

# 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)

SEIGNOSSE

© SUEZ / Giulia Frigieri

SEIGNOSSE



côté mer côté vert



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Les évolutions à venir.....	7
1.2	L'essentiel de l'année.....	8
1.3	Les chiffres clés.....	10
1.4	Les indicateurs de performance.....	11
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	12
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
1.5	Les perspectives .....	14
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>17</b>
2.1	Le contrat .....	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	20
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	20
2.2.2	La gestion de crise.....	22
2.2.3	La relation clientèle.....	23
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	25
2.3.1	Le système d'eau potable.....	25
2.3.2	Les biens de retour.....	25
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>33</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	35
3.1.1	Les volumes prélevés.....	35
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits.....	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.....	36
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
3.1.8	Les volumes de pointes .....	40
3.2	La qualité de l'eau .....	42
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	42
3.2.2	Le plan vigipirate .....	43
3.2.3	La ressource.....	44
3.2.4	La production.....	44
3.2.5	La distribution .....	47
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	48
3.3	Le bilan d'exploitation .....	49
3.3.1	La consommation électrique.....	49
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	49
3.3.3	Les contrôles réglementaires.....	49
3.3.4	Le nettoyage des réservoirs.....	50
3.3.5	Les autres interventions sur les installations .....	51
3.3.6	Les interventions sur le réseau de distribution .....	52
3.3.7	La recherche des fuites.....	53
3.3.8	Les interventions en astreinte .....	53
3.4	Le bilan de la relation client.....	55
3.4.1	Le nombre de clients .....	55
3.4.2	Les volumes vendus .....	55
3.4.3	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	56
3.4.4	La typologie des contacts clients .....	56
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients .....	57
3.4.6	L'activité de gestion clients .....	58
3.4.7	La relation clients.....	59
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	59
3.4.9	Le fonds de solidarité.....	60

3.4.10	Les dégrèvements .....	61
3.4.11	La mesure de la satisfaction client .....	61
3.4.12	Le prix du service de l'eau potable.....	65

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 69

4.1	Le CARE.....	71
4.1.1	Le CARE .....	72
4.1.2	Le détail des produits.....	72
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	73
4.2	Les reversements .....	82
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	82
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	83
4.3.1	La situation sur les installations .....	83
4.3.2	La situation sur les compteurs .....	84
4.4	Les investissements contractuels .....	86
4.4.1	Le renouvellement .....	86
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	87

## 5 | Votre délégataire . . . . . 89

5.1	Notre organisation .....	92
5.1.1	La Région .....	92
5.1.2	Nos implantations .....	92
5.1.3	Nos moyens humains .....	94
5.1.4	Nos moyens matériels .....	95
5.1.5	Nos moyens logistiques .....	96
5.2	La relation clientèle .....	98
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation... 98	
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau .....	99
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	100
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	104
5.2.5	Informier et alerter nos clients.....	105
5.2.6	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	107
5.2.7	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	109
5.3	Notre système de management .....	111
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	122

## 6 | Glossaire . . . . . 129

## 7 | Annexes . . . . . 141

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	143
-----	---	-----



# Synthèse de l'année



## 1.1 Les évolutions à venir

### **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.

## 1.2 L'essentiel de l'année

### ► Réseau

#### ▪ Interventions sur le réseau

En 2023, nos services ont réalisé les interventions suivantes sur le réseau :

- 21 réparations de canalisations avec terrassements,
- 4 réparations de fuites sur branchements,
- 19 compteurs neufs
- 27 compteurs ont été remplacés,
- 8 branchements ont été créés.

#### ▪ Travaux sur les canalisations en 2023

- Renouvellement et renforcement du réseau avenue du Bayonnais

### ► Usines et réservoirs

#### ▪ Usine de traitement de Seignosse Le Penon

- Renouvellement partiel du groupe électrogène
- Renouvellement des clapets des 6 pompes de surpression
- Renouvellement partiel de la pompe 6 de suppression (remise à neuf chez constructeur KSB)
- Nettoyage et désinfection annuel de la bache de stockage et des flocculateurs de l'usine de production de Seignosse Le Penon les 25 et 26 octobre 2023.
- Maintenance préventive avant saison des 6 pompes de surpression par KSB

#### ▪ Surpresseur du Golf

- Renouvellement partiel de la pompe 3 : paliers, garnitures, roulements



▪ Réservoir du Bourg

- Nettoyage et désinfection annuel du réservoir de Seignosse Bourg le 19 octobre 2023.
- Renouvellement du comptage d'alimentation du secteur Bourg (en amont du réservoir)

▪ Usine du Bourg

- Renouvellement du comptage d'alimentation de l'usine Bourg (prélèvement ressource)
- Inspection et contrôle des débits Usine par le SYDEC

## 1.3 Les chiffres clés

	4 572 abonnés	
	542 762 m <sup>3</sup> d'eau facturée	
	97,1 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	87,1 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	79,2 % de rendement du réseau de distribution	
	3,6 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau	
	108,1 km de réseau de distribution d'eau potable	
	1,7219€ TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>	

## 1.4 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 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

### 1.4.1 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 = Agence Régionale de Santé (ARS).

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)	10 504	10 516	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 567	4 572	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	107,93	108,08	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,66718	1,7219	€ TTC/m <sup>3</sup>	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	97,1	%	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)	100	87,1	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	76,79	79,16	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95	95	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,3	0,23	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	4,61	3,71	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,47	3,6	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	1	4	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	-	0,0003	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

### 1.4.2 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	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	10,73	4,59	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	0,41	0,6	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

P151.0 et P152.1 : Tout branchement neuf est ouvert le jour de la réalisation du branchement avec pose du compteur (sauf demande spécifique du client). De plus, les mutations ne font pas l'objet de coupure d'eau. La remise en eau entre 2 clients est donc immédiate.

P155.1 – Le taux de réclamations mentionné ne tient compte que des réclamations écrites (courrier, mail).

### 1.4.3 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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.5 Les perspectives

### ▶ Perspectives sur le réseau

#### ▪ Canalisations

- Renouvellement et renforcement du réseau avenue d'Yreyre
- Renouvellement du réseau avenue Tucs Dous Bros
- Renouvellement du réseau rue Jean Moulin

### ▶ Perspectives et préconisations sur les usines

#### ▪ Usine de Seignosse – Le Penon

##### ***Evolution de la filière de traitement :***

L'usine du Penon a été conçue pour éliminer la turbidité, le fer, le manganèse et garantir une bonne qualité bactériologique de l'eau. La capacité de traitement de cette usine construite par DEGREMONT en 1969, est de 240 m<sup>3</sup>/h.

La ressource contient du fer, du manganèse, de l'ammonium et des matières organiques (présence de Carbone Organique Total) à des concentrations non négligeables. La qualité de l'eau produite par l'usine de traitement est conforme à la réglementation en vigueur pour les paramètres fer, manganèse et ammonium.

**En revanche, pour le paramètre COT, des dépassements réguliers de la valeur de référence qualité sont observés. Ceci s'explique par l'incapacité de l'installation de traiter les matières organiques avec les ouvrages existants.**

A noter également que la présence de COT dans les eaux produites avant la désinfection provoque la formation de sous-produits de type Trihalométhanes (THM) au contact du chlore. La réglementation en vigueur a fixé la limite de qualité à 100 µg/l. Les concentrations observées jusqu'à ce jour sont en moyenne de 80 µg/l avec quelques dépassements au-delà de 100 µg/l.

Des travaux d'amélioration de la qualité des eaux et d'extension de l'usine de traitement sont prévus dans le nouveau contrat.

- **Dossier Loi sur l'Eau déposé le 21/11/2023 auprès des services de l'Etat (par Suez Consulting) pour l'extension de l'usine traitement de Seignosse Le Penon. En cours d'examen.**

#### ▪ Forage F5 Bourg

Ce forage (dit E4bis ou F5) a une profondeur de 67 m et capte la nappe phréatique au niveau de sables grossiers. La filière de traitement est constituée de deux filtres sous pression fonctionnant

en série, d'une bache de reprise et d'une désinfection au chlore gazeux. Une injection de soude complète le traitement.

Les ouvrages de traitement permettent une bonne élimination du fer et du manganèse. Néanmoins l'eau du forage présente une minéralisation très faible, avec un caractère agressif très marqué (TAC < 2°F et pH < 6). Actuellement, une injection de soude permet la correction du pH mais ne corrige pas suffisamment le caractère corrosif de l'eau.

Par ailleurs, les différentes analyses démontrent la présence de pesticides (paramètre METOLACHLOR ESA), comme indiqué dans le tableau de suivi ci-après :

Date prélèvement	Site	Motif	METOLACHLOR ESA
07/11/2013	FORAGE F5	Contrôle Sanitaire	<b>0,6 µg/l</b>
27/02/2014	FORAGE F5	Contrôle Sanitaire	<b>0,44 µg/l</b>
07/08/2014	FORAGE F5	Contrôle Sanitaire	< 0,05 µg/l
28/05/2015	FORAGE F5	Autosurveillance	0,076 µg/l
27/07/2015	FORAGE F5	Contrôle Sanitaire	<b>0,19 µg/l</b>
28/04/2016	FORAGE F5	Autosurveillance	<b>0,124 µg/l</b>
26/07/2016	FORAGE F5	Contrôle Sanitaire	<b>0,219 µg/l</b>
08/10/2020	FORAGE F5	Autosurveillance	0,097 µg/l
24/06/2021	FORAGE F5	Autosurveillance	<b>0,109 µg/l</b>
12/07/2022	FORAGE F5	Autosurveillance	<b>0,261 µg/l</b>

L'étude à venir sur les ressources en Eau Potable du secteur côtier du Sud des Landes devrait retarder la création d'un nouveau forage au niveau de la nappe du Penon. Il faudra très certainement remettre en production le forage du Bourg pour s'assurer les volumes d'eau journaliers nécessaires à la consommation estivale.

#### ▪ Réservoir Seignosse Bourg

- Le point d'injection de désinfectant (Chloration) est situé dans la conduite d'alimentation/distribution du château d'eau ; cette conduite est à « double sens ». Ce type d'injection par piquage peut provoquer des taux de chlore importants pouvant être mesurés sur le réseau en aval (point ARS Mairie ou école par exemple). Il faudrait modifier ce point d'injection afin d'homogénéiser au mieux la concentration en Chlore dans le réservoir.







