-commune-CALAIS VEG12 COULOGNE - Trou Gai-RVT-Renoveler Télétransmission	1 316,03
GUINES-Protection cathodique tournepuits-RVT-Renoveler protection cathodique tourne puits	86,70
-	43 357,02

Conformément au Plan de renouvellement contractuel, des capteurs de pression des réservoirs ont été approvisionnés en vue de leur renouvellement.

Les canalisations intérieures et de refoulement du forage 7 ont été renouvelées, pour prévenir tout risque de casse.

Il est apparu nécessaire de prévoir le renouvellement des équipements de chloration du forage 14 qui ont été approvisionnés en vue d'être mis en place en 2024.

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	4 372,61
CALAIS--RVT-Renouvellement canalisation SAINSARD	11 366,75
CALAIS--RVT- Renouveler cana. Californie	17 699,52
CALAIS--RVT-Renouveler accessoire réseau Calais	14 541,03
CALAIS--RVT-Renouveler .Cana. Calais - rue Hagueneau	76 633,97
-	124 613,88

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	355 392,35
Total	355 392,35

243 branchements ont été renouvelés en 2023.

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	2022	2023	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	1,5%	0,6%	-62,3%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	523	196	-62,5%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	34566	34383	-0,5%
20 à 40 mm remplacés (%)	2,2%	1,4%	-37,7%
- 20 à 40 mm remplacés	23	14	-39,1%
- 20 à 40 mm Total	1031	1007	-2,3%
> 40 mm remplacés (%)	38,2%	9,0%	-76,5%
- > 40 mm remplacés	68	17	-75,0%
- > 40 mm Total	178	189	6,2%
Age moyen du parc compteur	8,9	9,7	9,4%

227 compteurs ont été renouvelés en 2023.

- **LES COUTS COMPTABILISES**

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	89 435,83
Total	89 435,83

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	43 357,02
Réseaux	124 613,88
Branchements	355 392,35
Compteurs	89 435,83
Total	612 799,08

• **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Renouvellement	716 109,25	596 030,23	686 839,05	642 873,37	612 799,08

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Valeur du TP10A (connu au 1er déc N-1)		134,504	133,615	135,647	138,949	141,362	139,965	147,332	144,768	
Montant des dotations actualisées										
CEP hors 2015										
Renouvellement du Parc Compteur	483 560	511 210	513 337	100 218	102 292	103 808	102 931	107 559	105 948	2 130 863
Accessoires Réseau	23 314	21 216	23 197	23 067	23 365	23 848	24 202	23 997	24 701	212 670
Branchements isolés	50 582	46 121	45 890	45 633	46 221	47 178	47 877	49 607	48 864	424 865
Branchements Ordinaires - 147 bcht/an	149 006	157 074	148 260	147 428	149 331	152 422	154 681	153 373	160 269	1 380 707
Canalisations - 0.4% lineaire	245 731	260 092	244 502	243 129	246 266	251 364	255 090	252 933	264 305	2 278 027
Fonds Hors Réseau (PPR)	46 081	46 081	41 124	72 409	67 691	63 391	65 427	64 874	66 776	555 564
	514 714	1 014 144	1 014 184	1 045 003	640 496	651 085	645 580	674 607	664 506	
Montant dépensé										
Renouvellement du Parc Compteur	464 868	406 202	535 126	5 580	24 429	22 392	44 056	165 633	89 436	1 757 721
Accessoires Réseau	34 995	2 864	6 904	24 062	21 984	7 516	1 623	19 625	19 145	138 717
Branchements isolés	34 993	55 029	43 601	4 236	15 633	27 722	-	-	-	181 214
Branchements Ordinaires - 147 bcht/an	174 520	173 986	244 895	253 222	168 100	52 763	41 726	286 467	355 392	1 751 073
Canalisations - 0.4% lineaire	195 454	177 687	291 818	315 937	436 508	394 196	503 830	119 915	105 700	2 541 046
Fonds Hors Réseau	39 645	47 486	52 479	97 512	49 455	91 441	95 604	50 424	43 126	567 171
	944 474	863 255	1 174 823	700 549	716 109	596 030	686 839	642 063	612 799	
Solde du FONDS		-69 670	-220 599	-90 779	-23 322	52 292	-2 763	38 495	5 952	-45 755

	Engagement initial € 2015	Dépenses réelles passées										Futur		
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	Dépenses /an	Reste	Dépenses /an
Renouvellement du Parc Compteur	2 388 841	464 868	406 202	535 126	5 580	24 429	22 392	44 056	165 633	89 436	1 757 721	195 302	631 120	157 780
Accessoires Réseau	277 667	34 995	2 864	6 904	24 062	21 984	7 516	1 623	19 625	19 145	138 717	15 413	138 950	34 738
Branchements isolés	603 625	34 993	55 029	43 601	4 236	15 633	27 722	-	-	-	181 214	20 135	422 411	105 603
Branchements Ordinaires - 147 bcht/an	1 812 274	174 520	173 986	244 895	253 222	168 100	52 763	41 726	286 467	355 392	1 751 073	194 564	61 201	15 300
Canalisations - 0.4% lineaire	2 974 138	195 454	177 687	291 818	315 937	436 508	394 196	503 830	119 915	105 700	2 541 046	282 338	433 092	108 273
Fonds Hors Réseau	747 491	39 645	47 486	52 479	97 512	49 455	91 441	95 604	50 424	43 126	567 171	63 019	180 320	45 080
	8 804 037	944 474	863 255	1 174 823	700 549	716 109	596 030	686 839	642 063	612 799	6 936 942	770 771	1 867 095	466 774



| 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.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 40 000 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 de leurs services, et de conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

SUEZ en chiffres

- ➔ **8,8 milliards € de chiffre d'affaires**
- ➔ **3,7 TWh d'énergie produite à partir des déchets et des eaux usées**
- ➔ **4 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.**
- ➔ **68 millions de personnes desservies en eau potable dans le monde**
- ➔ **Plus de 37 millions de personnes bénéficient de services d'assainissement fournis par SUEZ**

La raison d'être de SUEZ

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

Nous 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 nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

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.

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

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
1,36 million d'habitants desservis en eau potable et/
1,05 million d'habitants desservis en service d'assainissement
350 000 contacts usagers par an
228 installations de production d'Eau Potable et **204** stations d'épuration
9 395 km de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés
5961 km de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés
210 clients collectivités et **314** clients entreprises

• NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE

- **Assurer la protection des ressources** : usine de ré infiltration de nappe (Moule – Dunkerquois), gestion innovante des eaux pluviales (Douaisis)...
- **Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique** : 612 000 compteurs d'eau intelligents sur le territoire, dont l'Eau du Valenciennois, l'Eau du Dunkerquois, Eaux de Calais et l'Eau d'Ici (territoire maubeugeois), Chantilly, Fourmies, Garges-les-Gonesse, Gonesse, Arnouville, la région Hauts-de-France est la région la plus équipée.
- **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 Technique accompagne les agences territoriales en leur apportant un niveau d'expertise élevé sur plusieurs domaines techniques : l'informatique industrielle, la prévention et animation de la sécurité, la qualité, la gestion du patrimoine, la maîtrise des pertes en eau, etc...

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

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

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



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

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

Le Centre d'appels clients, 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.

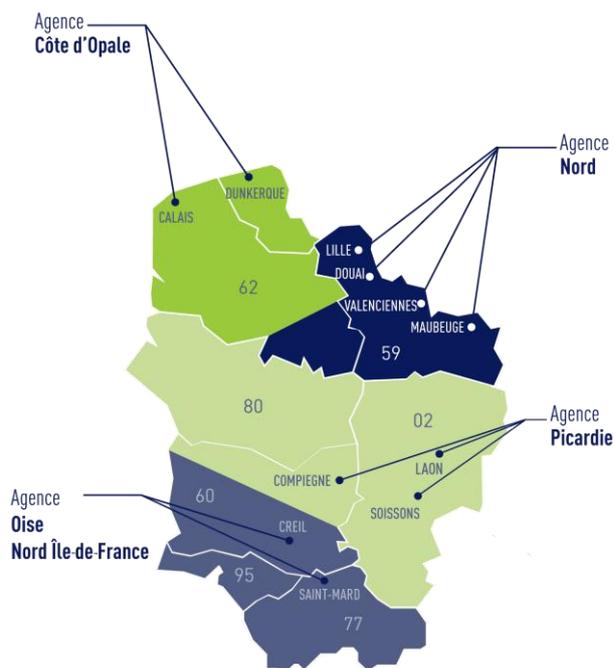
5.1.2 Nos implantations



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 Dunkerquois, du Calaisis 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.

• **FOCUS SUR LES EAUX DE CALAIS**

Eaux de Calais dispose :

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



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

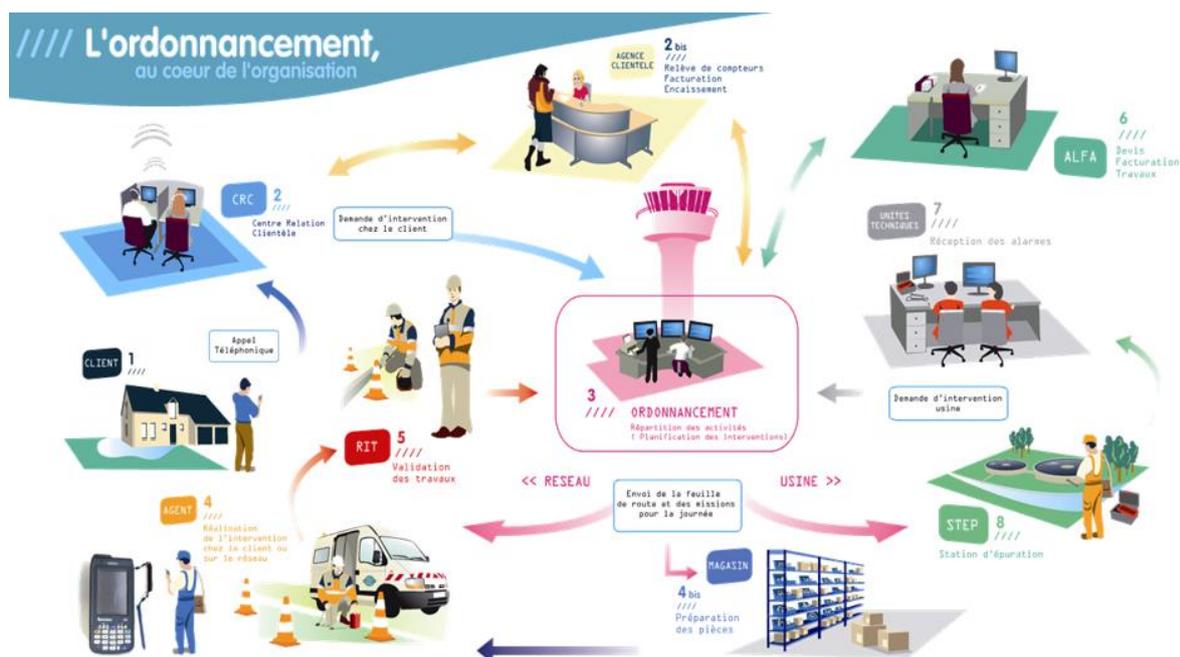
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

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

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

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et 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 (Hommes, sous-traitants, engins, matériels, etc),
- Une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, logistique, etc...),
- Une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt mutualisé de la Logistique, soit dans un dépôt (dit magasin secondaire) au plus près des équipes d'exploitation et travaux, soit dans le stock de leur véhicule pour la partie exploitation courante, 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 des déchets, et ainsi devenir le partenaire de référence en matière de services à l'environnement.

SUEZ met 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**, en apportant des solutions qui permettent croissance et amélioration de la qualité de vie. A travers la digitalisation, nous proposons à nos clients des modèles de gestion de l'eau et des déchets innovants, et nous les aidons à dépasser leurs standards en matière de qualité de l'eau, recyclage et valorisation des déchets.
 - o **Comme avec la communauté de l'Auxerrois qui a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ pour produire et distribuer une eau de qualité premium** à l'ensemble des habitants de l'Auxerrois sous le label « Aux'R_EAU » qui soit en permanence disponible quels que soient les aléas grâce au procédé d'Osiose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**, grâce à des technologies et à une innovation continue pour permettre à nos clients d'étendre et d'optimiser l'exploitation de leurs infrastructures et de faire de ces dernières des productrices de ressources
 - o **Comme avec la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, Haliotis 2**, qui sera un véritable pôle européen de technologies de pointe « tout-en-un » au service de la transition écologique pour traiter les eaux usées et les réutiliser (REUT), éliminer tous types de polluants y compris les microplastiques, traiter les boues d'épuration, les sables, la

qualité de l'air, tout en générant de nouvelles sources énergies renouvelables (biométhane, solaire, chaud et froid pour les bâtiments).

- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**, en accompagnant nos clients pour les aider à engager les usagers dans le développement de modes de vie plus durables, étape essentielle pour préserver la nature.
 - o Comme avec « Toutsurmoneau.fr » : Face aux enjeux de préservation de la ressource, dans un contexte climatique en pleine évolution, SUEZ a répondu aux **attentes de ses clients qui souhaitent comprendre et réduire leur consommation d'eau** en repensant son écosystème digital Toutsurmoneau.fr. Cette initiative a été saluée cette année par le **Prix Stratégies de la Relation Clients** dans la catégorie Expérience Clients durable.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

- Répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- Partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- 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)



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

Compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur

[] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

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

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

Autre :

Référence client :

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

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

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

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




- Dépose d'index par les 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.