# 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	01/07/2017	30/06/2037	Affermage
Avenant n°01	02/10/2018	30/06/2037	Prolongation contrat suite absence subvention Agence de l'Eau
Avenant n°02	02/03/2022	30/06/2037	Transfert compétence Eau au SYDEC
Avenant n°03	08/07/2022	30/06/2037	Régime d'auto-facturation

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence **Stéphane BENESSE** en charge du secteur Pyrénées Gascogne (Béarn et Landes), qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

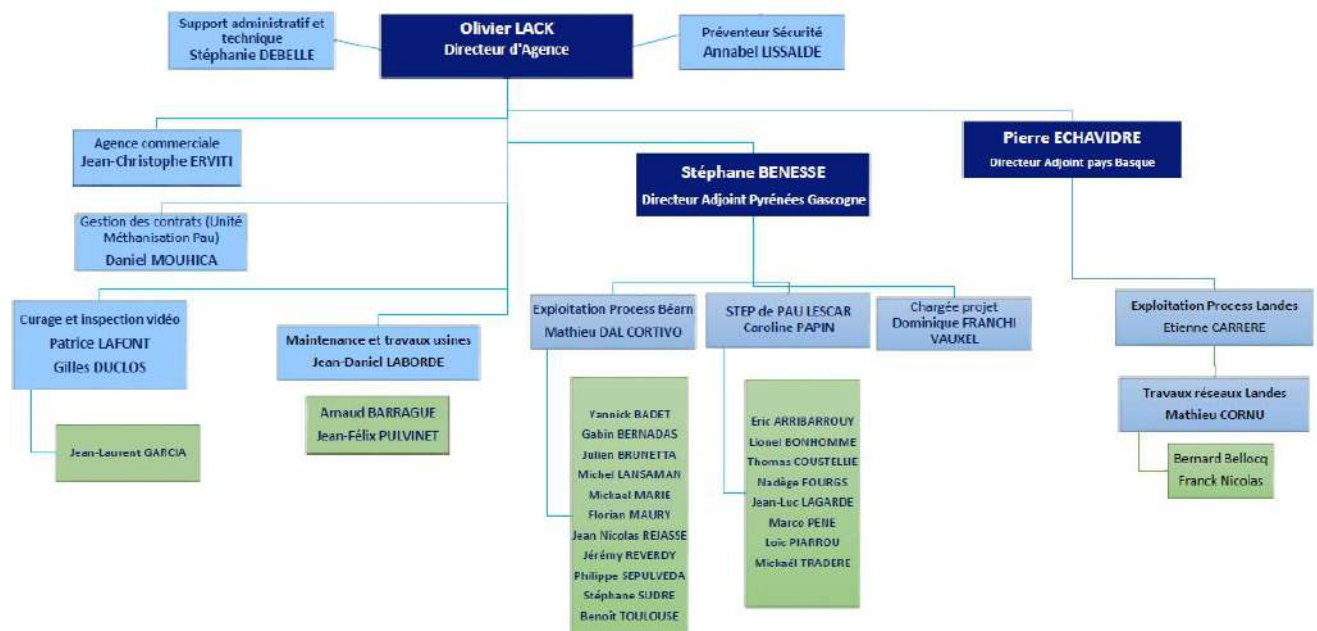
Il sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les différents services. Il disposera des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles.



Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'entreprise depuis 2004.

L'organisation mise en œuvre par le secteur Pyrénées Gascogne est structurée autour des 6 services ci-après :

- exploitation du Réseau d'eau ;
- service travaux neufs (Béarn et Landes Pays-Basque) ;
- service hydrocurage ;
- service process usines ;
- service maintenance usines;



## NOS EQUIPES LOCALES

### LE SERVICE EXPLOITATION TRAVAUX DU RESEAU EAU

Sous la responsabilité du Directeur Adjoint d'Agence, **Mathieu CORNU**, a en charge les missions du service exploitation et travaux réseaux suivantes:

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de distribution (enquêtes préventives et curatives sur les réseaux et les branchements, curage préventif et curatif, détection et réparation des casses) ;
- le repérage de conduites, la participation aux réunions de chantiers, les rendez-vous clients) ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs de branchements.

Ce service sera également le garant opérationnel de la mise en œuvre de la politique de recherche des eaux parasites et de maintenance du réseau.

L'équipe a pour mission l'exploitation au quotidien des réseaux et le suivi des travaux afférents l'étude des branchements neufs, le suivi de l'écoulement des effluents dans les canalisations, les relations avec les usagers.

L'équipe composée de 10 agents intervient sur le périmètre de l'Agence , et connaît par conséquent très bien le territoire de Soorts-Hossegor..

### LE SERVICE PROCESS USINES

Le service Process dirigé par **Etienne CARRERE** a pour mission l'exploitation au quotidien des installations, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau épurée avant rejet en milieu naturel.

Ce service assure aussi :

- La maintenance préventive de second niveau ;
- Les interventions curatives ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique des équipements.

### LE SERVICE MAINTENANCE ET TRAVAUX ELECTROMECHANIQUES

L'équipe, dirigée par **Jean-Daniel LABORDE**, intervient sur le périmètre de l'Agence Pyrénées Gascogne : 2 agents dédiés qui connaissent très bien le territoire des communes du SIEP de la Vallée d'Ossau, de Précilhon, la Pierre-Saint-Martin et le SIEA des Trois Cantons.

Les missions principales de ces agents :

- Création et aménagement de captages d'eau (forage, puits, prise en rivière,...).
- Création et rénovation de stations de pompage, de stations de surpression et de reprise, de réservoirs et de baches.
- Mise en place de stations d traitements d'eau, de dégrilleur et filtres à sables, de chloration et système UV.
- Conception et réalisations d'armoires électriques, d'armoires de stations d'épuration et d'usines eau potable, installation de variateurs de fréquence.
- Aménagement et création de stations de collecte d'eaux usées, pompes de refoulement.
- Création et rénovation de stations d'épuration, pompes, tuyauterie, automatisation.

- Mise en place de télégestion, supervision et automatisation ; contrôle et gestion à distance.

### LE SERVICE CURAGE ET INSPECTION VIDEO

Ce service mutualisé sur l'agence Landes Pays-Basque Béarn est dirigé par **Patrice LAFONT** et secondé par **Gilles DUCLOS**, sur le périmètre de l'Agence Pyrénées Gascogne.

Il dispose de tous les moyens modernes nécessaires à l'accomplissement des missions liées au fonctionnement du réseau :

- Préparation et curage des ouvrages (STEP, PR, Bassins) et des réseaux.
- Inspections télévisées des canalisations avec robot et vidéopériscope ;

Ce service est équipé de 2 camions-hydrocureur et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement :



- 1 camion hydrocureur 19T avec haute performance de curage avec équipements mixtes (aspirateur et hydrocureur) et cuve de 8,5 m<sup>3</sup>, pompe haute pression KD 716 150/1700 bars, pompe à vide VTB 820 2400 m<sup>3</sup>/h.
- 1 camion hydrocureur 19T avec équipements mixtes (aspirateur et hydrocureur) et cuve de 9 m<sup>3</sup>, pompe haute pression 170 bars, pompe à vide 1200 m<sup>3</sup>/h.

### 2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise 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 « REMPLAR22 » 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.

### 2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

#### **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

- 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 :

**Pour toute demande ou réclamation :**



**Pour toutes les urgences techniques :**



- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

180 avenue des Menuisiers – zone Pédebert – 40 150 Soorts-Hossegor  
**Mardi et jeudi de 08h30 à 12 h et de 13h45 h à 17h**

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.

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



## 2.3 L'inventaire du patrimoine

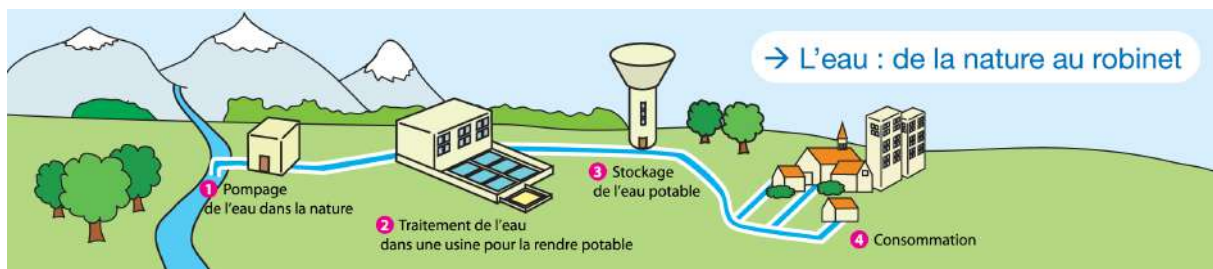
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué, à savoir un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué.

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

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

#### Protection de la ressource

Il existe des périmètres de protection pour les 2 sites de production.

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	1956	400	m <sup>3</sup>

• **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
SEIGNOSSE	Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	1989	60	m³/h
SEIGNOSSE	Surpresseur route de l'étang blanc	2012		m³/h
SEIGNOSSE	Surpresseur Yreye	2020	65	m³/h

La station de surpression de la station de Seignosse Océan (photos ci-dessous) est située sur le site de l'usine de traitement.

**LOCAL DE SURPRESSION DE SEIGNOSSE OCEAN**



Groupe électrogène



Groupe électrogène



Armoire électrique



Vue générale de la salle de pompage

Elle reprend l'eau de la bache pour la refouler directement dans le réseau. Son fonctionnement est automatique et permet de garantir une pression constante dans le réseau.

Pour maintenir une pression minimum dans les points hauts du réseau comme la ZAC du Golf, un surpresseur supplémentaire est nécessaire.

Le surpresseur de secours de Seignosse Bourg est utilisé dans le cas d'une insuffisance de la station du Penon.

Les principales caractéristiques sont jointes ci-dessous :

Caractéristiques des surpresseurs			
Site	ZAC du Golf	Suppression de la station de Seignosse le Penon	Surpresseur de Secours Seignosse Bourg
Capacité	57 m <sup>3</sup> /h	Jockey = 40 m <sup>3</sup> /h 2x100 m <sup>3</sup> /h 3x220 m <sup>3</sup> /h	100 m <sup>3</sup> /h
Puissance électrique	18 KVA	Comptage commun avec la station du Penon	23 KW
Télésurveillance	Oui	Oui	Oui

- 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.

Les éventuels écarts sur les sommes sont dus à des arrondis.

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	97	-	2 485	-	-	-	-	2 582
50-99 mm	64	502	8 098	25 748	0	-	-	-	34 412
100-199 mm	675	-	28 820	20 844	-	-	24	-	50 363
200-299 mm	8 476	-	7 432	1 111	378	-	-	-	17 397
300-499 mm	2 000	-	909	-	166	-	-	-	3 075
500-700 mm	-	-	143	-	103	-	-	-	247
<b>Total</b>	<b>11 215</b>	<b>599</b>	<b>45 403</b>	<b>50 188</b>	<b>648</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>108 077</b>

- LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	107 933
Extensions financées par des tiers	59
Renouvellements dépose	173
Renouvellements pose	251
Régularisations de plans	5
<b>Situation actuelle</b>	<b>108 077</b>

Le réseau a évolué en 2023 :

Evolution du patrimoine			
Commune	Adresse	Type de travaux	Linéaire (ml)
SEIGNOSSE	Avenue du Bayonnais	RENOUV_TROUVSSEXTR	424

- **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	4	4	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	6	6	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	157	158	0,6%
Régulateurs débit	3	3	0,0%
Vannes	730	735	0,7%
Vidanges, purges, ventouses	336	338	0,6%

- Au niveau de la production :

Pour Seignosse le Penon, un compteur par forage mesure l'eau prélevée. En sortie d'usine, un débitmètre électromagnétique enregistre les débits refoulés.

De même, pour Seignosse F5, deux compteurs de volumes sont installés : un sur le forage et un en sortie d'usine.

- Au niveau du réseau :

- Un compteur mesure les échanges du Penon vers le Bourg.
- Un débitmètre (ABC Magmaster mmsg spécial) permet le suivi du débit entrée/sortie du réservoir du Bourg.
- Interconnexion Seignosse – Hossegor : 1 débitmètre double sens Endress Hauser.

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Le nombre de branchement eau recouvre les branchements sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Pourcentage de branchements en plomb restant					
Type branchement	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	-	-	-	0	-
Hors plomb avant compteur	3 770	3 779	3 786	3 794	0,2%
Branchement eau potable total	3 770	3 779	3 786	3 794	0,2%
% de branchements en plomb restant	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	-

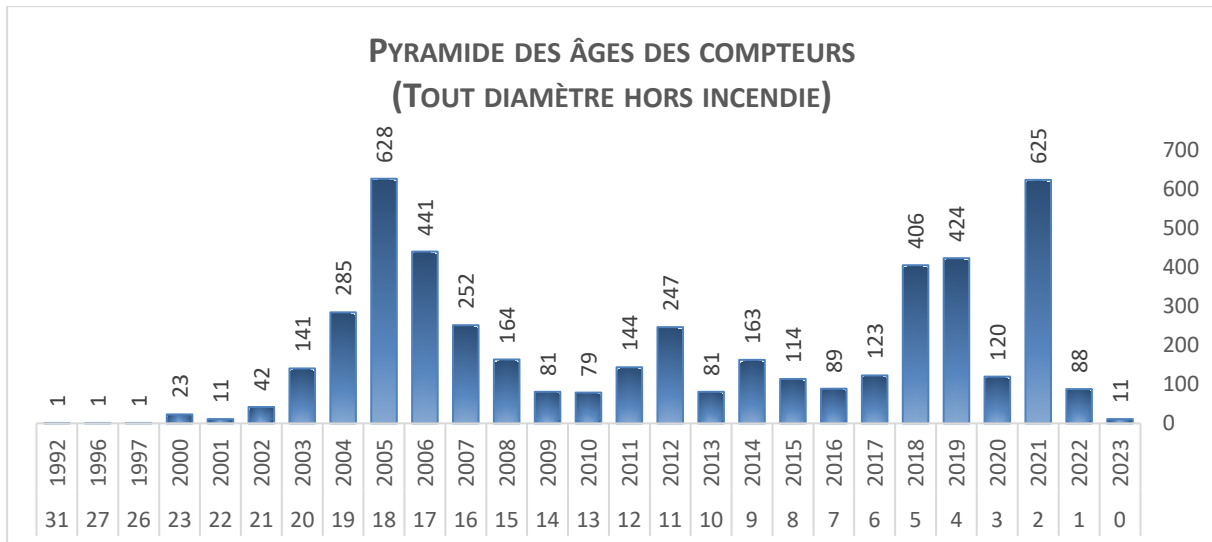
### • LES COMPTEURS

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

**NB** : Le nombre de compteurs recouvre les compteurs sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Le nombre de compteurs peut être supérieur au nombre de branchements (ex : plusieurs compteurs sur un même branchement).

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	-	1 210	47	11	1 268
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	805	81	9	895
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	593	39	-	632
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 673	97	-	1 770
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	208	9	-	217
Eau froide	F > 25 ans	-	3	-	-	3
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	1	1
Total		-	4 492	273	21	4 786



- **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	0	-	-
12 à 15 mm	4 478	4 492	0,3%
20 à 40 mm	277	273	-1,4%
>40 mm	20	21	5,0%
Total	4 775	4 786	0,2%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2023</b>
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en 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
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>95</b>







# 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 Les volumes prélevés

Le volume prélevé désigne le volume d'eau captée dans le milieu naturel pour être traitée avant sa mise en distribution.

Les volumes indiqués sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumes prélevés (m³)					
Site	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Seignosse le Penon - Forage F1 bis	352 626	297 005	262 637	258 268	-2,2%
Seignosse le Penon - Forage F2	140 130	129 564	104 757	112 178	6,5%
Seignosse le Penon - Forage F4	375 787	519 871	546 283	418 683	-23,8%
Seignosse bourg - Forage F5	14 129	31 114	21 837	1 691	-92,3%
Total des volumes prélevés	882 672	977 554	935 514	790 820	-15,9%

<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

Pour l'année 2023, les volumes prélevés correspondent à la période de relève du 27/12/2022 au 28/12/2023 soit 366 jours (364 jours en 2022 du 28/12/2021 au 27/12/2022).

### 3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Le volume produit désigne le volume issu des usines de production d'eau pour être introduit dans le réseau de distribution. Il peut différer du volume prélevé en raison des besoins propres au fonctionnement des usines (nettoyage, vidanges, lavages de filtres...).

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

L'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) est la suivante :

Volumes eau potable produits (m³)						
Commune	Site	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	678 476	742 731	753 418	679 306	- 9,8%
SEIGNOSSE	Usine Seignosse Bourg	0	0	0	0	-
Total des volumes produits		678 476	742 731	753 418	679 306	- 9,8%

La production maximale et la capacité utilisée sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Production maximale de l'usine Seignosse le Penon (m <sup>3</sup> /j)				
Usine Seignosse le Penon	2020	2021	2022	2023
Volume maximum produit	5 859	5 099	5 896	4 889
% utilisé (capacité nominale : 5 280 m <sup>3</sup> /j)	111%	97%	112%	93%
Jour de pointe	09/08/2020	11/08/2021	07/08/2022	09/08/2023

### 3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

Volumes d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> )					
Provenance / Destination	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Volumes importés par Soorts-Hossegor	20 995	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
Volumes exportés vers Soorts-Hossegor	12 219	38 124	6 466	655	- 89,9%

Des échanges d'eau se font entre les communes de Seignosse et de Soorts-Hossegor et ont lieu :

- lors du nettoyage des décanteurs ou des bâches
- lors de travaux de maintenance nécessitant l'arrêt des installations (contrôle des variateurs de vitesse, maintenance des pompes de surpression et de reprise, contrôle des connexions de l'armoire électrique,...).

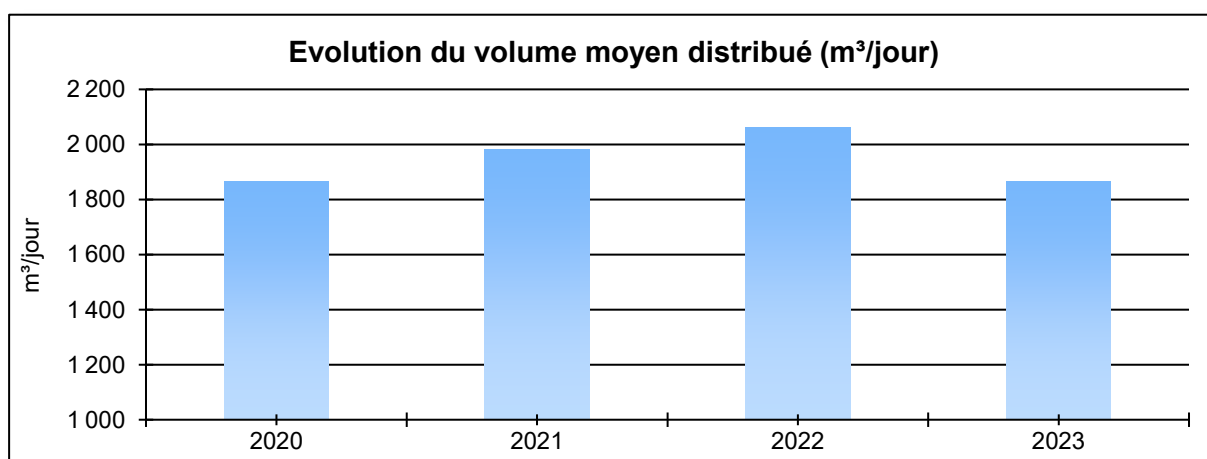
### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relèvement et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années :

Volumés mis en distribution (m³)					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Total volumés eau potable produits (A) = (A') - (A'')	673 419	742 731	753 418	679 306	- 9,8%
Total volumés eau potable importés (B)	20 970	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
Total volumés eau potable exportés (C)	12 260	38 124	6 466	655	- 89,9%
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	682 129	723 970	751 924	681 103	- 9,4%



### 3.1.5 Les volumés consommés autorisés calculés sur une période de relève

Les volumés consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumés comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumés relevés correspondent aux volumés facturés (incluant les volumés exonérés) et aux volumés dégrévés.
- **Volumés consommés sans comptage** : ces volumés estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumés 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.
- **Volumés de service du réseau** : ces volumés estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumés 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 volumés consommés sans comptage et les volumés 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).

Les données présentées ci-dessous sont des volumés relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	546 863	549 007	570 187	534 734	- 6,2%
- dont Volumés facturés (E')	542 683	548 630	562 793	529 313	- 5,9%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	4 180	377	7 394	5 421	- 26,7%
Volumés consommés sans comptage (F)	1 725	1 732	1 732	1 732	0,0%
Volumés de service du réseau (G)	5 568	4 512	3 954	2 540	- 35,8%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	554 156	555 251	575 873	539 006	- 6,4%

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

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumés relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

**L'indice linéaire de pertes en réseau** 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 m<sup>3</sup>/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 et des branchements,
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau.

**Les pertes d'eau potable en réseau** sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés consommés autorisés. Ils 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 à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumés non comptés** 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 m<sup>3</sup>/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 volumés non comptés** 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 volumés mis en distribution et les volumés comptabilisés.

**Le rendement de réseau** 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 consommé 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 <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	682 129	723 970	751 924	681 103	- 9,4%
Volumes comptabilisés (E)	546 863	549 007	570 187	534 734	- 6,2%
Volumes consommés autorisés (H)	554 156	555 251	575 873	539 006	- 6,4%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	127 973	168 719	176 051	142 097	- 19,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	135 266	174 963	181 737	146 369	- 19,5%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	107,274	107,503	107,933	108,077	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,26	4,3	4,47	3,6	- 19,4%
Objectif contractuel Indice linéaire des volumes non comptés	0	0	0	0	-

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	554 156	555 251	575 873	539 006	- 6,4%
Volumes eau potable exportés (C)	12 260	38 124	6 466	655	- 89,9%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	673 419	742 731	753 418	679 306	- 9,8%
Volumes eau potable importés (B)	20 970	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	81,57	77,86	76,79	79,16	3,1%

L'indice linéaire de pertes permet de caractériser la qualité du réseau en fonction du type de réseau (valeurs guides FNCCR : Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) :

Indice linéaire de pertes				
Type de réseau	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Médiocre	Préoccupant
Réseau rural	ILP < 2	2 ≤ ILP < 3	3 ≤ ILP ≤ 5	5 < ILP
Réseau intermédiaire	ILP < 6	6 ≤ ILP < 8	8 ≤ ILP ≤ 11	11 < ILP
Réseau urbain	ILP < 10	10 ≤ ILP < 13	13 ≤ ILP ≤ 16	16 < ILP

Le réseau de distribution de Seignosse étant de type intermédiaire, l'indice linéaire de pertes est qualifié de **satisfaisant** en 2023.

**Les pertes d'eau ont diminué de près de 20%. Cependant, il est nécessaire d'augmenter le taux de renouvellement du réseau qui est de 0,23% par an sur les 5 dernières années.**

### 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.

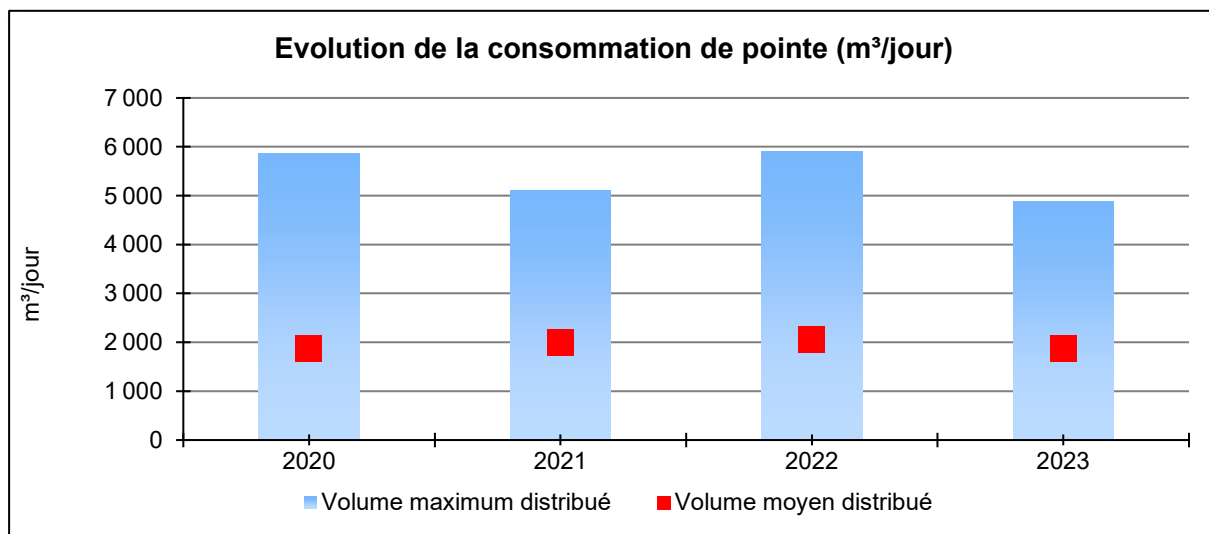
Performance rendement de réseau					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	554 156	555 251	575 873	539 006	- 6,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	107,3	107,5	107,9	108,1	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	14,4	15,1	14,8	13,7	- 7,5%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,89	68,02	67,96	67,74	- 0,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	81,57	77,86	76,79	79,16	3,1%