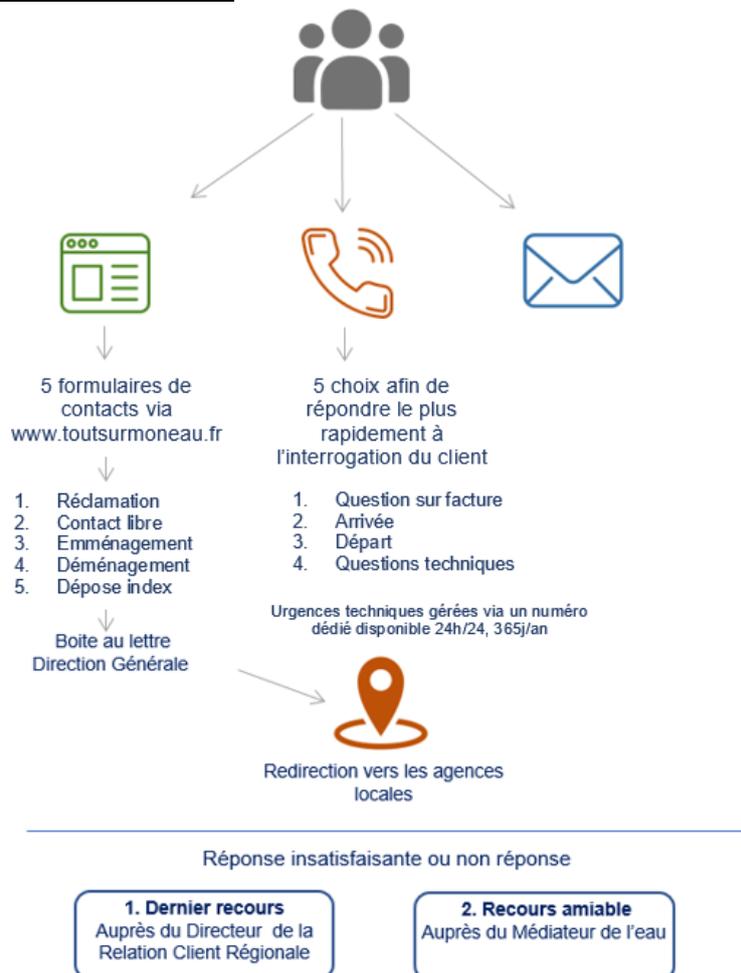
• **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

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 usagers et abonnés

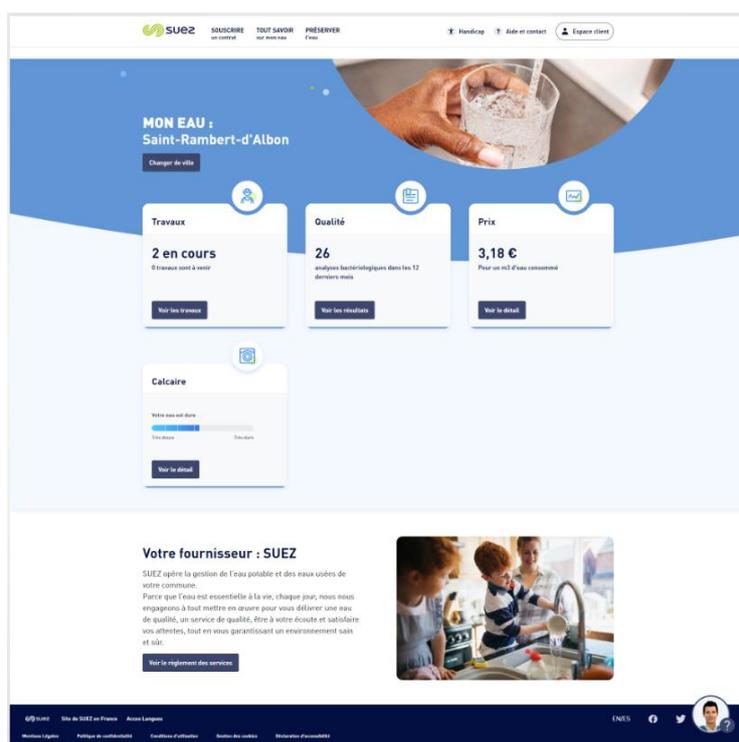
En 2023, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME

UN USAGER (Sans compte en ligne)	UN ABONNE (Depuis le compte en ligne)	A notre initiative (sans compte en ligne)
<p>Eau dans ma commune (pour les contrats en DSP que l'on gère)</p> <p>Contenus Pédagogiques</p> <p>Simulateur de consommation</p> <p>Devis estimatif à télécharger pour les branchements neufs</p> <p>Chatbot Olivier : assistant virtuel</p> <p>Contact service client : téléphones, adresse et horaire de l'agence la plus proche et formulaire de contact par email.</p> <p>Souscrire un contrat (parcours automatisé avec création de CEL)</p>	<p>Gestion des contrats, le client peut rattacher et gérer plusieurs contrats dans son Compte En Ligne. Compte en ligne = 1 adresse e-mail</p> <p>Payer sa facture et suivre ses paiements</p> <p>Suivre sa consommation</p> <p>Le CEL présente 2 ans d'historique sur les factures</p> <p>Le CEL est disponible 2 ans après la résiliation d'un contrat. On ne peut pas créer de CEL sur un contrat résilié</p> <p>Avec un compteur télérelevé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - suivi quotidien des consommations - paramétrage des alertes fuite et surconsommation - ON connect coach (selon contrat) 	<p>Prise de rdv en ligne : fonctionne à partir d'e-mails et sms spécifiques liés à l'activité terrain concernée. Le client prend directement rdv, modifie ou annule son rdv en ligne depuis le lien présent dans l'e-mail ou le sms qu'il reçoit.</p> <p>Annonce relève et dépose de la photo-compteur : le client peut nous transmettre son relevé et la photo de son compteur suite à un e-mail ou sms qu'il reçoit en période de relève</p> <p>Paiement par carte bancaire sans compte en ligne depuis un e-mail ou sms automatique envoyé au client.</p>

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
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.



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)

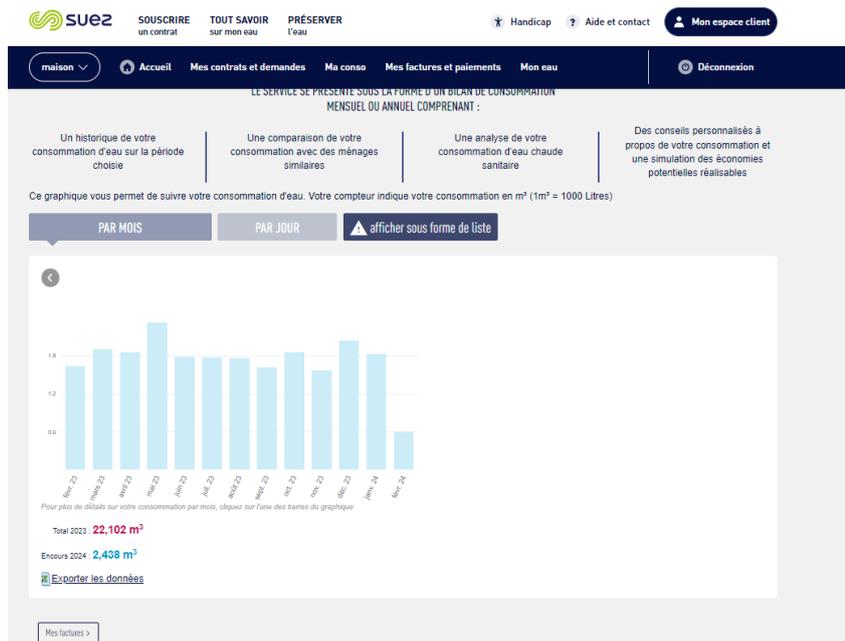
« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

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

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

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



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

• 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 télé présence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

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

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

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

Objectif :

- Recouvrer toutes les factures dans les plus brefs délais
- Engager les actions adaptées en fonction des typologies d'impayés et/ou de clients
- Mesurer l'efficacité coût/délai

DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS

- Plan de relance dynamique et différencié au niveau de la communication envoyée en fonction de l'appétence digitale aux moyens de paiements et en fonction du nombre de factures impayées.

ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ**UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE**

- Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain

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)

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



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

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



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

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



Acceo Langues

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

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

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

5.2.6 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 journalière ou mensuelle (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

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

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

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

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

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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



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

bienvenue chez SUEZ !

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

D'où vient l'eau du robinet ?

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

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

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

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

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

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

HandiCapZéro

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

ACCED

Clients sourds et 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.

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

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

www.toutsurmoneau.fr

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

- Disponible 24 h/24, 7 j/7
- Réaliser vos opérations en toute autonomie grâce à des parcours digitalisés
- Répondre à toutes vos questions via la rubrique aide et contact
- Retrouver nos conseils pour maîtriser votre consommation et surveiller vos installations

Créez votre espace client

Espace client

et vous pourrez :

- Modifier vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Consulter votre facture
- Télécharger votre attestation de domicile certifiée

Je surveille mes installations

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

Et si j'ai réellement une fuite ?

Des solutions SUEZ d'assurance d'assistance existent. Renseignez-vous sur toutsurmoneau.fr/Services/assurances

Je me renseigne sur le type de compteur installé

- Si votre commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants alors vous pouvez suivre votre consommation quotidiennement et être facturé à partir des consommations réelles et non estimées. Vous pouvez également être alerté en cas de fuite ou de surconsommation par SMS et/ou par mail. C'est un service gratuit qui s'active depuis votre espace client.
- Si je n'ai pas de compteur communicant ? Vous pouvez utiliser le simulateur de consommation en ligne qui vous permet d'évaluer votre consommation d'eau quotidienne et vous donne des conseils pour la réduire.

Je comprends ma facture

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



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

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

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

5.2.7 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 NATIONAL ET REGIONAL A FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

1fois/an auprès des clients abonnés

Le baromètre national de satisfaction à froid évalue :

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

Un zoom est fait ensuite sur la région.

Le fonctionnement du dispositif à froid :



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

Objectifs :

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

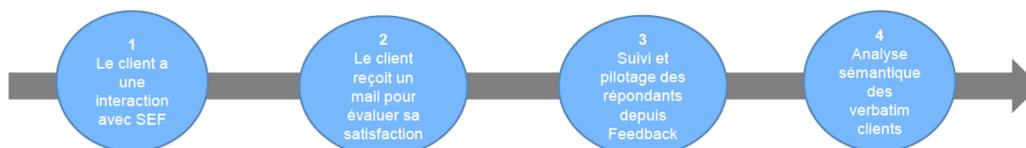
- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

Le fonctionnement du dispositif à chaud :

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



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

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

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

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

5.2.8 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

<p>1</p> <p>NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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).
<p>2</p> <p>NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3</p> <p>NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<p>4</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>5</p> <p>NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.).
<p>6</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>7</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - des conseils éco-gestes (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.
<p>8</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

C'est autour de notre raison d'être, de notre stratégie opérationnelle et de notre feuille de route Développement Durable, que nous avons développé le système de management de SUEZ Eau France, certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national.

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 de notre performance.

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 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.

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.**



SOCIAL

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.

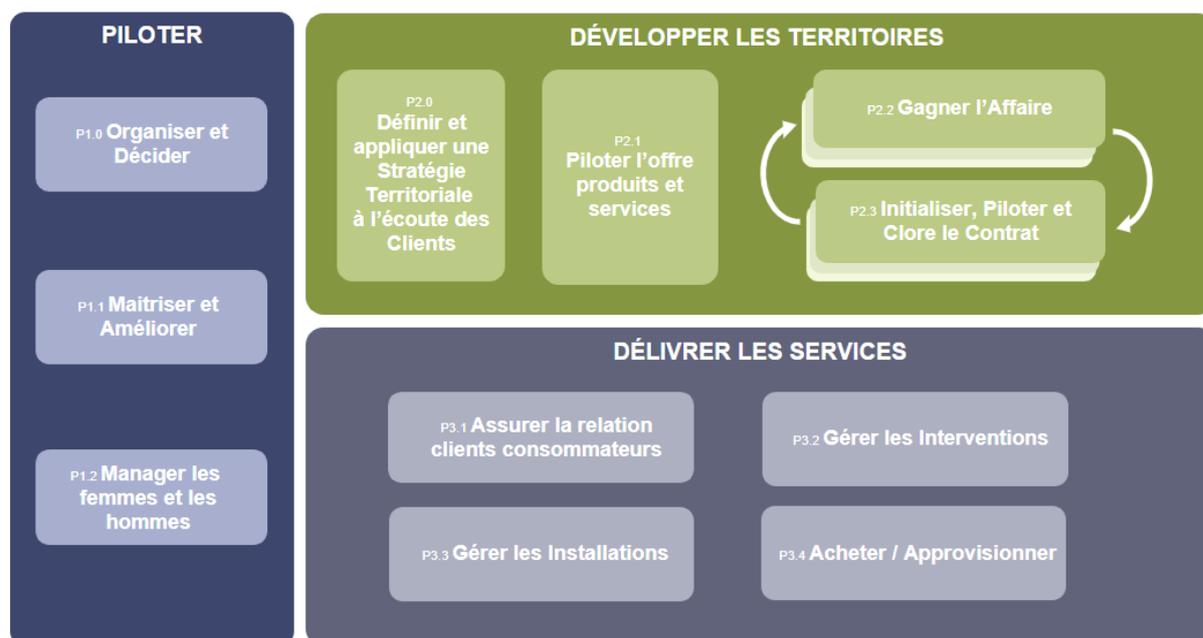
Nos engagements :

- **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.

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre système de management de la Qualité, certifié ISO 9001 depuis 2004, 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 : 13 Décembre 2021
 Date d'expiration : 13 Décembre 2024
 Numéro de certificat : 15427564
 Périmètre(s) approuvé(s) : ISO 9001 - 27 Août 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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
 Emité par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be held liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has 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 excluded by the terms and conditions set out in that contract.
 Issued by: LRQA France SAS, Tour Bldess Life, 11 Boulevard Marquis Villerie Merle, Cexx 03, 69442 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 usages couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :

- **Le pompage, notamment en eau potable**
- **L'aération des process biologiques en assainissement.**

Plusieurs leviers complémentaires sont mis en œuvre pour optimiser les consommations d'énergie de ces équipements :

- ✓ **Le pilotage rigoureux** des paramètres influençant significativement la consommation d'énergie, et notamment la concentration en boues dans les bassins biologiques des stations d'épuration ;
- ✓ L'étude, avant la pose ou le renouvellement de pompes de puissance significative, du **dimensionnement optimal** à prévoir en fonction du point de fonctionnement de l'équipement ;
- ✓ L'intégration systématique dans les achats d'équipements énergivores, d'une **analyse de l'efficacité énergétique sur la durée de vie estimée** : la performance énergétique est un critère de choix majeur.

Par ailleurs, des diagnostics énergétiques sont réalisés régulièrement pour vérifier que les réglages process sont optimisés, et identifier de nouveaux leviers de diminution des consommations d'énergie.

Les plans d'action associés à cette démarche de management de l'énergie et les résultats obtenus sont revus plusieurs fois par an avec la Direction, pour ajuster si besoin les objectifs ou les moyens.

Un autre 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



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2016
Numéro de certificat : 10427962

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

18 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 étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA France SAS
au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by LRQA France SAS, Tour Swiss Life, 1 Boulevard Marquis Vivier/Marie-Cecile 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7YS, United Kingdom.



NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

La protection de l'environnement fait naturellement partie de nos activités, et depuis toujours, SUEZ œuvre pour assurer la préservation des ressources, prévenir les pollutions du milieu naturel et contribuer à la restauration de la qualité des milieux aquatiques.