### 3.1.8 Les volumes de pointes

L'évolution de la consommation de pointe de la collectivité est la suivante :

Consommation de pointe (m³/j)				
Désignation	2020	2021	2022	2023
Volume moyen distribué	1 864	1 983	2 060	1 866
Volume maximum distribué	5 859	5 099	5 896	4 889
Jour de pointe	09/08/2020	11/08/2021	07/08/2022	09/08/2023
Coefficient de pointe	3,1	2,6	2,9	2,6





## 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 m<sup>3</sup>/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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 ressource

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	3	0	100,0%	12	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	3	0	100,0%	721	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	13	0	100,0%	31	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	21	0	100,0%	210	0	100,0%

### 3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	4	66,7%	1	91,7%	8	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	16	8	50,0%	3	81,3%	17	3	82,4%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	54	4	92,6%	1	98,1%	20	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	682	8	98,8%	3	99,6%	99	3	97,0%	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 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
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/02/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Carbone Organique	4.3	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Manganèse	0.11	mg/litre		0.05
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Carbone Organique	6.1	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Manganèse	0.076	mg/litre		0.05
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Carbone Organique	5.5	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Coliformes	1	nombre/100 ml		0
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Carbone Organique	5.5	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Coliformes	1	nombre/100 ml		0
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION	Carbone Organique	5.4	mg/litre		2

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
				LE PENON (0583)					
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Sasr Spores De Micro-Organismes Anaérobies Sulfito-Réducteurs	1	nombre/100 ml		0
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Sasr Spores De Micro-Organismes Anaérobies Sulfito-Réducteurs	1	nombre/100 ml		0
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/11/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Carbone Organique	4.2	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Nitrites	0.44	mg/litre		0.1
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Nitrites	0.11	mg/litre		0.1
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Escherichia Coli (E. Coli)	1	nombre/100 ml		0
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Non conforme	14/09/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION DU BOURG (0582)	Nitrites	0.15	mg/litre		0.1
SEIGNOSSE	Surveillance	Hors référence	06/03/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Carbone Organique	3.9	mg/litre		2
SEIGNOSSE	Surveillance	Hors référence	09/05/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION LE PENON (0583)	Manganèse	0.58	mg/litre		0.05
SEIGNOSSE	Surveillance	Hors référence	25/07/2023	SEIGNOSSE _SORTIE STATION	Ammonium	0.424	mg/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
				LE PENON (0583)					

### 3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	22	0	100,0%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Bulletin	Physico-chimique	25	2	92,0%	1	96,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	110	0	100,0%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Paramètre	Physico-chimique	470	3	99,4%	1	99,8%	12	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
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2023	SEIGNOSSE SE BOURG (0593)	Manganèse	0.051	mg/litre		0.05
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2023	SEIGNOSSE SE BOURG (0593)	Manganèse	0.08	mg/litre		0.05
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2023	SEIGNOSSE SE BOURG (0593)	Turbidité	2.8	NFU		2

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
SEIGNOSSE	Contrôle sanitaire	Non conforme	27/03/2023	SEIGNOSSE SE BOURG (0593)	Somme des Trihalométhanes (4)	116.38	µg/litre		100

### • LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007				
	Bulletin			% Conformité
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)		
Microbiologique	34	1		97,1%
Physico-chimique	31	4		87,1%



## 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille les 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	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	441	443	447	425	- 4,9%
SEIGNOSSE	Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	7 368	4 470	3 997	5 433	35,9%
SEIGNOSSE	Surpresseur route de l'étang blanc	-	-	93	0	- 100,0%
SEIGNOSSE	Surpresseur Yreye	-	984	1 532	1 408	- 8,1%
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	378 844	407 558	400 449	365 735	- 8,7%
SEIGNOSSE	Usine Seignosse Bourg	9 797	22 135	18 162	10 163	- 44,0%
SEIGNOSSE	Vanne alim réservoir	328	338	361	380	5,3%
Total		396 778	435 928	425 041	383 544	- 9,8%

### 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 (kg)						
Site	Réactifs	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Usine de traitement Seignosse le Penon	Superfloc	575	650	550	575	4,5%
	Sulfate d'alumine	28 935	35 907	28 997	23 154	- 20,2%
	Permanganate	2 900	3 250	3 575	3 775	5,6%
	Chlore	1 050	1 350	1 617	1 598	- 1,2%
Usine Seignosse bourg	Soude	0	0	0	0	0,0%
	Chlore	0	0	0	0	0,0%

### 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
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	Equipement électrique	armoie générale BT	15/09/2023
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	Extincteur		02/03/2023
SEIGNOSSE	Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	Equipement électrique	armoie générale BT	15/09/2023
SEIGNOSSE	Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	Extincteur		02/03/2023
SEIGNOSSE	Surpresseur route de l'étang blanc	Equipement électrique	armoie générale BT	15/09/2023
SEIGNOSSE	Surpresseur Yreye	Equipement électrique	Protection BT	15/09/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	Equipement électrique	armoie générale BT surpression	15/09/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	Extincteur		02/03/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	Moyen de levage	rail mobile	09/03/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	Moyen de levage	palan	09/03/2023
SEIGNOSSE	Usine Seignosse Bourg	Equipement électrique	armoie électrique puissance et commande	15/09/2023
SEIGNOSSE	Usine Seignosse Bourg	Extincteur		02/03/2023
SEIGNOSSE	Vanne alim réservoir	Equipement électrique	armoie générale BT	02/10/2023

### 3.3.4 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
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	19/10/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	25/10/2023
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	02/11/2023

Les procédures de nettoyage et de désinfection des installations d'eaux destinées à la consommation humaine comprennent nécessairement les deux étapes principales suivantes : d'abord une phase de nettoyage mécanique (brossage, raclage..), puis une phase de désinfection au cours de laquelle est appliquée sur les parois du réservoir une solution désinfectante autorisée par le Ministère chargé de la Santé, après avis favorable du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France.

Après un temps de contact suffisant, le rinçage assure l'élimination totale des produits utilisés.

### 3.3.5 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
SEIGNOSSE	Réservoir de Seignosse Bourg	66	14	4	84
SEIGNOSSE	Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	31	21	-	52
SEIGNOSSE	Surpresseur route de l'étang blanc	24	2	-	26
SEIGNOSSE	Surpresseur Yreye	36	1	-	37
SEIGNOSSE	Usine de traitement Seignosse le Penon	511	30	23	564
SEIGNOSSE	Usine Seignosse Bourg	122	3	4	129
SEIGNOSSE	Vanne alim réservoir	6	1	-	7

Le tableau ci-dessous reprend les interventions les plus significatives :

Travaux d'exploitation		
Désignation de l'ouvrage	Intervention réalisée	Date
Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	Renouvellement partiel pompe 3	09/03/2023
Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon	SEIGNOSSE/POMPES GOLF	20/12/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Renouvellement partiel pompe 6	09/03/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Renouvellement clapets pompes surpression	09/03/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Renouvellement partiel trappes	09/03/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Pompe permanganate	20/04/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Permanganate	07/06/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Dépannage P3	19/07/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Modification programmation télésurveillance forage F4 Seignosse	26/07/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Maintenance POMPE 6 KSB M01	03/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Renouvellement Partiel Groupe Electrogène	03/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Dépotage de sulfate d'alumine	10/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Remplacement 6 clapets surpression Seignosse	25/10/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Renouvellement pompe permanganate 2	13/12/2023
Usine Seignosse Bourg	Dépannage	02/08/2023
Usine Seignosse Bourg	Renouvellement pompe permanganate 2	13/12/2023

En plus des contrôles réglementaires (levage, électriques, capteurs de Chlore, ...), une maintenance électromécanique de l'ensemble des équipements a été réalisée avant la saison estivale 2023 : maintenance pompes surpressions par l'entreprise KSB, contrôle thermographique des armoires électriques par l'entreprise APAVE.

### 3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

- 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	2	1	-50,0%
Accessoires	renouvelés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	9	2	-77,8%
Appareils de fontainerie	réparés	-	1	-
Appareils de fontainerie	vérifiés	180	176	-2,2%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	20	14	-30,0%
Branchements	créés	7	8	14,3%
Branchements	modifiés	9	4	-55,6%
Branchements	renouvelés	1	3	200,0%
Compteurs	déposés	5	8	60,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	-	-100,0%
Compteurs	posés	59	19	-67,8%
Compteurs	remplacés	45	27	-40,0%
Devis métrés	réalisés	57	23	-59,6%
Enquêtes	Clientèle	180	157	-12,8%
Fermetures d'eau	à la demande du client	11	6	-45,5%
Fermetures d'eau	autres	2	-	-100,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	16	18	12,5%
Remise en eau	sur le réseau	21	15	-28,6%
Réparations	fuite sur branchement	7	4	-42,9%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	9	21	133,3%
Autres		642	724	12,8%
Total actes		1 284	1 232	-4,0%

### 3.3.7 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	0	0	0,0%
Linéaire de réseau ausculté (ml)	0	0	0,0%

### 3.3.8 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	15	24	60,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Astreinte	19	16	-15,8%

Détail des astreintes sur le réseau		
Adresse	Intervention	Date
IMPASSE VICTOR HUGO	Réseau eau enquêter fuite	01/01/2023
IMPASSE VICTOR HUGO	Réseau eau réparer fuite	01/01/2023
Rue des Mimosas	Réseau eau purger	04/02/2023
Avenue des baïnes	Appareil fontainerie manœuvrer	21/02/2023
SQUARE DU FOURNEUF	Réseau eau arrêt d'eau réaliser	22/02/2023
AVENUE BREMONTIER	Réseau eau réparer fuite	24/02/2023
ROUTE DE L'ETANG BLANC	Réseau eau purger	25/02/2023
ROUTE DE L'ETANG BLANC	Réseau eau purger	25/02/2023
IMPASSE KNOSSOS	Branchement eau ouvrir	08/04/2023
RUE DES PALOMBIERES	Branchement eau enquêter fuite	17/06/2023
AVENUE D YREYE	Réseau eau réparer fuite	01/07/2023
AVENUE D YREYE	Réseau eau réparer fuite	01/07/2023
AVENUE DE LENGUILHEM	Compteur réparer fuite, changer pièces	22/07/2023

Détail des astreintes sur le réseau		
Adresse	Intervention	Date
AVENUE DE L'OREE	Compteur réparer fuite, changer pièces	16/09/2023
AVENUE DU 8 MAI 1945	Réseau eau enquêter fuite	25/09/2023
AVENUE DU 8 MAI 1945	Réseau eau enquêter fuite	26/09/2023
AVENUE DE L'OREE	Réseau eau enquêter fuite	29/09/2023
AVENUE DE L'ORÉE	Réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	30/09/2023
RUE DU VILLAGE GREC	Branchement eau ouvrir	16/12/2023
Avenue d'Yreye	Réseau eau arrêt d'eau réaliser	17/12/2023
Avenue d'Yreye	Réseau eau enquêter fuite	17/12/2023
Avenue d'Yreye	Réseau eau remise en eau réaliser	17/12/2023
Avenue d'Yreye	Réseau eau réparer fuite	17/12/2023
Avenue d'Augusta	Réseau eau enquêter (débit, pression)	18/12/2023

Détail des astreintes sur les installations		
Désignation de l'ouvrage	Intervention réalisée	Date
Réservoir de Seignosse Bourg	Prélèvement ARS	19/09/2023
Réservoir de Seignosse Bourg	Réservoir : Niveau Tplein	02/11/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	SEIGNOSSEEAU POTABLE : seuil haut CHLORE-1Défaut	01/05/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	SEIGNOSSEAPI Traitement. .DEF_TRAIT-1Oui	24/05/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	SEIGNOSSEAPI Traitement. .EL_DEF_FILTRE-1Oui	29/05/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	SEIGNOSSEAPI Traitement. .DEF_TRAIT-1Oui	11/06/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	SEIGNOSSE	06/07/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	API surpression. .Def_m_pp4	09/07/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Prélèvement ARS	25/07/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Défaut URGENT PP	05/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	EAU POTABLE : seuil haut turbidité	07/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	API Traitement. .DEF_TRAIT	08/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Turbi	12/08/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	EAU POTABLE : seuil haut turbidité	03/09/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	Prélèvements contre-analyse	20/09/2023
Usine de traitement Seignosse le Penon	API Traitement. .DEF_TRAIT	15/12/2023

## 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

Pour comptabiliser le nombre de clients nous appliquons la règle la suivante :

« Le nombre de clients est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant :

Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG)  
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)  
 Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)

Le nombre de clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	4 254	4 278	0,6%
Collectivités	10	16	60,0%
Professionnels	303	278	- 8,3%
Total	4 567	4 572	0,1%

### 3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont présentés dans le tableau suivant et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Les classes clients sont les suivantes :

- Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG : Ventes en gros)
- Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
- Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)
- Classe client autre : prestataire de facturation.