Ces dernières années nous amènent toutefois à aborder la thématique de l'environnement de façon beaucoup plus systémique et globale, en interrogeant notre impact sur la biodiversité, notre contribution au changement climatique, ou encore notre capacité d'adaptation et de réponse aux risques naturels, qui se manifestent de plus en plus souvent et avec des intensités qui vont croissant.

Aussi, notre développement s'inscrit aujourd'hui dans l'ère de la transition écologique, qui s'ancre dans tous nos métiers, avec un objectif de transformation progressive et durable de nos pratiques, au-delà de notre contribution naturelle et historique.

SUEZ Eau France opère dans le cadre d'une certification environnementale ISO 14001 qui couvre l'ensemble des activités sur le territoire français métropolitain.

Cette certification nationale garantit :

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
 - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
 - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
 - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
 - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
 - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
 - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
 - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats.
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

Notre certification ISO 14001 nationale assure ainsi un haut niveau de performance sur le socle de la gestion des services d'eau et d'assainissement.

Une démarche environnementale efficace n'a de sens que si elle prend en compte les spécificités des territoires. Aussi, nos équipes régionales s'attachent à enrichir notre socle commun par des actions adaptées aux enjeux locaux.

Ainsi, tous les sites où nous intervenons sont intégrés dans notre processus d'analyse environnementale afin d'identifier :

- Les enjeux du périmètre en matière de milieux naturels, de biodiversité, de climat, d'énergie, et d'attentes des parties prenantes (notamment les riverains) ;
- Les impacts environnementaux de nos activités sur l'environnement.

Nous complétons ce diagnostic par une analyse des obligations de conformité applicables aux périmètres où nous intervenons, que ces obligations résultent de réglementations nationales, locales ou d'exigences contractuelles.

Ceci permet de **confirmer** :

- **les engagements de performance environnementale que nous nous fixons**, avec des objectifs concrets et appropriés aux enjeux de chaque territoire ;
- **le plan d'action qui nous permettra d'atteindre nos objectifs** et minimiser notre impact sur l'environnement ;
- **les indicateurs que nous suivrons lors des revues régulières de notre système** de management, afin de mesurer notre avancement, identifier les opportunités d'amélioration de la performance et ajuster nos actions.



POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou d'autres référentiels, 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 Des exemples d'application dans le cadre du 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



**FRANCE
CHIMIE**



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

5.3.2 Des exemples d'application dans le cadre du contrat

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 2023, nous avons réalisé plusieurs actions de sensibilisation :

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

Nous poursuivons les animations des ateliers de manipulation des tampons (co-animé par notre préventrice et notre référent tampon). 15 nouveaux agents ont été formés.



Pour aller plus loin dans la prévention des risques « santé » liés à la manutention, nous avons lancé un rituel de réveil musculaire en choisissant de débiter chaque quart d'heure sécurité santé par quelques mouvements d'échauffements et d'étirements.



Un agent a même construit un support vidéo en se mettant en scène.



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

Tous les encadrant ont été formés en 2022 à la **prévention des risques liés aux addictions** : 1^{ère} étape avant la sensibilisation du personnel début 2023.

Une 1^{ère} campagne préventive (les agents ont été prévenus du jour et de l'heure) de tests d'alcoolémie et de drogue ont été réalisés sur l'ensemble des services. Aucun test n'a été rendu positif.



➤ **Des actions de sensibilisation du personnel portant sur la prévention des risques électriques, mécaniques, hydrauliques, chimiques**

Nous avons élargi le sujet des animations des ateliers de consignation (co-animé par notre préventrice et notre référent consignation). En 2022, ces sensibilisations ont porté sur la prévention du risque électrique.

En 2023, les échanges se sont enrichis vers la prévention des risques mécaniques, hydrauliques et chimiques. 55 agents ont été sensibilisés.

Des exercices de manœuvres de cellules Haute tension avec le personnel autorisé ont également été organisés par notre référent consignation.



L'encadrement à 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, discerner les éventuelles difficultés (par exemple : à 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 mais aussi des bonnes pratiques et en assure leur résolution.

Flash Santé-Sécurité
Eau France / Région HDF / Agence TCO 20 octobre 2023

#Bonne Pratique

Contexte
Lors du levage (au moyen d'un palan) des modules UV, la prise en main de la chaîne de guidage présente un risque de blessure pendant le guidage de la charge.

Avant
Afin de maintenir le palan en place, l'agent entoure la chaîne autour de sa main.
Un coup de vent non prévisible peut entraîner un risque de graves blessures à la main.

Après
Utilisation d'une poignée mobile.

les + Félicitation à Johan GRISOLE pour la remontée de cette situation dangereuse et la solution apportée !

SUEZ

En 2023,

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

Mesures de prévention techniques et organisationnelles

En complément des actions sur la prévention des risques liés à la consignation, des actions ont été menées sur la sécurisation **des machines tournantes** et tout particulièrement sur les vis sans fin.

Des audits sécurité de l'ensemble de nos vis sans fin ont été réalisés par notre référent machines tournantes. Les actions de mise en sécurité sont prévues d'être réalisées avant la fin de l'année 2024.



La période estivale est une période sensible en termes d'accidentologie. Aussi, afin de prévenir au maximum les risques, nous avons mis en place, en 2023, plusieurs actions préventives en lien étroit avec les managers pour fluidifier l'organisation du travail à l'échelle de chaque service. Ces actions ont été présentées à l'ensemble des équipes par leur encadrant avant la fin du mois de juin.

Parmi les actions, a été établi une liste de binôme. En l'absence du manager direct, c'est le binôme référencé qui est l'interlocuteur direct pour tout sujet relatif à l'organisation du travail et qui doit être alerté immédiatement en cas de problème organisationnel ou de sécurité. Chaque binôme s'est engagé également à une présence hebdomadaire sur les sites où le manager direct est absent.

Parce que rendre chacun acteur de la santé et sa sécurité est essentiel, nous avons renforcé notre réseau de **référénts santé sécurité**. Sur l'agence, nous en comptons 8 (atmosphères dangereuses, hauteur, balisage, matériels de découpe, réseaux enterrés, machines tournantes, tampons, consignation).

Les Référents Métiers

SUEZ Eau en Hauts-de-France

Agir ensemble pour notre sécurité

Experts dans un domaine spécifique, les Référents Métiers sensibilisent aux bonnes pratiques, partagent leurs expertises et recherchent des solutions d'amélioration en lien avec les Préventeurs Santé Sécurité. Contactez-les !

Manutention des tampons TCE Michaël DUFAL 06 80 42 03 70 NNF Savely DREZ 02 94 42 08 70 NNF Michaël LEJAY 06 87 22 72 96 Placard Michaël CHAMPENTIER 06 78 14 43 58 Placard Frédéric LE BARS 06 87 03 03 22 OBT Michel SANDERNOLE 06 77 28 48 52	Consignation électrique TCE Rémi SARLON 02 96 00 02 02 NNF Fransky DRELLY 06 78 97 42 02 NNF Bruno DOUAT 06 87 72 52 56 Placard Nicolas POUJAIN 06 73 02 71 52 OBT Narval DROGERY 06 83 41 48 38	Consignation multi-fluide TCE Rémi SARLON 02 96 00 02 02 NNF Fransky DRELLY 06 78 97 42 02 NNF Bruno DOUAT 06 87 72 52 56 Placard Marcus THIEVENOT 07 87 22 51 07 OBT Narval DROGERY 06 83 41 48 38
Découpe TCE Manuel DE TINGUOLE 06 75 44 27 01 NNF David LARROY 06 87 17 03 42 Placard Divier MORLAIS 06 78 38 58 38	Lecture de plans et traçages réseaux TCE Fabrice ST MACHEN 06 84 28 28 59 Sécurisation des machines tournantes TCE Helene VIKERANNE 06 77 14 71 02	Ballage OBT Grégoire LEFORT 06 46 34 24 77
Atmosphère dangereuse TCE Sébastien DRUENNE 06 77 28 58 28	Hauteur TCE David DENEL 06 84 97 71 42	Maintien de compétences grue auxiliaire OBT Silvio CHAROTTO 02 77 08 99 02



Résultats

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

Résultats sécurité 2023 :

Régions et activités	ATA	ATSA	Nombre de jours d'arrêt	TF	TG
Suez Eau France	76	184	5638+2482	5,43	0,40
Région Haut de France	6	20	217+32	4,3	0,15
Agence Terre et côte d'opale	0	6	0	0	0

ATSA : accidents du travail sans arrêt

Au 20.01.2024, nous comptabilisons 17 mois sans accident du travail avec arrêt, le dernier accident du travail avec arrêt sur notre agence datant du 20 juillet 2022.

Nos accidents les plus fréquents, bien qu'ils soient bénins ou sans arrêt ont pour origine des actions de manutention et de déplacements de plain-pied.

C'est pourquoi, des actions seront menées en 2024 concernant la prévention de ces risques en sus des risques électriques, espace confiné / atmosphère dangereuse, hauteur, trajectoire, charge et risques psychoso

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

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

La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

- Pilier climat : 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.

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

Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



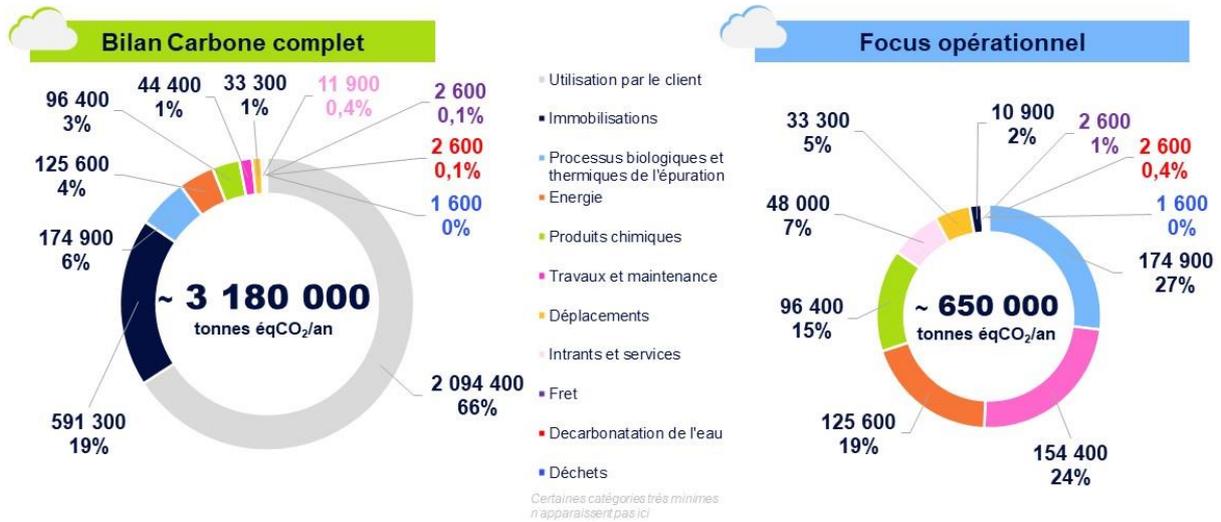
Notre approche "Social" en 3 leviers



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

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 des années 2022 et 2023 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les Gaz à effet de Serre (GES), qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (publication prévue au premier semestre 2024). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques.

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.

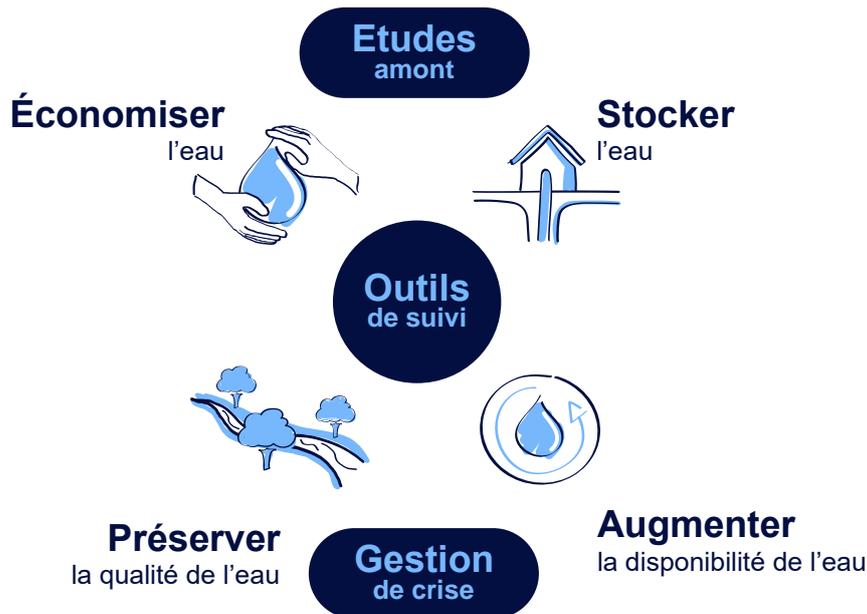
Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique.

Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (pompes, compteurs), la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage constituent, désormais, des priorités pour la gestion des services de l'eau et de l'assainissement.

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

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

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



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

Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques** qu'elle rend.



Son engagement se traduit notamment à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**.

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.)



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

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **Solutions fondées sur la Nature, 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. SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

Actions dédiées à une transition écologique solidaire

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



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

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

d'actions de prévention telles que **des opérations pour réduire les consommations d'eau** ou la mise en place de mécanisme de **plomberie solidaire**.

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

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

Ainsi afin de garantir l'égalité des chances et favoriser l'insertion, l'entreprise collabore avec les acteurs de l'insertion dont les PLIE, les missions locales et s'appuie sur les Maisons pour Rebondir, laboratoires d'innovation sociale de SUEZ implantées au cœur des Régions. L'objectif de ces collaborations est de permettre le recrutement de salariés en situation de réinsertion ou l'accueil de jeunes en cycle d'apprentissage et de professionnalisation.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers. Depuis le 1er mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2023 le score de 88,9 /100.

Enfin, SUEZ a renforcé, en 2023, le dispositif d'engagement Solidaire des collaborateurs. Au-delà de la possibilité donnée aux collaborateurs de s'engager « socialement », SUEZ voit dans ce dispositif, une manière de contribuer positivement et activement à la vie du territoire dans lequel l'entreprise est implantée.