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	373 474	383 489	2,7%
Volumes vendus aux collectivités	12 342	4 899	- 60,3%
Volumes vendus aux professionnels	168 864	154 374	- 8,6%
Total des volumes vendus	554 680	542 762	- 2,1%

### 3.4.3 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes (m<sup>3</sup>) qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m <sup>3</sup>	113 141	99 774	- 11,8%

Liste des gros consommateurs > 6 000 m <sup>3</sup>			
Commune	Classe client	Adresse	Volume
SEIGNOSSE	Professionnel	ROUTE DES CASERNES	26 930
SEIGNOSSE	Professionnel	AVENUE DES TUCS	25 296
SEIGNOSSE	Professionnel	ROUTE DE VIEUX BOUCAU	15 214
SEIGNOSSE	Professionnel	AVENUE DU PENON	15 068
SEIGNOSSE	Professionnel	ROUTE LOUIS DE BOURMONT	9 423
SEIGNOSSE	Professionnel	AVENUE DE LA GRANDE PLAGE	7 843
Total			99 774

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle Multicanal, basé en France, répond aux demandes des clients exprimées par téléphone, courriers, mails et répond à tout type de demande : information, réclamation, abonnement, question sur facture, devis travaux ou encore intervention avec prise de rendez-vous si besoin.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 046
Courrier	80
Internet	391
Visite en agence	236
Total	1 753



### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Un contact peut faire l'objet de plusieurs motifs de demandes et réclamations

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	429	5
Facturation	80	46
Règlement/Encaissement	295	12
Prestation et travaux	15	-
Information	698	-
Dépose d'index	121	-
Technique eau	115	104
<b>Total</b>	<b>1 753</b>	<b>167</b>

Détail des principaux motifs de dossiers clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	133		133
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	30		30
Demande de prestation	SERV - SERVICES	9		9
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	6		6
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	105		105
Demande d'information	AUTRE	5		5
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	1		1
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	50		50
Demande d'information	ENCA - SEPA	5		5
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	111		111
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	24		24
Demande d'information	FACT - DUPLICATA TRAVAUX	1		1
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	8		8
Demande d'information	FACT - FACTURE	177		177
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	6		6
Demande d'information	QUAL - COULEUR	2		2
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	2		2
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	27		27
Demande d'information	SERV - eFACTURE	1		1
Demande d'information	SERV - GESTION DE SINISTRE	2		2
Demande d'information	SERV - SERVICES	2		2

Détail des principaux motifs de dossiers clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	8		8
Demande d'information	TECH - CHANTIER	18		18
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	79		79
Demande d'information	TECH - RELEVÉ	59		59
Demande d'information	TECH - TELERELEVÉ	5		5
Départ client	ABON - ABONNEMENT	130		130
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	26		26
Dépose d'index	TECH - RELEVÉ	121		121
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		5	5
Facture	FACT - FACTURE	4	46	50
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	2		2
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	11		11
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	179		179
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	135		135
Règlement	ENCA - REGLEMENT	102	12	114
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION		104	104
<b>Total</b>		<b>1 586</b>	<b>167</b>	<b>1 753</b>

### 3.4.6 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	7 721	7 068	-8,5%
Nombre d'abonnés mensualisés	2 039	2 156	5,7%
Nombre d'abonnés prélevés	1 043	1 039	-0,4%
Nombre d'échéanciers	90	69	-23,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	9 267	9 199	-0,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	699	658	-5,9%

Activité de gestion			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	24	26	8,3%
Nombre total de factures comptabilisées	9 990	9 883	-1,1%

### 3.4.7 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	49	21	- 57,1%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,7	4,6	- 57,2%

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

**Le Taux 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.

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

**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.

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

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

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

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

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

<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	11 836,87	15 578,52	31,6%
Créances irrécouvrables (€)	2 147,76	4 689,12	118,3%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	5 083,8	8 069,49	58,7%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	1 255 105,49	1 336 746,31	6,5%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 336 746,31	1 315 388,59	- 1,6%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,16	0,36	121,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,41	0,6	49,0%

### 3.4.9 Le fonds de solidarité

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

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).

<b>Le fonds de solidarité</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	1	4	300,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	1	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	149,22	-
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	-	140,06	-
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	-	115,97	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	-	-
Montant Total HT "solidarité"	0	140,06	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	-	0,0003	-

### 3.4.10 Les dégrèvements

Les données liées aux dégrèvements sont présentées dans le tableau suivant, et détaillées en annexe.

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	13	36	176,9%
Volumes dégrévés (m³)	7 394	5 420,9	- 26,7%

Détail des dégrèvements			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
SEIGNOSSE	Particulier	ROUTE LOUIS DE BOURMONT	2 130
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE LA QUINTA	628
SEIGNOSSE	Particulier	IMPASSE DES GEMELLES	592
SEIGNOSSE	Professionnel	AVENUE DE PONTEILS	550
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE VICTOR HUGO	292
SEIGNOSSE	Particulier	RUE GAMBETTA	248
SEIGNOSSE	Particulier	RUE DES FAUVETTES	219
SEIGNOSSE	Professionnel	PLACE DES ESTAGNOTS	187
SEIGNOSSE	Particulier	IMPASSE VICTOR HUGO	135
SEIGNOSSE	Particulier	RUE FRANZ SCHUBERT	131
SEIGNOSSE	Particulier	IMPASSE DES BUCHERONS	104
SEIGNOSSE	Particulier	ILOT 28	73
SEIGNOSSE	Professionnel	RUE GAMBETTA	54
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE D YREYE	40
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE DE LA BRASERADE	17
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE DES GRAHOUES	11
SEIGNOSSE	Particulier	AVENUE EMILE ZOLA	10
Total			5 421

### 3.4.11 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

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

• **Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement**

> **La méthodologie**

Sur tout le mois de janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 2 113 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ sur la Région.

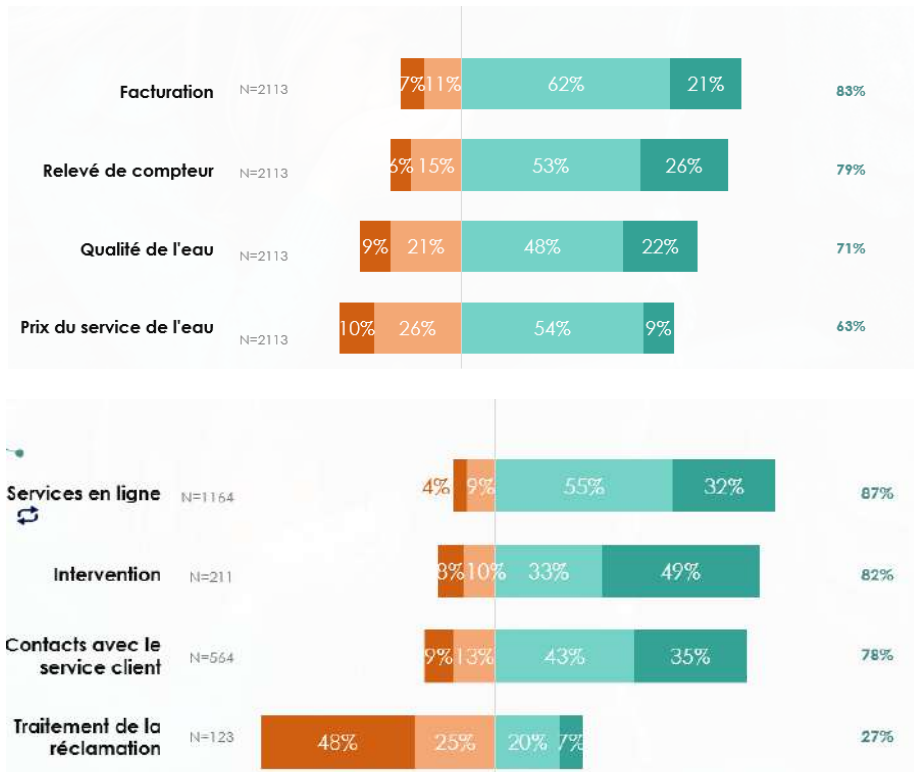
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).  
Pour la première année nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> **Stabilité de la satisfaction clients :**

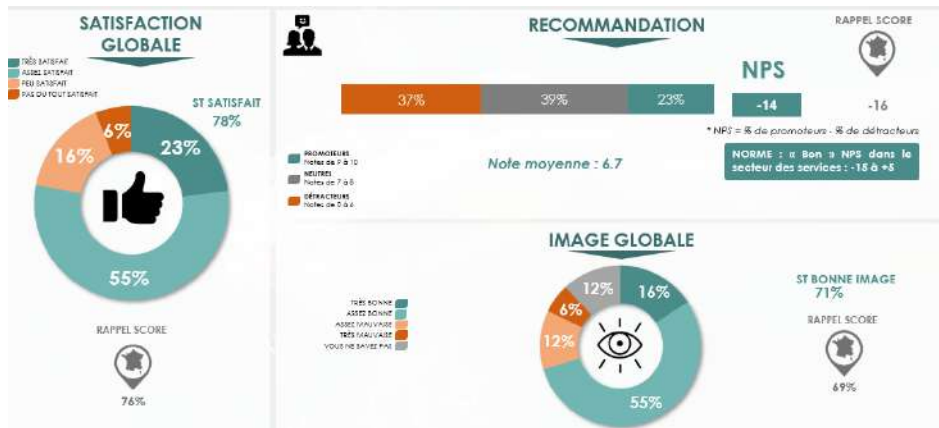
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 78% des clients se déclarent satisfaits (79% en 2022). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 87% (versus 86% en 2022). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.



> **Une image solide du fournisseur d'eau**

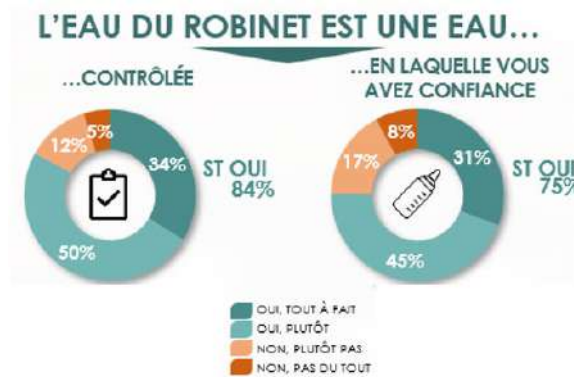
71% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 72% en 2022). La satisfaction globale des clients reste forte avec 78% des clients satisfaits.



> **Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

75% des clients ont confiance en l'eau du robinet (versus 80% en 2022).