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

5.5.1 Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France

COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Une campagne de communication nationale « Il y a SUEZ »**

Pour accélérer la transformation de SUEZ, générer de l'engagement et de la fierté des collaborateurs, **mais aussi pour clarifier l'identité de SUEZ et mettre en avant nos métiers et savoir-faire**. SUEZ a déployé une campagne de communication du 1^{er} novembre au 15 décembre. Un dispositif média complet :

- Affichage à Paris sur le CNIT, dans le métro et le réseau urbain en Ile-de-France
- Affichage urbain dans 30 villes de France
- Presse nationale, régionale et spécialisée
- Digital : web, réseaux sociaux et display

- **Un magazine pour donner à voir et à comprendre nos actions**

A travers diverses rubriques, le « magazine Plus » fait la part belle à des interviews inspirantes, mets en lumière nos réalisations innovantes, ainsi que certaines de nos très belles réussites commerciales, il fait écho à certaines de nos actions à travers le monde, explore nos métiers, ou apporte des éclairages sur des thématiques clés, et des initiatives solidaires.

Envoyés à tous nos collaborateurs, il a été également diffusé à nos clients à l'occasion d'évènements comme de Salon des maires. Une version digitale des articles et des podcasts est disponible sur le site suez.com

- **Une nouvelle Visite virtuelle disponible**

Afin de permettre au plus grand nombre de visiter des installations d'eau potable, d'assainissement, SUEZ a enrichi cette année sa collection de visites virtuelles avec **l'usine d'eau potable de la Communauté Urbaine d'Alençon**. Depuis son canapé, les internautes peuvent découvrir comment SUEZ produit de l'eau potable, cette visite propose une version gamifiée et ludique pour les enfants.

- **Emploi et recrutement**

En décrochant pour la onzième fois la **certification Top Employer 2023**, 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 pour la deuxième année consécutive 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. **Un kit de communication a été déployé pour accompagner les collectivités** à prendre la parole sur ce sujet.

L'application Mon Eau s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités : l'alerte sécheresse, la promotion d'écogestes, l'alerte sur le niveau des nappes phréatiques. Pour accompagner le lancement de ces nouvelles fonctionnalités une campagne de communication a été déployée durant l'été sur les réseaux sociaux, ce qui a permis en outre de dépasser les **50 000 téléchargements** en fin d'année.

EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

Innovation Days Suez – 19 & 20 juin 2023

Lors de ce salon, SUEZ a réuni les collectivités partenaires les plus importantes (200 clients de 20 pays) afin de présenter les innovations du groupe dans ses différents secteurs d'activités : production d'eau potable, distribution, assainissement, mais aussi développement durable et numérique.

L'occasion de découvrir des technologies et méthodes adaptées aux problématiques et enjeux d'aujourd'hui et de demain, de rencontrer les experts métiers du groupe, et d'échanger avec d'autres territoires. Nous y étions !



Salon des Maires et des Collectivités Locales 21 au 23 novembre 2023

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

- Améliorer les rendements de réseaux et piloter ses consommations grâce à nos solutions digitales
- Restaurer et préserver les ressources en eau
- En démonstration sur le stand : la borne fontaine City'O

Pollutec 10 au 13 octobre 2023

Les experts de SUEZ ont présenté des solutions circulaires pour l'eau au cours des conférences suivantes :

- L'industrie au service de l'agriculture
- Préserver et restaurer la ressource en eau avec les solutions telles que la Réutilisation des Eaux Usées Traitées ou la recharge de nappe
- L'usine ressource au service de l'économie circulaire : l'exemple de la Métropole de Nice Côte d'Azur
- Quelle place pour les grandes entreprises européennes dans un contexte de transformation ?
- REUSE : Projets et expérimentations en France et dans le monde
- Les jumeaux numériques 3D : la performance opérationnelle et digitale au service de l'environnement.
- La coopération : clé de l'accompagnement des entreprises dans leurs réponses aux enjeux sociaux et environnementaux

Carrefour des gestions locales de l'eau 25 au 26 janvier 2023

Cette année SUEZ a présenté des conférences sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie ainsi que sur le stress hydrique.

- Énergie et Eaux usées : sur le chemin de la neutralité énergétique – quelles solutions ?
- Préserver la ressource en eau grâce à la réalimentation de nappe et la REUT

Congrès ASTEE 6 au 8 juin 2023

Cette année, nos experts ont contribué à ce congrès à travers près d'une vingtaine de conférences sur la préservation de la ressource en eau.

Au-delà de ces événements, nationaux SUEZ a participé à de **nombreux événements régionaux** comme, 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.

5.5.2 Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5.3 Les actualités commerciales 2023 de SUEZ eau France

En 2023, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Inauguration, en avril 2023, de l'usine méthanisation des boues et de l'unité d'épuration du biogaz de la station eauvitale de Dijon-Longvic.** Ce projet innovant confirme l'ambition de Dijon métropole en matière de transition énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre grâce à une véritable filière de traitement local de valorisation des déchets. La méthanisation permet de transformer les eaux usées en énergie verte, en produisant du biométhane à partir des boues issues de l'épuration de l'eau. La production de biométhane est estimée à 10 GWh/an soit l'équivalent des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire de 4 000 foyers de la métropole.
- **Haliotis 2, la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, permettra de répondre aux futures normes environnementales et sanitaires, ainsi qu'aux besoins à venir de la collectivité.** Elle traitera les eaux usées de 26 communes, soit l'équivalent de 680 000 habitants. Les performances de traitement des eaux d'Haliotis 2 seront supérieures aux normes sanitaires exigées avec près de 90% des microplastiques qui seront éliminés par la station. Elle possédera une unité industrielle de Réutilisation des Eaux Usées Traitées capable de recycler 5 millions de mètres cubes d'eau par an, c'est-à-dire la totalité des besoins en arrosage des espaces verts et de nettoyage des voiries de la Ville de Nice. Haliotis 2 sera également exemplaire en matière énergétique puisqu'elle participera à la décarbonation du territoire. Elle produira 4 fois plus d'énergie qu'elle n'en consomme aujourd'hui. Elle permettra la valorisation énergétique optimale des boues issues de l'épuration des eaux usées et produira le biométhane nécessaire à la consommation de 11 000 logements ou alors l'équivalent de 290 bus.
- **Le Syndicat Intercommunal des Eaux de Grosne et Guye renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion du service public de l'eau potable** pour les 22 communes du Syndicat, représentant 375 000 m³ d'eau potable distribués par an. SUEZ déploiera un plan d'actions sur toute la durée du contrat afin de préserver la ressource en eau.
- **La communauté de l'Auxerrois a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ en signant deux nouveaux contrats de service public de l'eau et de l'assainissement pour 28 communes du territoire, pour une durée respective de 20 ans et de 5 ans.** Dans ce cadre SUEZ s'engage à produire et à distribuer une eau premium de très haute qualité sous le label « Aux'R_EAU » avec le procédé d'Osiose Inverse Basse Pression (OIBP).

- **Le SICASIL (Syndicat Mixte des Communes Alimentées par les Canaux de la Siagne et du Loup) choisit SUEZ afin d'assurer la production et la distribution de l'eau potable pour huit communes, soit plus de 180 000 habitants.** Ce service est assuré par une société dédiée, So'EAU. Il couvre notamment les besoins du bassin de vie de l'Agglomération Cannes Lérins, territoire pilote dans la sauvegarde de l'eau potable. L'eau produite par So'EAU sera prochainement labellisée.
- **L'Eurométropole de Strasbourg, pionnière en matière de production d'énergie verte, a confié à SUEZ le projet de conception réalisation pour le renouvellement de la ligne d'incinération de boues de la station d'épuration de Strasbourg-La Wantzenau** pour chauffer ses locaux, ses digesteurs et une partie des Strasbourgeois.

Les récompenses de l'année

- **SUEZ obtient le prix « Elu Service Client de l'Année 2024 »** pour le contrat Paris-Saclay dans la catégorie distributeur d'eau. Depuis 5 ans, SUEZ concourt et remporte ce prix au travers de marques locales. Ce prix est le fruit d'un travail collectif des équipes de la relation clients en local, soutenues par la Direction de la relation clients au niveau national.
- **SUEZ récompensé par le Prix Stratégies de l'Expérience Client Durable.** Ce prix récompense le lancement de l'Appli Tout Sur Mon Eau et la refonte complète du design du Site Web Tout Sur Mon Eau.



Glossaire

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont



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**

Souape 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**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+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 quant 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Loi n°2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047281777>

- Exclusions de plein droit prévues par le code de la commande publique en matière de marchés publics et de concessions : extension aux peines pénales du mécanisme de régularisation dont peuvent bénéficier les opérateurs économiques à la suite d'une infraction.
- Les mesures de régularisation, prises par l'opérateur économique afin de prévenir toute nouvelle infraction font l'objet d'une évaluation qui tient compte de la gravité de l'infraction commise.

LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Les dispositions de cette loi :

- Posent les objectifs de la commande publique lors de l'achat de dispositifs de production d'énergies renouvelables ;
- Consacrent les contrats de vente directe d'énergie renouvelable entre un producteur et un consommateur final acheteur public : le texte prévoit la possibilité, pour les personnes soumises au code de la commande publique, de conclure des « power purchase agreements » (PPA), contrats conclus pour de longues durées (15 à 20 ans en pratique) entre des producteurs assurant le financement, la construction et l'exploitation de centrales de production d'énergie (électricité ou gaz) et des clients finals, qui s'engagent à acquérir l'énergie produite pour les besoins de leur consommation ;
- Permettent aux acheteurs publics de recourir à l'autoconsommation énergétique ;
- Édiktent des règles particulières pour l'occupation privative du domaine public en vue de l'installation de production d'énergies renouvelables.

Loi n°2023-222 du 30 mars 2023 visant à ouvrir le tiers financement à l'Etat, à ses établissements publics et aux collectivités territoriales pour favoriser les travaux de rénovation énergétique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047377306>

Afin que les acheteurs publics puissent financer leurs travaux de rénovation énergétique, la loi du 30 mars dernier met en place un outil permettant de déroger à l'interdiction du paiement différé.

L'article 1er de cette loi dispose qu' « *A titre expérimental, pour une durée de cinq ans à compter de la promulgation de la présente loi, l'Etat et ses établissements publics ainsi que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et leurs groupements peuvent conclure des contrats de performance énergétique dérogeant aux articles L. 2191-2 à L. 2191-8 du code de la commande publique, sous la forme d'un marché global de performance mentionné à l'article L. 2171-3 du même code, pour la rénovation énergétique d'un ou de plusieurs de leurs bâtiments. Lorsque le contrat conclu en application du présent article porte sur plusieurs bâtiments, les résultats des actions de performance énergétique sont suivis de manière séparée pour chaque bâtiment* ».

Pour le calcul de la rémunération du titulaire, le marché global de performance précise les conditions dans lesquelles sont pris en compte et identifiés différents coûts listés au sein de cet article 1er.

En outre, il est précisé que par dérogation aux articles L. 2193-10 à L. 2193-13 du CCP, le sous-traitant direct du titulaire du marché global de performance est payé, pour la part du marché dont il assure l'exécution, dans les conditions prévues au titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

L'article 2 de cette loi détaille les marchés globaux de performance susceptibles d'être conclus, les procédures applicables ainsi que les suites contentieuses car, « *En cas d'annulation ou de résiliation du marché global de performance par le juge faisant suite au recours d'un tiers, le titulaire peut prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'acheteur* ».

LOI n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Le Titre II de cette loi, « ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DE LA COMMANDE PUBLIQUE » (Articles 25 à 30), prévoit :

Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics pour les entreprises ne respectant pas leurs obligations en matière environnementale sont créés.

Le gouvernement est tout d'abord habilité à légiférer par voie d'ordonnance pour prévoir un nouveau dispositif d'exclusion facultative des procédures de passation des marchés publics et des contrats de concession qui concernera les entreprises ne respectant pas leurs obligations de publication d'informations en matière de durabilité issues de la directive (UE) n° 2022/2464 (pour rappel : « les grandes entreprises et les petites et moyennes entreprises devront inclure, dans le rapport de gestion, les informations qui permettent de comprendre les incidences de l'entreprise sur les questions de durabilité, la manière dont ces questions de durabilité influent sur l'évolution des affaires, les résultats et la situation de l'entreprise »)

Les acheteurs publics auront aussi la possibilité d'exclure des procédures de passation des contrats de la commande publique les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) prévue par l'article L. 229-25 du Code de l'environnement (art. 29). Cette obligation impose d'élaborer un diagnostic précis des émissions de gaz à effet de serre, accompagné d'un plan de transition, en vue d'identifier et de mobiliser des leviers de réduction de ces émissions.

L'article 29 de la loi du 23 octobre 2023 vient introduire à l'article L. 2152-7 du Code de la commande publique une définition de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il précise la façon dont cette dernière est déterminée, notamment par la prise en compte du critère environnemental et cela dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'article 35 de la loi *Climat et Résilience*. L'offre économiquement la plus avantageuse pourra « être déterminée sur le fondement d'une pluralité de critères non discriminatoires et liés à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution, parmi lesquels figure le critère du prix ou du coût et un ou plusieurs autres critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux ou sociaux » (art. 29).

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des critères d'attribution des marchés prenne en compte « les caractéristiques environnementales de l'offre ».

Une nouvelle exception au principe de l'allotissement des marchés publics : « Pour les entités adjudicatrices, lorsque la dévolution en lots séparés risque de conduire à une procédure infructueuse ».

Une exception à l'interdiction de présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus : les opérateurs peuvent y être autorisés pour les marchés passés par les entités adjudicatrices d'une valeur estimée à 10 millions d'euros HT (seuil fixé par le décret n° 2023-1292 du 27 décembre 2023).

Une exception supplémentaire à la limitation de la durée maximum des accords-cadres passés par les entités adjudicatrices (8 ans) : le « risque important de restriction de concurrence ou de procédure infructueuse ».

Une exception à l'obligation d'apprécier les offres lot par lot : « lorsque les entités adjudicatrices ont autorisé les opérateurs économiques à présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus ».

La faculté de prévoir « des **critères environnementaux, sociaux ou relatifs à l'innovation** » dans les critères de choix des offres en matière de concessions.

Une obligation (dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée) qu'au moins un des **critères d'attribution** des concessions prenne en compte « les **caractéristiques environnementales de l'offre** ».

Une faculté de rejeter une offre présentée dans le cadre de la passation par une entité adjudicatrice d'un marché de fournitures ou d'un marché de travaux de pose et d'installation de ces fournitures, lorsque cette offre « contient des produits originaires de pays tiers avec lesquels l'Union européenne n'a pas conclu, dans un cadre multilatéral ou bilatéral, d'accord assurant un accès comparable et effectif

des entreprises de l'Union européenne aux marchés de ces pays ou auxquels le bénéfice d'un tel accord n'a pas été étendu par une décision du Conseil de l'Union européenne » et que « les produits originaires des pays tiers mentionnés au présent V représentent la part majoritaire de la valeur totale des produits qu'elle contient (...) ».

Loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

Caractère innovant des travaux, fournitures ou services au sens de l'article 2172-3 du code de la commande publique : à la définition selon laquelle sont considérés comme innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés, le caractère innovant pouvant consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise, il est ajouté le principe selon lequel « Sont considérés comme innovants tous les travaux, les fournitures ou les services proposés par les jeunes entreprises définies à l'article 44 sexies-0 A du code général des impôts. »

Seuils de procédure formalisée à compter du 1er janvier 2024 : nouvelle annexe 2 du code de la commande publique (Avis NOR : ECOM2332367V, JORF n°0283 du 7 décembre 2023)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048520068>

Seuils applicables aux pouvoirs adjudicateurs :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 221 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuils applicables aux entités adjudicatrices :

- Marchés de fournitures et marchés de services : 443 000 € HT
- Marchés de travaux : 5 538 000 € HT

Seuil applicable aux contrats de concession : 5 538 000 € HT.

ENERGIE

Arrêté du 21 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 24 novembre 2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique prévu par le chapitre III du titre III du livre II du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048669576>

Entre en vigueur au 1er janvier 2024

En application de l'article L. 233-1 du code de l'énergie, les grandes entreprises réalisent, tous les quatre ans, un audit énergétique de leurs activités. Le présent arrêté actualise la méthodologie de cet audit énergétique et des critères de la reconnaissance de compétence des auditeurs.

Certificats d'économie d'énergie

Arrêté du 5 juillet 2023 portant création et modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047852973>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le présent arrêté crée les programmes CEE AVELO 3 et TOITS D'ABORD 2 et modifie les programmes OEPV, EVE 2 et BAIL RENOV dans le cadre de la cinquième période du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Arrêté du 29 septembre 2023 portant modification de programmes dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048158884>

Le présent arrêté modifie les programmes ACTEE 2, ACTEE + et SARE dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Energie renouvelable

Modification de l'arrêté du 6 octobre 2021 par trois textes en 2023 :

- 1. Arrêté du 8 février 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047183612>

L'arrêté du 6 octobre 2021 a complété le décret n° 2021-1300 du 6 octobre 2021 en 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.

L'arrêté du 8 février apporte plusieurs modifications à l'arrêté du 6 octobre 2021. La modification principale concerne le coefficient K, qui révisé les tarifs trimestriels en fonction de l'inflation. Il ajoute également une annexe 6 ter relative à la méthodologie de l'évaluation carbone simplifiée.

Cet arrêté modifie l'article 8 relatif aux tarifs et critères d'implantation pour les installations de puissance supérieure à 100 kWc bénéficiant de Tc

Il s'applique aux installations dont la demande complète de raccordement est postérieure au 30 avril 2023. Pour les installations dont la demande complète de raccordement est antérieure au 1er mai 2023, ce sont les dispositions de l'arrêté du 6 octobre 2021 dans sa version antérieure qui s'appliquent.

2. Arrêté du 4 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835995>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes.

3. Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kW telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048680330>

Ce texte modifie et complète le texte précédent, en particulier au regard des tarifs d'achat et primes, et valeurs de émissions de GES pour la fabrication des composants.

LOI n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047294244/>

Loi très dense portant sur de multiples sujets qui ont pour principale finalité de réduire les délais de déploiement des installations et de rattraper le retard de la France en matière d'énergies renouvelables. De nombreux décrets sont attendus.

4 axes :

1. Planifier les énergies renouvelables,
2. Simplifier les procédures,
3. Mobiliser le foncier déjà artificialisé pour déployer les énergies renouvelables
4. Et mieux partager la valeur générée par ces énergies.

A retenir :

a) Dispositions sur les panneaux photovoltaïques :

- Allègement de la procédure en cas de rééquipement d'une installation existante
- Facilitation de la résolution d'éventuels différends lors de la création de projets d'Energie renouvelables
- Une disposition sur la source de fabrication des panneaux solaires
- Le texte instaure notamment un dispositif de planification territoriale des énergies renouvelables, avec l'instauration de zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres. Il reviendra aux communes d'identifier ces zones sur la base de documents transmis par l'État.
- Une présomption de reconnaissance de la raison impérieuse d'intérêt public majeur (RIIPM), l'un des trois critères qui permet de déroger à l'obligation de protection des espèces protégées, est instituée pour certains projets d'énergies renouvelables, leurs ouvrages de raccordement et de stockage. Un décret en Conseil d'Etat doit encore définir les conditions d'obtention de cette présomption.

b) Une disposition renforçant le professionnalisme des opérations de forages : à défaut de certification ou d'une qualification possible amende administrative

c) Une disposition introduisant une définition du gaz bas-carbone dans le code de l'Energie (Art 98 de la loi)

« Art. L. 447-1.-Est désigné, dans le présent livre, comme un " gaz bas-carbone " un gaz constitué principalement de méthane qui peut être injecté et transporté de façon sûre dans le réseau de gaz naturel et dont le procédé de production engendre des émissions inférieures ou égales à un seuil fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie.

d) Alignement du contentieux des autorisations environnementales sur celui des autorisations d'urbanisme : notification à peine de recevabilité du recours contentieux contre les décisions suivantes à l'auteur de la décision et à son bénéficiaire :

- Autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Rejet d'une demande d'autorisation environnementale (cf. article L. 181-12) ;
- Demande de tierce expertise (cf. article L. 181-13) ;
- Prescriptions complémentaires (cf. article L. 181-14) ;
- Nouvelle autorisation délivrée dans le cadre d'une modification substantielle, d'une prolongation ou d'un renouvellement en cas de changement substantiel dans les circonstances de fait et de droit (cf. article L. 181-14 et L. 181-15) ;
- Changement de bénéficiaire soumis à autorisation (cf. article L. 181-15).

Changement 2 (article L 181-18 du code de l'environnement) la faculté d'annulation partielle ou de sursis à statuer existante pour le juge administratif même en l'absence de demande expresse des parties pour permettre la régularisation de la décision attaquée devient désormais une obligation pour le juge de façon à alléger le contentieux et ne pas retarder les projets.

Décret n° 2023-1048 du 16 novembre 2023 relatif aux garanties d'origine de l'électricité.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048423398>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret est la suite réglementaire de l'ordonnance n° 2021-236 du 3 mars 2021 qui visait à transposer en droit interne certaines dispositions des directives n° 2018/2001 du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et n° 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

Le décret déplace les articles relatifs aux garanties d'origine du chapitre relatif à la production d'électricité d'origine renouvelable au chapitre relatif aux dispositions générales relatives à la production d'électricité. Mais surtout, le décret apporte plusieurs modifications au système des garanties d'origine en droit interne en venant :

- Étendre la possibilité d'émettre des garanties d'origine électriques à l'ensemble des sources d'énergie primaire et notamment à l'énergie nucléaire ;
- Permettre l'organisation d'enchères à terme de garanties d'origine issues d'installations bénéficiant d'un soutien public ;
- Mettre en œuvre l'achat préférentiel ouvert aux producteurs bénéficiant de mécanismes de soutien public ;
- Préciser la faculté de certaines collectivités territoriales (communes, groupements de communes ou métropoles) de préempter gratuitement les garanties d'origine des installations situées sur leur territoire.

Il modifie les modalités et conditions de mise aux enchères des GO de l'électricité d'origine renouvelable bénéficiant d'un dispositif de soutien. Il fait évoluer les règles d'utilisation des GO électriques et précise les règles applicables aux GO de l'électricité autoconsommée.

Directive (UE) 2023/2413 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 modifiant la directive (UE) 2018/2001, le règlement (UE) 2018/1999 en ce qui concerne la promotion de l'énergie produite à partir de sources renouvelables

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302413

La directive RED III apporte les modifications suivantes à la directive (UE) 2018/2001 du 11 décembre 2018. Directive majeure dont il faut retenir les points suivants :

- Modification et création de nombreuses définitions comme "technologie innovante en matière d'énergie renouvelable" ou "combustibles renouvelables" ou bien encore zone d'accélération des énergies renouvelables
- Augmentation de 32% à 42,5% voire 45% de la part d'énergies renouvelables dans la consommation finale brute d'électricité de l'UE en 2030
- Création de l'objectif de part des technologies innovantes d'au moins 5 % de la capacité nouvellement installée d'énergie renouvelable d'ici à 2030
- Encouragement du recours aux accords d'achat d'énergie renouvelable.
- Création des zones d'accélération des énergies renouvelables.

- Simplification des procédures d'octroi de permis, surtout pour les projets situés en zone d'accélération.
- Exemption, sous condition d'un examen préalable, les projets situés en zone d'accélération de l'obligation d'évaluation environnementale.
- Simplification de la procédure de dérogation à l'interdiction de destruction d'espèces protégées par la création d'une présomption de l'intérêt public majeur des projets d'énergies renouvelables.
- Accélération des règlements des litiges
- Accélération des procédures d'octroi de permis pour le rééquipement, l'installation d'équipements d'énergie solaire, de pompes à chaleur.
- Création d'un cadre juridique incitatif pour la production et la consommation de carburants renouvelables

GAZ A EFFET DE SERRE

Arrêté du 1er février 2023 relatif aux critères d'intrants, de durabilité et de réductions des émissions de gaz à effet de serre pour la production de biométhane

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047134226>

Entrée en vigueur : le lendemain de la publication.

Le présent arrêté vient préciser les modalités de mise en œuvre de l'ordonnance n° 2021-235 et du décret n°2021-1903 propres à la filière de production de biométhane, notamment en matière de méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre et de contenu des déclarations de durabilité.

BIOGAZ

Décret n° 2023-456 du 10 juin 2023 relatif à la modification de la production annuelle prévisionnelle ou de la capacité maximale de production des installations de production de biométhane

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670220>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Le décret vise à permettre aux producteurs de biométhane de modifier la production annuelle prévisionnelle ou la capacité maximale de production de biométhane une fois par période de 12 mois, au lieu de 24 mois, et ce pendant les deux prochaines années, afin de donner plus de flexibilité aux producteurs de biométhane, dans un contexte d'approvisionnement tendu. Il permet également d'allonger sans limitation de durée le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020. En cas de contentieux entraînant le dépassement du délai de mise en service de trois ans, la durée des contrats d'achat ne sera plus réduite de la durée de dépassement.

Arrêté du 10 juin 2023 fixant le tarif d'achat du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel livré au cocontractant en dépassement de la production annuelle prévisionnelle

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise le tarif du biométhane injecté au-delà de la capacité max de production (ayant servi à déterminer le tarif soutenu) : au prix du marché de gros du gaz naturel selon un indice Poxernext précisé dans l'arrêté.

Arrêté du 10 juin 2023 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047670231>

Cet arrêté précise les nouvelles conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel, et abroge le précédent arrêté du 13 décembre 2021 sur le même sujet. Il comporte plusieurs items essentiels :

- Modification possible pour les contrats en cours de l'actualisation des tarifs (2 actualisations par an au lieu d'une précédemment, modification de la formule d'actualisation avec introduction d'un nouvel indice « énergétique ») Possibilité de cumuler tarif soutenu et subventions à l'investissement (à condition que le TRI avant impôts reste inférieur à 10%)
- Résiliation possible du contrat d'achat à l'initiative du producteur de biométhane, mais s'accompagnant d'un versement d'indemnités au cocontractant (Engie ou autres fournisseurs d'énergie)
 - o Modification du critère d'efficacité énergétique et environnementale (modifiable par avenant pour les contrats en cours)

- Modification possible pour les contrats en cours de la capacité mensuelle maximale de production (Cmax) que l'on peut passer en production annuelle prévisionnelle (par avenant). Intérêt : l'exploitant a plus de souplesse pour son injection : il peut « rattraper » les périodes de faible injection (arrêt pour maintenance, creux de production biogaz estivale) par des périodes de forte injection tout en conservant le tarif soutenu même en forte production.

Arrêté du 4 août 2023 désignant l'organisme chargé de gérer le registre national des garanties d'origine du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047989320>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

La société European Energy Exchange AG (EEX), agissant par le biais de sa succursale française est désignée délégataire de la mission consistant à gérer le registre national des garanties d'origine du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel et le registre national des certificats de production de biogaz.

Décret n° 2023-810 du 21 août 2023 relatif aux sanctions applicables aux installations de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000047986661>

Entrée en vigueur le lendemain de la publication

Ce décret fixe les modalités d'application des sanctions pouvant être prises par l'autorité administrative à l'encontre d'un producteur bénéficiant d'un dispositif de soutien en cas de constat d'une fraude, d'un manquement ou d'une non-conformité aux prescriptions réglementaires. En cas de fraude, le préfet de région pourra, à l'issue d'une procédure contradictoire, enjoindre la résiliation du contrat conclu et le remboursement des sommes perçues au titre de ce contrat, indique le texte.

Décret n° 2023-809 du 21 août 2023 portant diverses dispositions relatives à la vente de biogaz injecté dans le réseau de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047986642>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Ce décret aligne le délai entre la date de publication de l'avis d'appel d'offres au Journal officiel de l'Union européenne et la limite de dépôt des dossiers de candidature à l'appel d'offre avec le délai applicable pour les appels d'offres relatifs aux installations de production d'électricité renouvelable, soit 35 jours au lieu de 6 mois. Il élargit également le dispositif d'obligation d'achat suite à appel d'offres à l'ensemble des installations de production du biométhane, quelle que soit la technologie. Il permet également d'allonger jusqu'à 3 ans le délai de mise en service en cas de recours pour les contrats d'achat à tarif réglementé dont la date de signature est postérieure au 24 novembre 2020 et sans limitation de durée pour les contrats d'achat suite à appel d'offres.

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 7 février 2023 abrogeant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047128702>

L'arrêté du 30 avril 2020 modifié précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19 est abrogé.

REUT

Décret n° 2023-835 du 29 août 2023 relatif aux usages et aux conditions d'utilisation des eaux de pluie et des eaux usées traitées

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048007367>

Entrée en vigueur le 31 août 2023.

Le décret abroge le décret n° 2022-336 du 10 mars 2022 relatif aux usages et aux conditions de réutilisation des eaux usées traitées et en codifie les dispositions dans le [code de l'environnement](#) pour les usages des eaux usées traitées permis par le décret. Il définit également les conditions pour l'utilisation, sans autorisation, des eaux de pluie pour les usages non domestiques. Annoncé comme un texte de simplification, ce texte ne modifie pas beaucoup le régime existant tant en termes de procédure que d'usages visés s'agissant des eaux usées.

S'agissant des eaux de pluie, il définit leurs conditions d'utilisation, sans autorisation, pour les usages non domestiques avec quelques nouveautés. Cependant, l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, existait déjà et demeure d'actualité faute d'être abrogé.