8 usagers sur 10 consomment de l'eau du robinet. La limpidité de l'eau et sa pression sont les deux indicateurs les plus performants. En l'état, ¼ des usagers ont confiance dans leur eau du robinet.



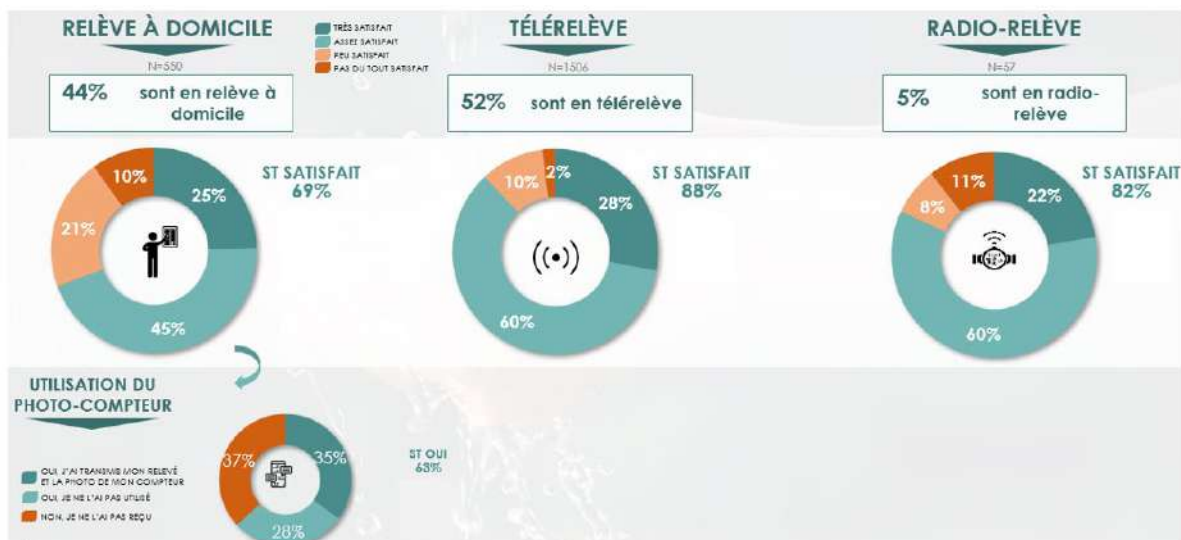
> **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 69% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 88% de satisfaits pour le relevé à distance via un compteur connecté.

**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 90% de satisfaction.**

En ce qui concerne la relève à domicile :

- **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 91% de satisfaction.**
- **L'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photocompteur a été fortement appréciée cette année : 63% (versus 62% en 2022).**





### 3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

- **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)	81,55	85,14	4,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	0,4807	0,4937	2,7%
Taux de la partie fixe du service (%)	58,57%	58,97%	0,7%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,66718	1,7219	3,3%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,58028	1,6322	3,3%

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

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	81,55	85,14	4,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,421	0,434	3,1%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	-
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,0597	0,0597	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33	0,33	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,09	0,099	10,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0869	0,0897	3,2%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-5478303853  
 identifiant \* : 8638  
 facture n° : F120-0160718

## contacts

[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone

**Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
 09 77 40 84 08  
APPEL NON SURTAXE

**urgence 24h/24**  
 09 77 40 11 40  
APPEL NON SURTAXE

**SUEZ Eau France - service client**  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE

[www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)



SEIGNOSSE EAU 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 40510 SEIGNOSSE

## Service de l'Eau de SEIGNOSSE

**SPECIMEN 120 M3** 14 Février 2024

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			89,82 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	0,97 €	116,80 €

**Net à payer** 206,62 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 15 février 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 majorée de 10 points de pourcentage.  
 \*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

### Répartition



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

Adresse desservie :  
 SEIGNOSSE EAU 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN RAD  
 40510 SEIGNOSSE

Date et Lieu

Signature

SEIGNOSSE EAU 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 40510 SEIGNOSSE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP50219798F120-01607181000000000

Montant : 206,62 €

**TIPSEPA**

La mensualisation :  
 le choix de la tranquillité

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.**

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 10019  
 41976 BLOIS CEDEX 9

219797043016

502197010469 3398F120-01607181000000000998105 20662

## 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.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>156,26</b>		<b>164,84</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	85,14	85,14	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France tarif hiver du 01/01/2024 au 31/03/2024	29,80 m <sup>3</sup>	0,4340	12,93	5,5	0,0
du 01/04/2024 au 30/09/2024	60 m <sup>3</sup>	0,4340	26,04	5,5	
du 01/10/2024 au 31/12/2024	30,20 m <sup>3</sup>	0,4340	13,11	5,5	
Part Commune de Seignosse du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,0597	7,16	5,5	
Préservation de la ressource en eau du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,0990	11,88	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>39,60</b>		<b>41,78</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE</b>					
Redevance pollution domestique du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,33	39,60	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>195,86</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5,5 %)</b>			<b>10,76</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>206,62</b>
<b>Net à payer</b>					<b>206,62 €</b>

## 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](mailto: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.



TREL598FOOF120-0160718000206624N

## 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.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (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 FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98-5478303853).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

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

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.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

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023**

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

en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 302 694</b>	<b>1 286 633</b>	<b>-1,2%</b>
Exploitation du service	923 704	945 456	
Collectivités et autres organismes publics	291 573	285 104	
Travaux attribués à titre exclusif	19 913	25 876	
Produits accessoires	67 504	30 198	
<b>CHARGES</b>	<b>1 210 918</b>	<b>1 281 468</b>	<b>5,8%</b>
Personnel	319 136	303 707	
Energie électrique	47 233	84 796	
Produits de traitement	30 088	24 551	
Analyses	9 686	8 983	
Sous-traitance, matières et fournitures	67 706	91 875	
Impôts locaux et taxes	16 255	15 027	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	128 363	161 870	
• télécommunication, postes et télégestion	7 310	11 494	
• engins et véhicules	17 896	27 269	
• informatique	63 283	67 658	
• assurance	5 666	8 591	
• locaux	18 163	26 453	
Contribution des services centraux et recherche	33 367	33 050	
Collectivités et autres organismes publics	291 573	285 104	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	7 943	8 038	
• programme contractuel	42 753	43 262	
• fonds contractuel	65 426	71 502	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	125 084	126 572	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	8 103	7 097	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	18 200	18 095	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0	-2 062	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>91 776</b>	<b>5 165</b>	<b>-94,4%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	22 944	1 291	
<b>RESULTAT</b>	<b>68 832</b>	<b>3 874</b>	<b>-94,4%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits



## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

## Détail des produits

en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>1 302 694</b>	<b>1 286 633</b>	<b>-1,2%</b>
Exploitation du service	923 704	945 456	2,4%
• Partie fixe facturée	385 749	409 975	
• Partie proportionnelle facturée	528 294	530 803	
• Variation de la part estimée sur consommations	9 662	4 679	
Collectivités et autres organismes publics	291 573	285 104	-2,2%
• Part Collectivité	59 864	57 336	
• Redevance pour la préservation de la ressource en	48 791	49 556	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	182 918	178 211	
Travaux attribués à titre exclusif	19 913	25 876	29,9%
• Branchements	19 913	25 876	
Produits accessoires	67 504	30 198	-55,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 782	2 652	
• Autres produits accessoires	64 722	27 545	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

## PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 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
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

#### I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 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. Eléments directement imputés par contrats

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

### 2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques.

C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers) (à adapter selon le taux retenu).
- 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 (à amender pour les Régions qui ne prennent pas en compte les annuités d'emprunt et les droits 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 (à adapter si besoin notamment pour les sociétés mono contrat)

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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au 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<sup>er</sup> 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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui

borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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



Année 2023

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	4 572,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	1 296,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	1 234,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	108,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	4 572,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	4 572,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	108,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	0,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	4 572,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	4 572,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	679 306,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	9 586,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	0,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	2,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	4 572,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-16 238,77
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 001 528,92
Charges logistique	Sortie de stock	-8 024,98
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-313 760,94
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-165 343,21
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 001 528,92
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	25 875,63

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,86% 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 1,09% 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 : 14 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 :

Reversements à la collectivité			
Contrat	Nature du contrat	Date virement	Montant Virement
SEIGNOSSE	SURT EAU	28/03/2023	18 634,35 €
SEIGNOSSE	SURT EAU	27/06/2023	11 898,32 €
SEIGNOSSE	SURT EAU	24/08/2023	11 597,20 €
SEIGNOSSE	SURT EAU	29/11/2023	17 054,89 €

## 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.

**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 c'est sa finalité.

**Les travaux neufs** sont représentés par les opérations de créations 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 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux de renouvellement effectués par le délégué, dans le cadre du plan de renouvellement ou de la continuité de service, sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

### • LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le délégué sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

#### 4.3.1 La situation sur les installations

### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-Clapets pompes surpression	7 831,79
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT- Partiel pompe 6	6 836,87

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-Partiel GE	6 425,85
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-Ppe permanganate 1 et 2	0,00
SEIGNOSSE-Usine Seignosse Bourg-RVT-COMPTEUR PRISE DEAU	892,86
SEIGNOSSE-Surpresseur du golf de Seignosse Le Penon-RVT-partiel pompe 3	1 164,31
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-filtre 3 complet	274,61
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-canalisation air de lavage	- 189,30
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-PARTIEL POMPE N°3 - annulée	- 7 305,58
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-POMPE PERMANGANATE 2	0,00
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-RVT-Automate Filtration- doublon-transfert sur NK826	- 404,91
-	15 526,50

- LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Travaux neufs effectués sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-TN-ETUDES REGLEMENTAIRES - FORAGE LES CHAYS	0,00
SEIGNOSSE-Usine de traitement Seignosse le Penon-TN-Plancher et média filtrant filtre 3 - reliquat	- 1 921,00
-	- 1 921,00

#### 4.3.2 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.

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 (%)	0,8%	0,4%	-52,8%

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2022	2023	N/N-1 (%)
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	38	18	-52,6%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	4478	4492	0,3%
20 à 40 mm remplacés (%)	2,2%	0,0%	-100,0%
- 20 à 40 mm remplacés	6	0	-100,0%
- 20 à 40 mm Total	277	273	-1,4%
> 40 mm remplacés (%)	5,0%	0,0%	-100,0%
- > 40 mm remplacés	1	0	-100,0%
- > 40 mm Total	20	21	5,0%
Age moyen du parc compteur	9,9	10,8	9,4%

## 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).

### 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	15 526,5
Réseaux	30 793,63
Branchements	1 632,85
Compteurs	787,38
Total	48 740,36

#### • LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Renouvellement	219 887,36	67 498,63	169 856,75	54 434,21	48 740,36

- LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

Suivi du FONDS : RN-FD-SSPR / 4030 / OCI 23605-19 &amp; OCI 23605-20

Années	Dotation Contractuelle	Valeur du K (au 01/01/N)	(A)			(B)			(A - B)
			Dotation actualisée	Montant cumulé de la dotation	Production Immobilisée terminée - 93822	Production Immobilisée report à nv - 93829	Production Immobilisée en cours - 93823	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2017	45 503	1,0000	45 503,00	45 503,00	0,00	0,00	5 925,61	5 925,61	39 577
2018	56 073	0,9981	55 966,32	101 469,32	44 372,67	-5 925,61	62 077,89	100 524,95	-44 559
2019	56 914	1,0241	58 285,63	159 754,95	117 490,44	-24 599,09	91 974,44	184 865,79	-126 580
2020	57 770	1,0293	59 460,80	219 215,75	-	-	57 773,00	57 773,00	1 688
2021	58 637	1,0586	62 071,16	281 286,91	-	-	-	82 034,79	-19 964
2022	59 516	1,0993	65 425,99	346 712,89	-	-	-	36 696,93	28 729
2023	60 409	1,1836	71 501,66	418 214,55	-	-	-	15 526,50	55 975
2024	61 318	0,0000							
2025	62 237	0,0000							
2026	63 171	0,0000							
2027	64 119	0,0000							
2028	65 083	0,0000							
2029	66 059	0,0000							
2030	67 050	0,0000							
2031	68 056	0,0000							
2032	69 079	0,0000							
2033	70 116	0,0000							
2034	71 167	0,0000							
2035	72 235	0,0000							
2036	73 321	0,0000							
2037	37 211	0,0000							
	<b>1 305 044</b>			<b>346 713</b>				<b>483 348</b>	<b>-65 133</b>