Les autorisations délivrées antérieurement au titre du décret du 10 mars 2022, demeurent soumises jusqu'à leur échéance, aux dispositions procédurales en vigueur à la date à laquelle elles ont été délivrées. Compte tenu de leur courte durée (maximum 5 ans), leur renouvellement répondra au décret de 2023.

Arrêté du 14 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage d'espaces verts

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048621230>

Arrêté du 18 décembre 2023 relatif aux conditions de production et d'utilisation des eaux usées traitées pour l'irrigation de cultures

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679665>

Ces deux arrêtés publiés à la fin de l'année 2023 précisent les conditions d'utilisation des eaux usées traitées pour l'arrosage des espaces verts et l'irrigation. Ils s'interprètent par rapport :

- Au décret du 29 août 2023 ;
- À l'arrêté du 2 août 2010 modifié en 2014 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts qu'ils remplacent ;
- Au règlement européen 2020/741 du 25 mai 2020 relatif aux exigences applicables à la réutilisation de l'eau dont les obligations sont introduites en droit français par l'arrêté du 18/12/2023.

Annoncés comme des textes de simplification, ils sont à la fois exigeants en termes de dossiers de demande d'autorisation, de niveau de qualité et de suivi. Ils comportent quelques scories par rapport au décret de 2023 notamment.

ICPE

Arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des substances per- et polyfluoroalkylées dans les rejets aqueux des installations classées pour la protection de l'environnement relevant du régime de l'autorisation

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047739535>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Note ministérielle du 18/07/2023 pour l'application de l'arrêté du 20 juin 2023 relatif à l'analyse des PFAS dans les ICPE relevant du régime de l'autorisation

Cet arrêté définit :

- Les 31 rubriques ICPE concernées (listées ci-dessous), auxquelles s'ajoute tout exploitant d'une ICPE soumise à autorisation, qui ne figure pas dans la liste mais qui utilise, produit, traite ou rejette des PFAS. Les exploitants de ces installations sont donc invités à s'autodéclarer
- Les procédures d'identification et d'analyse des substances PFAS dans les rejets aqueux (les effluents issus de l'activité ET les eaux pluviales susceptibles d'être polluées)
- La liste des 20 substances PFAS devant être obligatoirement analysées (ces substances sont par ailleurs visées par la directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine) ; D'autres substances PFAS pourront également être analysées (à titre illustratif)
- La méthodologie pour les prélèvements et analyses
- Le délai pour réaliser la première campagne d'analyse
- Le calendrier et la fréquence de réalisation des analyses ainsi que leur transmission

Les rubriques sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

Rubrique ICPE	Délai pour réaliser la 1ère campagne d'analyse
2660, 2661, 2760, 2790, 3410, 3420, 3440, 3450, 4713	3 mois Soit avant le 28 -09- 2023
2330, 2345, 2350, 2351, 2567, 2750, 2752 , 2795, 3120, 3230, 3260, 3610, 3620, 3630, 3670, 3710	6 mois Soit avant le 28-12-2023
2791 , 3510, 3531, 3532 , 3540, 3560	9 mois Soit avant le 28-03-2024

La note détaille les modalités d'application de l'arrêté (donc pas d'exigences nouvelles associées)
Ce texte réaffirme que le prélèvement et les analyses des 20 PFAS de la liste obligatoire doivent être réalisés par un laboratoire agréé ou accrédité.

Arrêté du 30 juin 2023 relatif aux mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047784127>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté s'applique aux ICPE soumises à autorisation et à enregistrement dont le volume prélevé dans le milieu naturel ou dans un réseau d'adduction est supérieur à 10 000 m³/an.

Il convient de tenir à jour les infos suivantes :

1. la liste des points de prélèvement d'eau et rejets d'eau + enregistrement hebdo ou mensuel des volumes prélevés / consommés / rejetés + synthèse trimestrielle et annuelle ;
2. la liste des actions ayant permis de réduire les volumes prélevés ou consommés et les volumes économisés correspondants, chaque année, depuis le 1^{er} janvier 2018.

Il fixe des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des ICPE.

Certaines installations sont dispensées : installations pour le captage et le traitement des eaux pour la consommation humaine, ou eaux conditionnées ; eaux pour établissements de santé ; eaux pour les animaux ; production de certaines sources d'énergie ; collecte et tri de déchets.

Les mesures de restriction sont imposées aux industriels en période de sécheresse et en fonction des seuils déclenchés comme suit :

- Vigilance : sensibilisation du personnel et procédure affichée sur le site
- Alerte : réduction du prélèvement d'eau de 5 %
- Alerte renforcée : réduction du prélèvement d'eau de 10 %
- Crise : réduction du prélèvement d'eau de 25 %.

Ces mesures doivent être mises en place dans les 3 jours suivant le déclenchement du seuil. A noter néanmoins que le préfet a le pouvoir discrétionnaire d'adapter les mesures de l'arrêté aux circonstances locales, et peut ainsi revenir sur une dispense, modifier les pourcentages de restrictions, ou adapter les informations à tenir à disposition de l'inspection des installations classées.

Des exemptions sont prévues lorsque l'exploitant démontre qu'il a réduit déjà ses prélèvements d'eau d'au moins 20 % depuis le 1^{er} janvier 2018 ou qu'il réutilise au moins 20 % d'eaux usées traitées par rapport à ses prélèvements d'eau.

Arrêté du 7 juillet 2023 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835884>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Ce texte ne concerne que les ICPE soumises à autorisation - il est évalué pour chaque ICPE de manière spécifique

Cet arrêté intègre une nouvelle exclusion dans le champ d'application de l'arrêté intégré : les cimenteries relevant de la rubrique 2520.

Ce sont les prescriptions génériques applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés préfectoraux ainsi qu'à préciser certains articles existants.

Ce texte ne s'applique pas aux rubriques 2910/3110 (chaudières), et pour les installations de gestion des déchets non dangereux. Cet arrêté décrit les exigences relatives à l'utilisation de l'eau, aux émissions de polluants et à la gestion des déchets sur les ICPE soumises à autorisation.

Décret n° 2023-722 du 3 août 2023 relatif aux installations classées pour la protection de l'environnement fonctionnant au bénéfice des droits acquis et relevant de la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047936402>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Pour les ICPE concernées sont celles classées en 3520 (incinération) et 3532 (Valorisation de DND > 75 T/j)

Ce décret apporte une modification rédactionnelle dans l'article R515-58 du code de l'environnement concernant la procédure d'autorisation des ICPE relevant de la directive IED (ICPE 3000 à 3999)

Le décret répond à la mise en demeure de la Commission européenne INFR (2022)2057 C(2022)3978 relative au « droit d'antériorité » en matière d'installations classées pour la protection de l'environnement, dans laquelle la Commission européenne considère que, pour les installations bénéficiant des droits acquis, la réglementation française ne précise pas qu'elles doivent disposer d'une autorisation avec des prescriptions conformes aux exigences de la directive.

Instruction du Gouvernement du 12 septembre 2023 relative à la mise à disposition d'informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les installations classées la protection de l'environnement

<https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/>

Il s'agit de conjuguer droit à l'information et sûreté ou sécurité des sites.

Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Volet ICPE à l'arrêt : assouplissement

La [loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003](#) relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages a prévu que, lorsqu'une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) n'a pas été exploitée pendant trois années consécutives, le préfet peut mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif. Le législateur a complété l'[article L. 512-19 du Code de l'environnement](#) pour donner la possibilité au préfet de mettre en demeure l'exploitant de procéder à la mise à l'arrêt définitif d'une partie seulement d'une installation classée, en cas d'inexploitation durant trois années consécutives (art. 8).

Arrêté du 22 décembre 2023 relatif à la prévention du risque d'incendie au sein des installations soumises à autorisation au titre des rubriques 2710 (installations de collecte de déchets apportés par le producteur initial), 2712 (moyens de transport hors d'usage), 2718 (transit, regroupement ou tri de déchets dangereux), 2790 (traitement de déchets dangereux) ou 2791 (traitement de déchets non dangereux) de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707626>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

Cet arrêté vise à renforcer la prévention des risques d'incendie dans les installations soumises à autorisation pour la rubrique 2791 (traitement des déchets non dangereux). Il précise des mesures en termes de sécurité incendie, de systèmes de détection, de surveillance, et établit des protocoles d'urgence. L'accent est mis sur la nécessité d'une vigilance constante et d'un plan de défense contre les incendies.

Arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement (dont ICPE 2716)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048679898>

Cet arrêté intègre des mesures préventives contre les risques d'incendie pour les installations classées sous les rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 (concernant le transit, le regroupement, le tri, ou la préparation en vue de la réutilisation de déchets non dangereux non inertes) et 2712 sous le régime de l'enregistrement.

Les exigences supplémentaires apportées par cet arrêté :

- Applicables au 1er juillet 2024 :
 - a) L'exploitant réalise et tient à jour un plan de défense incendie (intégré dans le POI s'il y en a un) qu'il transmet au SDIS. Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alerte et alarme, l'accueil et l'accès des pompiers, la localisation de ressources en eau, les plans de stockages des déchets et des moyens extinction et de lutte incendie, les actions menées par l'exploitant en cas d'incendie.
 - b) L'exploitant doit organiser un exercice de défense contre l'incendie pour les installations existantes, à renouveler tous les 3 ans.
- Applicable au 1er janvier 2025 : Les DEE pouvant contenir des batteries au lithium sont séparées des autres déchets dès réception (obligation de l'ADR).

Autorisation environnementale

Arrêté du 16 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047096853>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Cet arrêté modifie le formulaire de la demande d'examen "au cas par cas", désormais enregistré sous le numéro Cerfa 14734*04.

Ce formulaire contient également un bordereau des pièces à joindre.

La notice explicative est enregistrée sous le numéro 51656#05.

Le document intitulé « Informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire » annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas numéro CERFA 14734*04 doit être joint à la demande. Ce document renseigné ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047753652>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° 15964*03 mis à disposition sur le site internet <https://www.entreprendre.service-public.fr/>.

L'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale est abrogé.

Loi n 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Volet autorisation environnementale : recours abusifs et accélération de procédure

L'article 4 permet de sanctionner les recours abusifs contre les décisions d'autorisation environnementale. En effet, « dans des conditions qui traduisent un comportement abusif de la part du requérant et qui causent un préjudice au bénéficiaire de l'autorisation [environnementale, ce dernier pourra] demander, par un mémoire distinct, au juge administratif saisi du recours de condamner l'auteur de celui-ci à lui verser des dommages et intérêts ». Ces dispositions s'inspirent de celles de l'article L. 600-7 du Code de l'urbanisme qui facilite l'action en dommages et intérêts pour recours abusifs.

La loi prévoit un déroulement simultané des phases d'examen du dossier de demande d'autorisation environnementale et de consultation du public alors que ces deux phases sont actuellement distinctes et successives (art. 4). Il s'agit de réduire le séquençage des différentes étapes de la procédure d'évaluation environnementale qui, selon l'étude d'impact du projet de loi, « font de la France un des pays européens où le délai réel d'obtention des permis d'exploiter est le plus long ». Pour les demandes d'autorisation environnementale, une nouvelle procédure de consultation du public est instituée. Ce dernier sera consulté dès le début de la phase d'examen et pour une période de trois mois, contre un mois actuellement. Le commissaire enquêteur devra organiser deux réunions publiques au début et à la fin de la période de consultation, en présence du porteur de projet.

IOTA

Décret n° 2023-907 du 29 septembre 2023 modifiant la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités relevant de la police de l'eau annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048124040>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Réintroduction de la rubrique 3.3.5.0 dans la nomenclature IOTA concernant les travaux ayant pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques. Cette rubrique avait été annulée par décision du conseil d'état en novembre 2022.

Le décret permet notamment d'exclure du champ de la rubrique les travaux sur des ouvrages dont la modification ou la suppression pourrait être susceptible de présenter des dangers pour la sécurité publique.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : COMPENSATION ECOLOGIQUE DE PROJETS

Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242288>

Cette loi doit permettre d'accélérer la relance de l'industrie française tout en favorisant la transition écologique. Elle cherche à renforcer la prise en compte des enjeux environnementaux dans la commande publique et à améliorer le financement de l'industrie verte.

Volet compensation écologique des projets

La loi vise à faciliter la mise en œuvre des obligations de compensation pour l'implantation de sites industriels portant atteinte à la biodiversité. Selon l'article L. 163-1 du Code de l'environnement, les mesures de compensation des atteintes à la biodiversité sont les mesures « rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour compenser, dans le respect de leur équivalence écologique, les atteintes prévues ou prévisibles à la biodiversité occasionnées par la réalisation d'un projet de travaux ou d'ouvrage ou par la réalisation d'activités ou l'exécution d'un plan, d'un schéma, d'un programme ou d'un autre document de planification ». Les « sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation » (SNCRR) viendront désormais remplacer les « sites naturels de compensation », créés par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, qui n'ont pas fonctionné (art. 15).

Cette réforme doit permettre « aux porteurs de projet de réaliser des opérations de compensation par anticipation, y compris pour des projets isolés, par exemple pour des sites "clés en main" », indique l'exposé des motifs du projet de loi. Le nouvel article L. 163-1, A, du Code de l'environnement dispose que des opérations de restauration ou de développement d'éléments de biodiversité pourront être réalisées par des personnes publiques ou privées sur des SNCRR. Le gain écologique de ces opérations sera identifié par des unités de compensation, de restauration ou de renaturation, lesquelles pourront être vendues par les personnes responsables des opérations à toute autre personne publique ou privée. Les SNCRR feront l'objet d'un agrément préalable de l'autorité administrative compétente. Ils pourront donner lieu, sous certaines conditions, à l'attribution « de crédits carbone au titre du label "bas carbone" ».

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS**Décret n° 2023-259 du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422489>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret élargit le parc de bâtiments tertiaires assujettis à l'obligation d'installation des BACS (systèmes d'automatisation et de contrôle) (modification décret n° 2020-887 du 20 juillet 2020) Texte applicable pour les bâtiments dont nous sommes propriétaires. Mais la partie entretien de ces dispositifs est à la responsabilité du locataire.

Tous les bâtiments qui possèdent un équipement de climatisation ou de chauffage d'une puissance nominale supérieure à 70 kW (contre 290 kW dans la 1ère version du décret), combiné ou non avec un système de ventilation, sont désormais concernés :

-d'ici le 1er janvier 2025 pour les sites équipés de systèmes d'une puissance supérieure à 290 kW,
-d'ici le 1er janvier 2027 dans le cas où leur puissance est comprise entre 70 kW et 290 kW dès 2027.

Le décret réduit par ailleurs la portée de la clause de dérogation pour motif économique qui exemptait les bâtiments pour lesquels l'installation d'un tel système n'était pas réalisable avec un temps de retour sur investissement inférieur à 6 ans. Une exemption jugée "très large", ce qui a motivé sa révision. Après avoir initialement envisagé de porter ce seuil de 6 à 15 ans, un délai de 10 ans a finalement été retenu.

Arrêté du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Cet arrêté fixe les modalités de calcul du temps de retour sur investissement pour la mise en conformité des bâtiments aux exigences du décret 2023-259 (obligation d'installation de systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires).

Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et appareils de chauffage, de cuisine et de production d'eau chaude à combustion et au ramonage des conduits de fumée [chaudières entre 4 et 400 kW]

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047867286>

Entrée en vigueur le 1er octobre 2023

Le décret codifie dans le [code de la santé publique](#) les dispositions des articles 31.3 et 31.6 du titre II de la circulaire du 9 août 1978 relative au règlement sanitaire départemental type. Le décret introduit une obligation d'information sur l'entretien et la bonne utilisation des dispositifs à combustible solide en vue de réduire leurs émissions de particules fines dans l'atmosphère, et indique que les spécifications techniques relatives à l'entretien des foyers et appareils à combustible solides seront précisées par arrêté (il s'agit notamment des appareils indépendants de chauffage individuels au bois ou à charbon de type inserts, foyers ouverts, foyers fermés, poêles à granulés, poêles à bûches, poêle à accumulation lente de chaleur, cuisinières domestiques, poêles hydrauliques, poêles à charbon).

Directive 2023/1791/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>

La directive 2023/1791 du 13 septembre 2023 établit un cadre commun de mesures pour la promotion de l'efficacité énergétique dans l'Union, avec les objectifs suivants :

Consommation :

- réduire la consommation d'énergie d'au moins 11,7 % en 2030 par rapport aux projections du scénario de référence de l'Union de 2020

- la consommation d'énergie finale de l'Union ne dépasse pas 763 Mtep et la consommation d'énergie primaire ne dépasse pas 992,5 Mtep en 2030

Audit énergétique ou SME :

- Mise en œuvre d'un audit énergétique pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 10 TJ au cours des trois dernières années écoulées avant le 11 octobre 2026 et ensuite tous les 4 ans

- Mise en œuvre d'un SME pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 85 TJ au cours des trois dernières années écoulées, avant le 11 octobre 2027

- Transmission obligatoire d'informations pour les exploitants de centres de données d'au moins 500 kW au plus tard le 15 mai 2024

Secteur public :

- Le secteur public (hors transport) doit réduire de 19 % sa consommation énergétique finale totale d'ici 2030 soit 1,9 % par an

Comptage :

- Les clients finaux reçoivent, à des prix concurrentiels, des compteurs individuels qui indiquent avec précision leur consommation réelle d'énergie et qui donnent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée. Obligatoire pour le gaz en cas de compteurs intelligents ou en cas de remplacement - immeubles : Comptage divisionnaire et répartition des coûts pour la chaleur, le froid et l'eau chaude sanitaire

- Les compteurs et les répartiteurs de frais de chauffage doivent être lisibles à distance. Ceux qui sont déjà installés mais qui ne le sont pas doivent devenir lisibles à au plus tard le 1er janvier 2027.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Arrêté du 30 janvier 2023 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106603>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

L'arrêté a pour objet de modifier l'arrêté relatif aux programmes d'actions régionaux « nitrates ». Il remplace l'arrêté du 23 octobre 2013 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Il précise les modalités de renforcement des mesures 1, 3, 7 et 8 du programme d'actions national, il explicite le nouveau dispositif de flexibilité agro-météorologique introduit dans l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié, relatif au programme d'actions national, il précise les modalités de désignation des zones d'actions renforcées définies à l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement et fixe les conditions de la nouvelle dérogation temporaire à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export, introduite par décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement. Les dispositions concernant le renforcement des programmes d'actions régionaux « nitrates » (article 2) sont applicables aux nouveaux PAR qui seront adoptés en 2023. Le dispositif de flexibilité agro-météorologique (II de l'article 3) entrera en vigueur dès lors que ses paramètres auront été précisés (annexe 1). La nouvelle disposition concernant les zones d'actions renforcées relative au calcul de la tendance à la hausse de

la concentration en nitrates (II de l'article 4) entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement. Il en est de même pour la disposition concernant les conditions de dérogation temporaire, en cas de situation exceptionnelle, à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export (article 6) qui entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement

Arrêté du 30 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

L'arrêté a pour objet de modifier le programme d'actions national « nitrates ». Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Le présent arrêté modifie certaines des mesures qui étaient fixées par l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié transposant la directive 91/676/CEE, dite directive « nitrates » suite à la révision quadriennale prévue par l'article R. 211-81-4 du code de l'environnement. Le texte Les annexes de l'arrêté s'appliquent dans les régions à compter de l'entrée en vigueur des nouveaux programmes d'action régionaux et au plus tard le 1er janvier 2024.

Arrêté du 17 mars 2023 relatif aux circonscriptions des comités de bassin et des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047445449>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Deux arrêtés du 22 octobre 2007 fixaient, l'un les circonscriptions des comités de bassin et, l'autre, celles des agences de l'eau sont abrogés.

La dénomination, la circonscription et le siège de chacune des agences de l'eau est fixée conformément au tableau qui figure en annexe du présent arrêté.

Les circonscriptions et le siège des comités de bassin est constituée des communes situées dans les bassins ou groupements de bassins pour lesquels ils élaborent ou mettent à jour le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux en application des articles 2 et 3 de l'arrêté du 16 mai 2005 susvisé.

Décret n° 2023-284 du 18 avril 2023 relatif aux missions de surveillance des cours d'eau, de prévision des crues et de production de la vigilance sur les crues

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047464985>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Organisation des missions de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues. Ce décret crée de nouveaux articles R564-1 à R564-9 du code de l'environnement sur la prévision des crues. Les dispositions existantes en raison de leur ancienneté (2007), ne permettent plus d'appréhender toutes les problématiques auxquelles sont confrontés aujourd'hui les services en matière de prévision des crues. Le décret adapte et complète ces dispositions réglementaires.

La mission de surveillance et de prévision des crues est assurée au niveau national par l'Etat et au niveau de chaque bassin par des services déconcentrés de l'Etat.

Ce décret fixe les modalités d'élaboration des schémas directeurs des prévisions des crues et des règlements relatifs à la surveillance et à la prévision des crues. Le schéma directeur des prévisions des crues fixe les principes selon lesquels s'effectue la surveillance et la prévision et la transmission de l'information sur les crues au niveau des bassins hydrographiques. Le projet de schéma est élaboré par le préfet coordinateur de bassin et soumis pour avis aux autorités publiques départementales concernées, qui doivent rendre leur avis dans un délai de 2 mois au bout desquels le préfet arrête le schéma directeur.

Les schémas directeurs sont révisés dans un délai de 6 ans (au lieu de 10 avant) selon la même procédure.

Le schéma directeur est mis en œuvre dans chaque sous bassin par un règlement relatif à la surveillance et à la prévision des crues selon la même procédure de consultation. Le règlement est révisé dans les 6 ans (au lieu de 5 avant).

Arrêté du 18 avril 2023 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047465002>

Cet arrêté définit le contenu du schéma directeur de prévision des crues applicable au niveau d'un bassin hydrographique et le règlement de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues applicable au niveau d'un sous bassin.

Il abroge l'arrêté du 15 février 2005 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante.

Arrêté du 26 juin 2023 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047826536>

Il abroge et remplace le précédent arrêté du 01/08/2018

Les conditions à remplir par le laboratoire pour être agréé sont listées dans l'article 3 et sont inchangées :

- accréditation selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 ;
- effectuer l'analyse sur échantillon prélevé par organisme accrédité et produire les résultats (en français) sous couvert de l'accréditation et de l'agrément ;
- méthodes conformes à celles indiquées dans les annexes I et II selon le volet considéré ;
- participation à des essais inter laboratoires. Pour le volet hydrobiologie

Instruction N° DGS/EA4/2023/52 du 31/08/2023 relative à la campagne nationale exploratoire de mesure des paramètres émergents (PFAS, pesticides, empreinte chimique) dans les eaux brutes et les eaux fournies par un réseau de distribution public

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.18.sante.pdf>

Comme pour toutes les « campagnes exploratoires » de l'ANSES, au moins 3 sites seront sélectionnés par département, dont le plus gros site de production. Tous les départements français sont concernés, mais pas les autres territoires (Polynésie, Nouvelle-Calédonie, etc.) où la réglementation sur la qualité de l'eau potable est différente de celle en Europe et dans les départements français. L'instruction indique :

Environ 400 sites, voire davantage, seront échantillonnés selon les règles suivantes :

Le captage fournissant le plus gros débit dans chaque département : ces captages seront sélectionnés par le LHN sur la base des informations enregistrées dans la base de données SISE-Eaux d'alimentation (système d'information en Santé environnement sur les eaux) ;

Un captage tiré au sort de manière aléatoire par le LHN dans chaque département à partir de la base de données SISE-Eaux d'alimentation ;

Le cas échéant, un ou plusieurs captages d'intérêt sélectionnés dans chaque département par l'ARS avec l'appui du LHN si besoin. La sélection des points d'intérêt varie en fonction de la nature des polluants recherchés et des critères définis ci-après.

Les analyses seront réalisées par le Laboratoire d'Hydrologie de Nancy (LHN) de l'ANSES. Les ARS organiseront les prélèvements et informeront les PRPDE par courrier. La campagne se déroulera durant toute l'année 2024. Des prélèvements et analyses de confirmation pourront avoir lieu en cas de présence de PFAS (> 60 ng/l) ou de pesticides (non-conformité réglementaire). Le rapport devrait être publié sur le site de l'ANSES en 2025, en anonymisant les sites, mais les ARS seront informés des résultats au cours de la campagne. Suivant les résultats (présence de PFAS), le programme du contrôle sanitaire des ARS pourra être adapté (inclusion des PFAS). Le coût de cette campagne est pris en charge par le LHN et les ARS.

Cette démarche est en cohérence avec le volet d'améliorer la connaissance sur l'imprégnation des milieux aquatiques du « plan d'action ministériel sur les PFAS » de janvier 2023. Les résultats de cette campagne mettront à jour ceux d'une campagne similaire réalisée en 2009 – 20210 (rapport en 2011) qui servaient jusqu'à présent de référence concernant l'occurrence des PFAS dans les eaux françaises (y compris des eaux embouteillées).

Arrêté du 9 octobre 2023 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048347187>

Modification de références réglementaires et remplacement de toutes les annexes.

Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales

Cette instruction précise les conditions de mise en place des instances stratégiques et opérationnelles permettant une coopération et une coordination renforcées entre les préfets de département, les autorités judiciaires et les services chargés des contrôles en matière de lutte contre les atteintes environnementales, en application du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023. Elle précise notamment la mise en œuvre des 2 instances le MISEN (Mission interservices de l'eau et de la nature) et le COLDEN (Comité de lutte contre la délinquance environnementale) tout en, préservant une adaptation locale. Elle précise les périmètres d'intervention de la MISEN et du COLDEN et traite de la réunion annuelle des 2 instances

EAU POTABLE

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046967963>

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication.

Nouvelle obligation imposée à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau conformément aux articles 7, 8 et 9 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 (refonte).

La transposition de la nouvelle directive Eau potable (2020/2184) par une ordonnance et deux décrets impose la réalisation de plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution, afin de prévenir et maîtriser les risques sur la chaîne de production et de distribution de l'eau. L'arrêté du 3 janvier, en précise les modalités d'élaboration, de mise en œuvre, de mise à jour et de transmission. Cette obligation incombe à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, c'est-à-dire la collectivité ou l'établissement compétent, en lien avec un exploitant public ou privé dans les termes contractuels qui les lient. Celle desservant, en moyenne annuelle, moins de 100 m³/jour ou moins de 500 habitants peut toutefois en être exemptée. Lorsqu'il existe plusieurs personnes responsables sur une même chaîne de production et de distribution de l'eau, plusieurs plans sont alors réalisés, selon la mission pour laquelle elles sont compétentes.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la zone de captage sont élaborés et adoptés avant le 12 juillet 2027.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la production et à la distribution sont élaborés et adoptés avant le 12 janvier 2029. Toute personne responsable de la production ou de la distribution d'eau met à jour le plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau en tant que de besoin et au minimum tous les 6 ans.

Note d'information n° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023 relative à la mise en œuvre des nouvelles dispositions prises notamment dans le cadre de la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (BO Santé 2023/8 du 28/04/2023)

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_14avril2023.pdf

Date d'application Immédiate

Cette note d'information diffuse le guide relatif aux nouvelles dispositions prises dans le cadre transposition de la directive (UE) 2020/2184 qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) :

- De nouvelles limites de qualité dans l'eau potable sont introduites, notamment les sous-produits de la désinfection (chlorates, chlorites, acides haloacétiques), les composés perfluorés, le bisphénol A, l'uranium chimique et les microcystines. Ces exigences de qualité sont applicables au 1er janvier 2023 mais les analyses seront obligatoires en 2026 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont relevées (antimoine, bore, sélénium) et sont applicables au 1er janvier 2023 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont abaissées (plomb, chrome) et sont applicables au 1er janvier 2036 ;
- Ajout d'une limite de qualité pour le chrome VI dans l'eau potable, suppression de plusieurs limites de qualité dans l'eau brute.

Décret n° 2023-241 du 31 mars 2023 relatif à la protection des zones de captages et des bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages contre la pollution par les nitrates d'origine agricole et aux dérogations préfectorales dans le cas de situations exceptionnelles

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047387751>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le décret modifie le II de l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement relatif aux dispositions des programmes d'actions régionaux (visant à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole) sur les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine et sur les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et crée un article R. 211-81-1-1.

Les programmes d'actions régionaux pourront ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues des zones de captage dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 mg/L sous certaines conditions. Sur ces zones, les programmes d'actions régionaux prévoient, au minimum, soit l'obligation de couverture des sols en interculture courte et une autre mesure de renforcement, soit trois autres mesures de renforcement. Le respect d'un seuil en quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver est ajouté à la liste des mesures de renforcement prévues. Le décret modifie également l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement relatif aux dérogations que peuvent prendre les préfets de département dans le cas de situations exceptionnelles. Il ajoute à la liste des mesures pouvant faire l'objet de dérogations l'obligation de traitement ou d'export des effluents d'élevage.