Montant positif : Dotations > Dépenses : sous-utilisation du compte  
 Montant négatif : Dotations < Dépenses : sur-utilisation du compte

#### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- LES OPERATIONS REALISEES**

Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	- 1 921
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Télérelèves	0
Autres	0
<b>Total</b>	<b>- 1 921</b>

- LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

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

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Travaux neufs	56 462,9	89 969,4	7 856,7	43 217,8	- 1 921







| Votre délégataire





## 5.1 Notre organisation

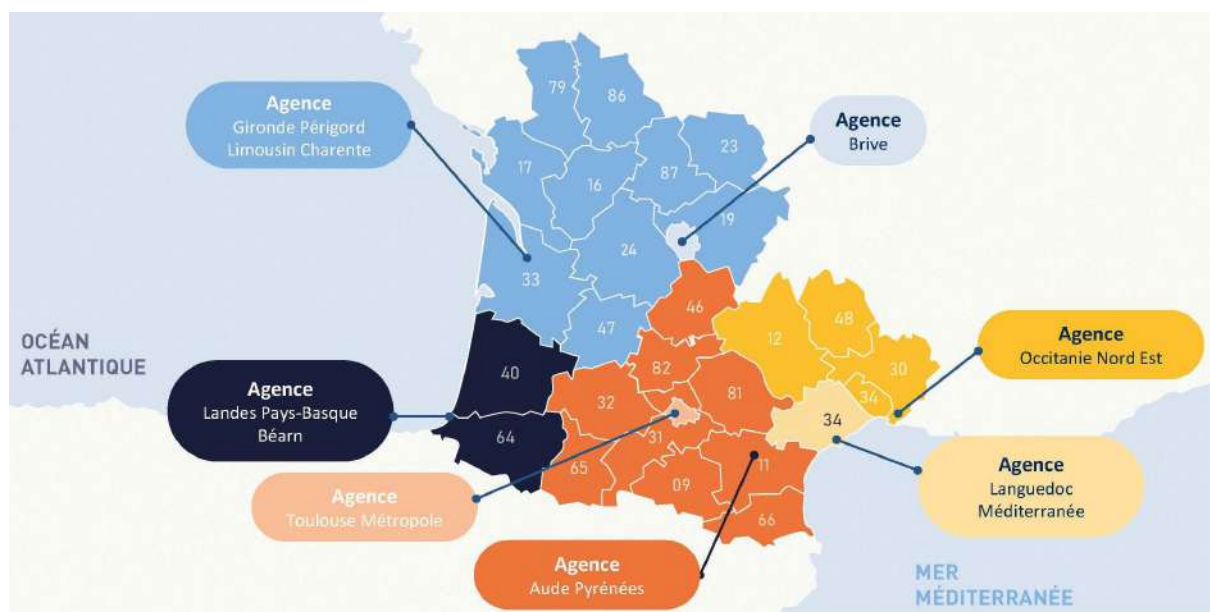
### 5.1.1 La Région

La **région Sud-Ouest Méditerranée (SOM)** de SUEZ est l'une des **8 entités régionales de SUEZ Eau France**. Elle couvre les départements des 2 régions : Nouvelle Aquitaine et d'Occitanie.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

### 5.1.2 Nos implantations

**7 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.



**1** Agence clientèle

**Des services supports**, expertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et Management de la Qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines... Ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes

**1** Laboratoire régional

**1** Centre de recherche et d'innovation situé au cœur du campus bordelais : **le LyRE**



**SUEZ Eau Sud-Ouest Méditerranée**, dont les sièges sont à Béziers (34) pour la région Occitanie et à Bruges (33) pour la région Nouvelle Aquitaine, regroupe toutes les activités Eau de SUEZ.

Les agences opérationnelles et leurs partenaires experts travaillent comme une seule équipe au service des collectivités et partagent les mêmes partenaires de l'exploitation et services centraux pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix pour un environnement durable.

**Antoine BRÉCHIGNAC**  
Directeur Régional

**1 300**  
collaborateurs

### L'Occitanie en quelques chiffres

**309 700**  
Clients desservis en eau potable

**6 680**  
Km de réseau d'eau potable

**156**  
Stations de production d'eau potable

**397**  
Réservoirs d'eau potable

**44 446 295**  
de m3 produits

**258 660**  
Clients bénéficiant de l'assainissement

**4 028**  
Km de réseau d'eaux usées

**235**  
Stations d'épuration

**937**  
Postes de relèvement EU/EP

**58 821 502**  
de m3 épurés



## La Nouvelle Aquitaine en quelques chiffres

**358 019**  
Clients desservis en eau potable

**14 441**  
Km de réseau d'eau potable

**138**  
Stations de production d'eau potable

**288**  
Réservoirs d'eau potable

**47 291 500**  
de m3 produits

**361 622**  
Clients bénéficiant de l'assainissement

**6 216**  
Km de réseau d'eaux usées

**210**  
Stations d'épuration

**1 690**  
Postes de relèvement EU/EP

**46 049 200**  
de m3 épurés



### 5.1.3 Nos moyens humains

## SUEZ LOCAL : L'AGENCE LANDES PAYS-BASQUE BEARN



**Olivier LACK**  
Directeur Agence

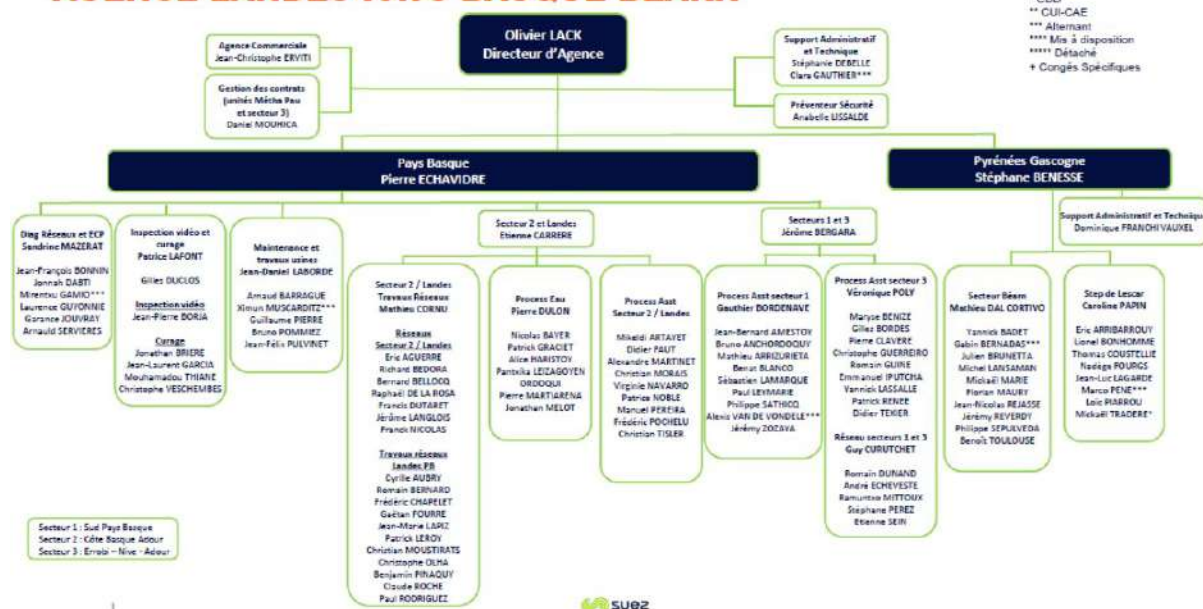
L'agence LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN, implantée à Biarritz, emploie 111 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.



Elle est composée :

- 1 directeur d'agence et 2 directeurs adjoints
- 1 assistante de direction
- 1 préventeur sécurité
- 4 responsables secteurs
- 2 responsables process
- 1 responsables travaux réseaux
- 1 responsable maintenance usine et travaux usine
- 1 responsable SIG
- 1 responsable vidéo&curage
- 1 commercial

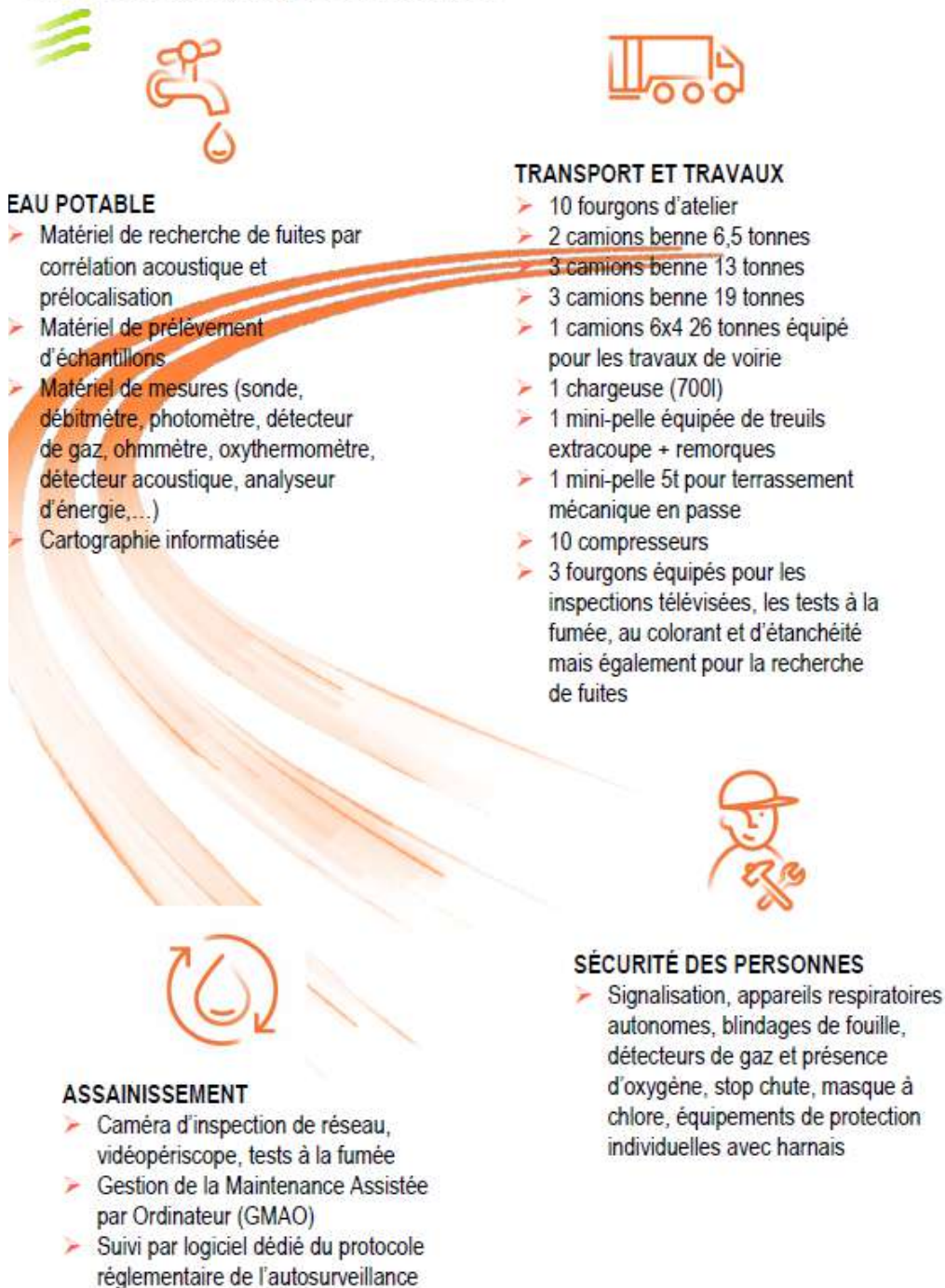
### AGENCE LANDES PAYS BASQUE BEARN



#### 5.1.4 Nos moyens matériels

Les moyens matériels de l'agence Landes Pays-Basque Béarn sont mobilisés pour assurer le service public d'eau potable sur le périmètre délégué :