Décret n° 2023-646 du 20 juillet 2023 portant création d'un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE »

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047867452

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Le décret crée un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE » mis en œuvre dans le cadre du pilotage et de la gestion du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux de loisirs (eaux de piscine, eaux de baignade artificielle et eaux de baignade naturelle) et des eaux minérales naturelles utilisées à des fins thérapeutiques dans les établissements thermaux. Il détermine les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel qui y sont enregistrées, les destinataires et la durée de conservation de ces données, ainsi que les modalités d'exercice, par les personnes concernées, des droits qui leur sont reconnus par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Instruction n° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 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

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.20.sante.pdf#page=111>

Cette instruction expose des modalités de gestion complémentaires suite à la présence simultanée de plusieurs métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH), en particulier des métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil.

L'application stricte de l'instruction du 18 décembre 2020 et de celle du 24 mai 2022 pouvait conduire à la mise en place de restrictions d'usages par les ARS en cas de dépassement de Valeurs Sanitaires Transitoires définies pour certains métabolites de pesticides. Considérant les incertitudes scientifiques sur les dangers et risques réels, et les gestions différentes dans d'autres pays européens (Allemagne par exemple), ainsi que la complexité de mise en place de telles restrictions pour des populations nombreuses, les règles de gestion en cas de dépassement des VST pour les métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil ont été adaptées.

Un plan d'actions interministériel est décrit, comprenant en particulier la sollicitation des agences d'expertise sanitaire (Anses et HCSP) pour répondre aux besoins de connaissances scientifiques, et la sollicitation de la Commission européenne pour rapporter la situation en France et la comparer avec les autres Etats membres.

Dans l'attente des résultats de ce plan d'action, « *la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées dans de telles circonstances ne s'applique pas. Cette recommandation concerne également le cumul des substances* ».

DECHETS

Arrêté du 2 mars 2023 relatif au plan national de prévention des déchets 2021-2027

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047341193>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le plan national de prévention des déchets (PNPD), prévu à l'article L. 541-11 du code de l'environnement, vise à fournir une vision d'ensemble des orientations stratégiques de la politique publique de prévention des déchets, et décline les actions à mettre en œuvre pour y parvenir. Il répond

en outre aux dispositions des articles 29 et 30 de la directive européenne 2008/98/CE relative aux déchets qui prévoient que chaque Etat membre établit, tous les 6 ans, un programme de prévention des déchets. Ce nouveau plan actualise les mesures de prévention des déchets au regard des nombreuses réformes engagées en matière d'économie circulaire depuis 2017. Il constitue un document de synthèse et de suivi des mesures de prévention des déchets inscrites dans différents textes législatifs, réglementaires ou programmatiques. Pris en application de l'article L. 541-11 du code de l'environnement, l'arrêté indique que le PNPD figure dans une annexe qui sera publiée au Bulletin officiel du ministère chargé de la protection de l'environnement.

Arrêtés du 4 juillet 2023 portant modification des arrêtés du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux, des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets », à la traçabilité des déchets dénommé « Registre national des déchets » et à la traçabilité des terres excavées et des sédiments dénommé « Registre national des terres excavées et sédiments »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835874>

RGPD pour le registre de déchets /accès aux données élargi à :

- les agents de la direction générale des finances publiques ;
- les agents de contrôle de l'inspection du travail ;
- les inspecteurs de la sûreté nucléaire

Règlement 2023/1542/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, abrogeant la directive 2006/66/CE

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1542>

Ce règlement fixe de nouvelles exigences en matière de durabilité, de sécurité, d'étiquetage, de marquage et d'information des batteries afin d'orienter les producteurs, les utilisateurs vers des produits plus durables avec une meilleure valorisation en fin de vie.

Les batteries devront respecter des exigences en matière de durabilité et de sécurité (chapitre II du règlement) ainsi que des exigences en matière d'étiquetage et d'information (chapitre III du règlement) pour être mises sur le marché ou mises en service.

A compter du 18 février 2027, les batteries MTL, les batteries industrielles d'une capacité supérieure à 2 kWh et les batteries de véhicule électrique mises sur le marché ou mises en service doivent être associées à un enregistrement électronique, dénommé passeport de batterie.

Le législateur européen prévoit, pour la première fois, que l'opérateur économique qui met à disposition sur le marché, pour la première fois sur le territoire de l'Union européenne, une batterie qui a fait l'objet d'une préparation en vue d'un réemploi, d'une préparation en vue d'une réaffectation, d'une réaffectation ou d'un remanufacturation est considéré comme étant le producteur de cette batterie. A ce titre, il sera soumis aux obligations de responsabilité élargie du producteur.

URBANISME

Décret n° 2023-1311 du 27 décembre 2023 pris pour l'application de l'article L. 121-12-1 du code de l'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707330>

Ce texte établit la liste des friches au sens de l'article L. 111-26 du code de l'urbanisme sur lesquelles il est possible sous certaines conditions de déroger au principe de continuité de la loi littoral défini à l'article L. 121-8 du code de l'urbanisme.

REDEVANCE

LOI n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

La loi de finances introduit une réforme des redevances aux agences de l'eau afin de tendre « à terme » à une forme de rééquilibrage des contributions versées par les différentes catégories d'usagers de l'eau, d'introduire des paramètres liés à la performance des services d'eau et d'assainissement, de renforcer la solidarité urbain-rural et de financer les actions prévues dans le plan eau

Pour les usagers domestiques et assimilés, cette réforme se traduit par une disparition de la redevance pour pollution de l'eau ainsi que celle pour modernisation des réseaux de collecte au profit d'une redevance sur la consommation d'eau potable (due par les abonnés du service) et de deux redevances basées sur la performance des services d'eau et d'assainissement (dues par les collectivités chargées de ces services et répercutées sur les tarifs).

Pour l'eau potable, deux coefficients viendront moduler la redevance :

- a) Le premier est déterminé par le taux de fuites du réseau, mais aussi sur les volumes consommés qui ne font pas l'objet d'un comptage (rapportés à la longueur du réseau et à la densité d'abonnés).
- b) Le second prend en compte le niveau de connaissance du réseau, mais également le programme d'action prévu par la collectivité pour améliorer et pérenniser les performances.

Concernant l'assainissement, un coefficient de modulation est également créé pour ajuster les redevances en fonction des pratiques. Ce dernier reposera notamment sur la validation de l'autosurveillance du système d'assainissement, sa conformité réglementaire et un coefficient d'efficacité.

La valeur de l'ensemble des coefficients sera fixée par les agences de l'eau. Des décrets viendront préciser les modalités d'application du dispositif, qui repose désormais sur les performances des collectivités.

Concernant la redevance prélèvement, les taux plafonds ont été rehaussés et des taux planchers sont créés pour les prélèvements eau potable, industriels et refroidissement.

A noter toutefois que les taux des redevances pour pollutions diffuses ne sont pas augmentés pour laisser le temps aux agriculteurs de s'adapter « *dans un contexte d'inflation et de concurrence internationale* ».

Concernant les usages pour l'industrie, de la même manière que pour les usages domestiques, la redevance pour modernisation des réseaux sera supprimée et celle sur la consommation d'eau potable créée.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour information quelques guides utiles

https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf

https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation_api.pdf

Et la publication de ce guide sur la responsabilité des acteurs dans la commande publique :

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

[06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2023-452 du 9 juin 2023 relatif aux obligations incombant aux entreprises en matière d'accident de travail et d'affichage sur un chantier

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047664526>

Le texte institue une obligation d'information de l'inspection du travail en matière d'accident du travail mortel et crée une sanction pénale pour le non-respect de cette obligation. Il ouvre également la possibilité de recourir à un dispositif numérique alternatif au panneau de chantier matériel dans le cadre des chantiers ayant donné lieu à la délivrance d'un permis de construire

Décret n° 2023-333 du 3 mai 2023 relatif à la sensibilisation des travailleurs aux risques naturels majeurs en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon et à Wallis-et-Futuna

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047521132>

Des sensibilisations des travailleurs aux risques naturels majeurs doivent être réalisées en Outre-Mer. La mise en œuvre est fixée à partir de janvier 2024

RÈGLEMENT (UE) 2023/1230 du 14 juin 2023 sur les machines, abrogeant la directive 2006/42/CE et la directive 73/361/CEE

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1230>

Le règlement **entrera en vigueur le 20 janvier 2027**, sous réserve de certaines dispositions transitoires. Contrairement à la directive Machines 2006/42/CE, il ne nécessitera pas de texte de transposition en droit français. Il clarifie le champ d'application et certaines définitions de la réglementation (machine, machine mobile autonome, fabricant, importateur, distributeur, etc.). Il a également pour vocation d'intégrer de nouveaux risques générés par les technologies numériques et

émergentes (robots collaboratifs, intelligence artificielle, cybersécurité, etc.) tout en ajustant les exigences à l'égard de risques et technologies traditionnels (substances dangereuses, vibrations des machines portatives, lignes électriques aériennes, etc.).

Les obligations respectives des fabricants, des importateurs et des distributeurs sont désormais clairement précisées et proportionnées à leurs responsabilités dans la chaîne d'approvisionnement du secteur des machines.

Ce nouveau règlement tient notamment compte du fait que les machines utilisées dans les entreprises sont fréquemment modifiées par les employeurs pour des raisons diverses.

Ces modifications peuvent créer un nouveau danger ou augmenter le risque existant, sans que cela n'ait été envisagé par le fabricant. Pour cette raison, le règlement prévoit dorénavant que **toute personne physique ou morale qui apporte une modification substantielle à une machine ou à un produit connexe doit être considérée comme un fabricant**. En conséquence, cette personne est soumise aux obligations incombant au fabricant au titre de l'article 10 du règlement. Cela implique notamment que la personne qui apporte la modification substantielle doit évaluer la conformité du produit modifié selon la procédure d'évaluation de la conformité pertinente (examen UE de type, conformité sur la base de l'assurance complète de la qualité, conformité sur la base de la vérification à l'unité ou contrôle interne de la production).

La modification substantielle est définie comme la modification d'une machine ou d'un produit connexe, par des moyens physiques ou numériques, après sa mise sur le marché ou sa mise en service, qui n'est pas prévue ou planifiée par le fabricant et qui affecte la sécurité en créant un nouveau danger ou en augmentant le risque existant, ce qui rend nécessaire :

- soit l'ajout de protecteurs ou de dispositifs de protection à ladite machine ou audit produit connexe, dont la mise en œuvre nécessite la modification du système de commande de sécurité existant ;
- soit l'adoption de mesures de protection supplémentaires visant à assurer la stabilité ou la résistance mécanique de ladite machine ou dudit produit connexe

Décret n° 2023-974 du 23 octobre 2023 modifiant des dispositions du code de la route et du décret n° 2021-1062 du 9 août 2021, relatives à la mise en place du contrôle technique des véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur, et dérogeant temporairement aux articles R. 323-14 et R. 323-18 du code de la route

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242423>

Le décret n° 2023-974 et un arrêté du 23 octobre transposent la réglementation applicable au contrôle technique des deux-roues en droit français. Sont concernés les "véhicules de catégorie L », c'est-à-dire les véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur. Les différents types de défaillances (mineurs, majeures, critiques) ainsi que les points à contrôler en cas de contre-visite sont entre autres fixés en annexe I de l'arrêté. Ce texte précise également quelles sont les modalités d'agrément des centres de contrôle. La périodicité de ces contrôles technique sera de 5 ans après la mise en circulation du véhicule, puis ils devront être renouvelés tous les 3 ans. **L'entrée en vigueur de ce nouveau contrôle est prévue pour le 15 avril 2024** avec une application progressive aux différents véhicules en fonction de leur date d'immatriculation

NB : Les vélos à assistance électrique ne sont pas concernés tant que l'assistance n'existe que lorsque le cycliste pédale et se coupe au-delà de 25 km/h

Les trottinettes électriques ne sont pas des véhicules mais des engins dits EDPM (engins de déplacement personnels motorisés), qui est une autre catégorie dans la réglementation : elles ne sont pas concernées.

Directive 2023/2668 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2009/148/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.

Cette directive introduit de nombreux changements dans la directive initiale Amiante. Toutefois elle n'est pas applicable tant qu'elle n'a pas été transposée en droit français.

- Possibilité de déroger uniquement à l'article 4 (notification préalable des chantiers aux services de l'état) et non plus aux articles 18 et 19 (art 18 : une évaluation de son état de santé doit être disponible pour chaque travailleur préalablement à l'exposition à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante ; Une nouvelle évaluation doit être disponible au moins une fois tous les trois ans aussi longtemps que dure l'exposition. ; Un dossier médical individuel est établi ; le médecin se prononce sur les mesures individuelles de protection ou de prévention à prendre ; des informations et des conseils doivent être fournis aux travailleurs en ce qui concerne toute évaluation de leur santé à laquelle ils peuvent se soumettre après la fin de l'exposition - Art 19 : Les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante., doivent être inscrits par l'employeur sur un registre indiquant la nature et la durée de leur activité ainsi que l'exposition à laquelle ils ont été soumis.)
 - L'employeur doit notifier avant le début des travaux la liste des travailleurs concernés ; leurs certificats de formation et la dernière date d'évaluation de leur santé
 - Ajout de mesures visant à réduire l'exposition des travailleurs à l'amiante (suppression de la poussière d'amiante, aspiration à la source, décontamination des travailleurs, stockage des matériaux amiantés et élimination des déchets)
 - Le comptage des fibres est assuré par microscopie électronique (qui permet de compter des fibres plus fines) au lieu du microscope à contraste de phase. La taille des fibres comptées est 5 micromètres de long 3 micromètres de large et rapport longueur largeur supérieur à 3:1.
 - A partir **du 21 décembre 2029** les fibres d'une largeur inférieure à 0,2 micromètres seront prises en compte dans le comptage. (article 7)
 - **Modification des taux de fibre auxquels peuvent être exposés les travailleurs : de 2 fibres/L à 1 fibre/L selon le type de fibre et les méthodes de comptage** (nouvel article 8)
 - Avant des travaux de démolition si le repérage des matériaux amiantés est impossible l'employeur doit s « assurer que ce repérage ait été fait par un opérateur qualifié et avoir les résultats de ce repérage
 - Nouvelle annexe concernant la formation des travailleurs exposés à l'amiante
 - Ajout de 2 maladies liées à l'amiante. Les états membres doivent tenir un registre de ces maladies
- Cette directive doit être **transposée au 21 décembre 2025**.

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 2023

ERNST & YOUNG et Autres



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

Tel. : +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 2023

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 2023.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2023 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 2023, 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 2023 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans les documents ci-joints.

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction de la société SUEZ Eau France.

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaire aux Comptes

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



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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la région Hauts-de-France de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la région 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.

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 2024

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JCG', written over a faint horizontal line.

Jean-Christophe Goudard

© SUEZ / Franck Dunouau