## Nos véhicules, engins et matériels



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

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

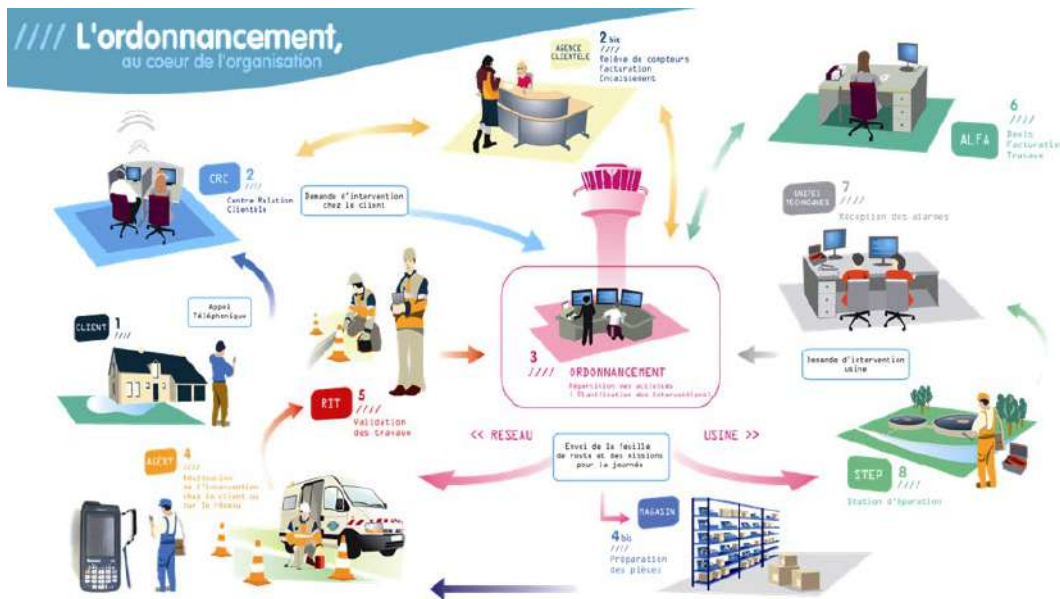
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système de gestion des interventions. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines, des sous-traitants, des véhicules, des engins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

## 5.2 La relation clientèle

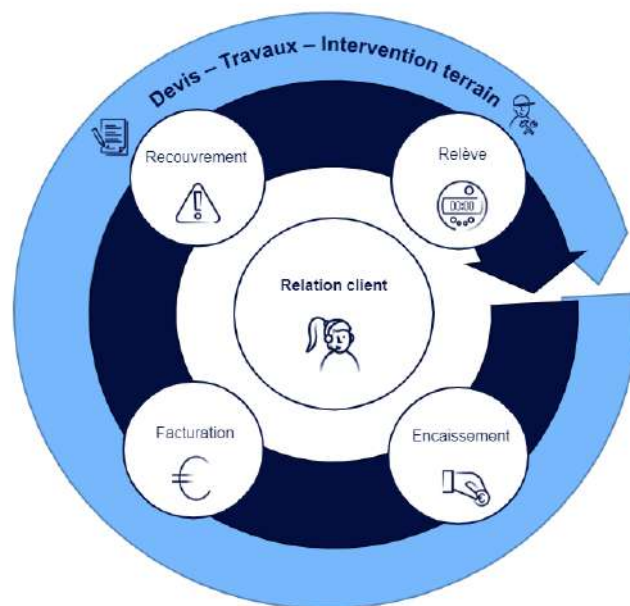
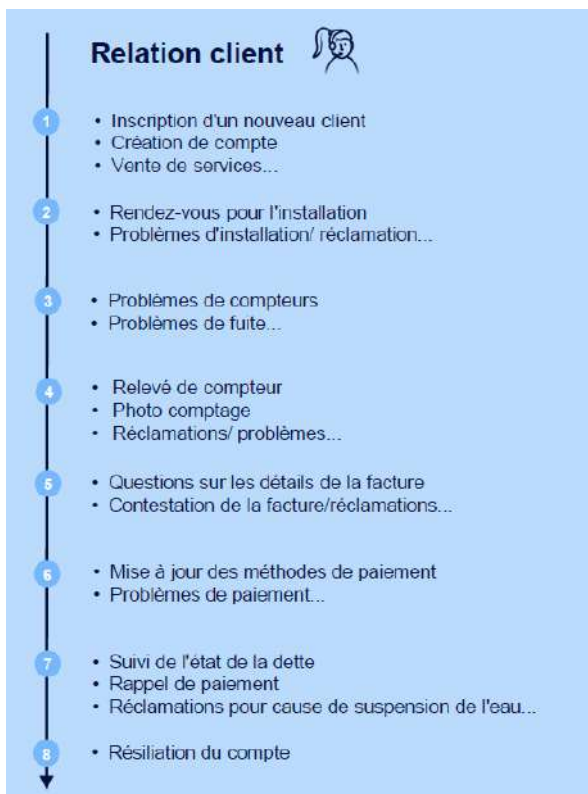
### 5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

Notre organisation et nos actions sont centrées sur le consommateur, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



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

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

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

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

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

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

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

SUEZ Eau France a mise en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

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

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

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

### 5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

#### • RELEVÉ DES COMPTEURS

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

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- en contactant le Centre de Relation Client Multicanal,
- en déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- en envoyant une photo du compteur sur une adresse mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,
- en déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

### 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**

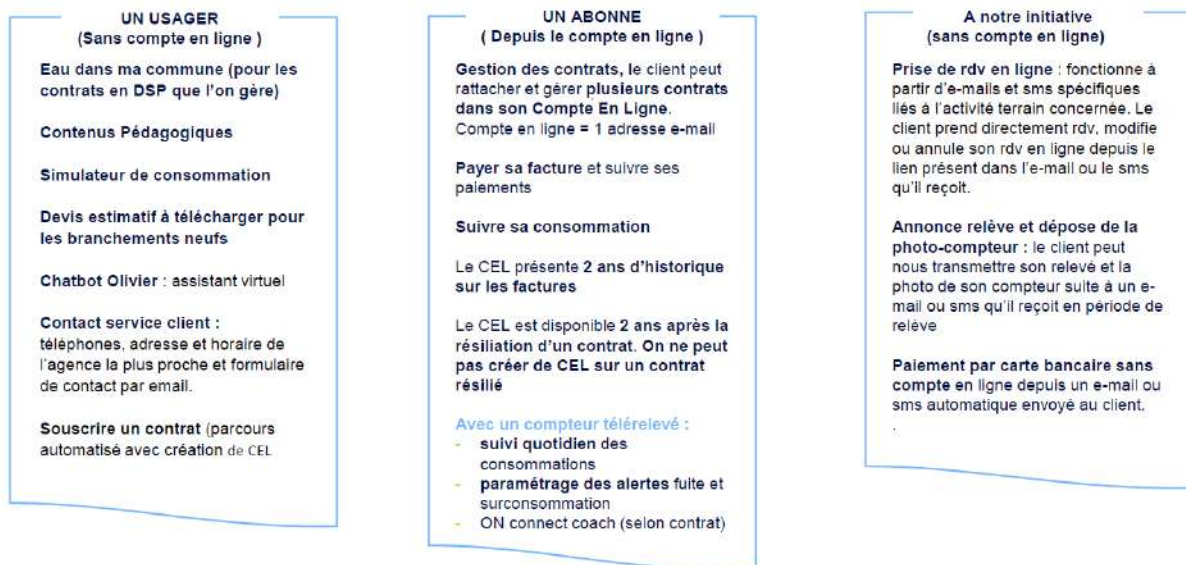
Suivi de tous les canaux de contact du client (historique) permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

- **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

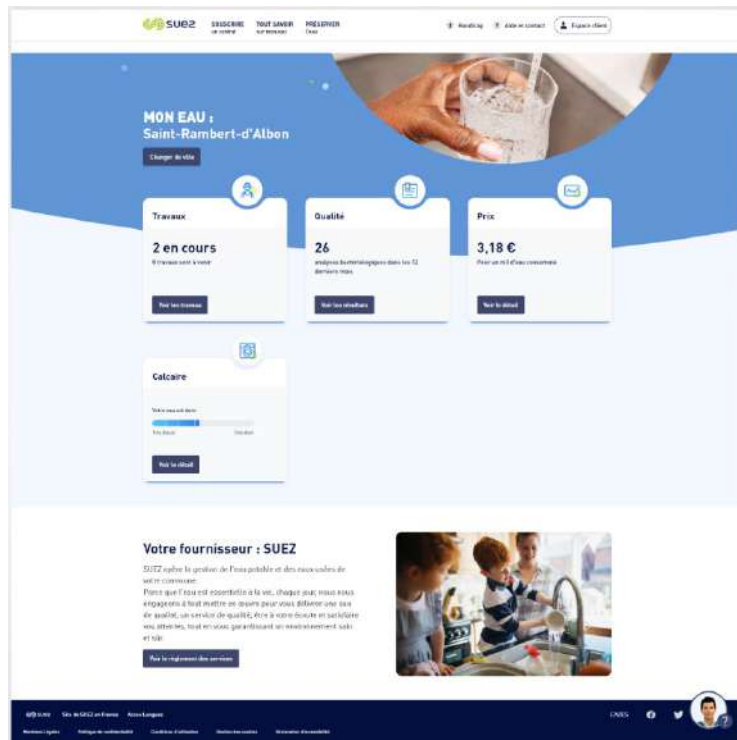
En 2023, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

## CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME



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

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

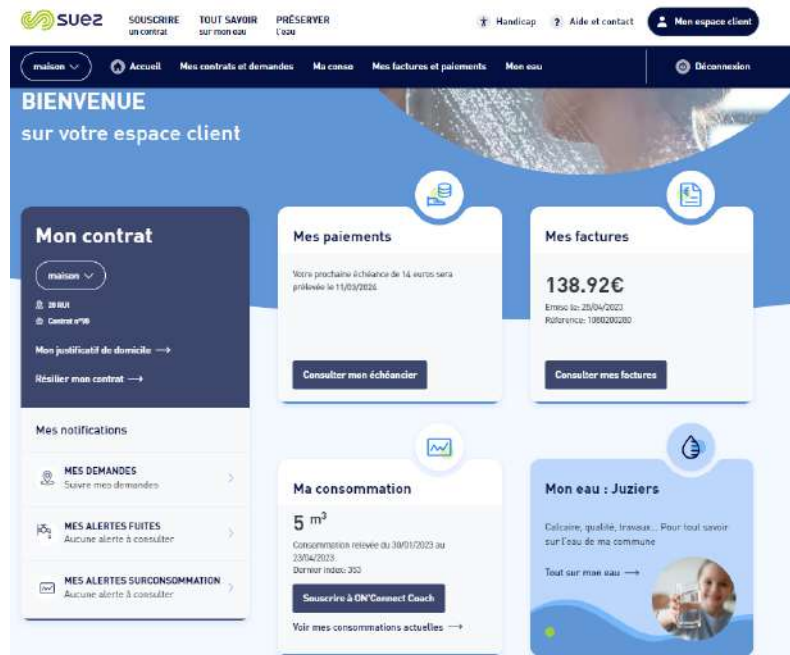


Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur [toutsurmoneau.fr](https://toutsurmoneau.fr))

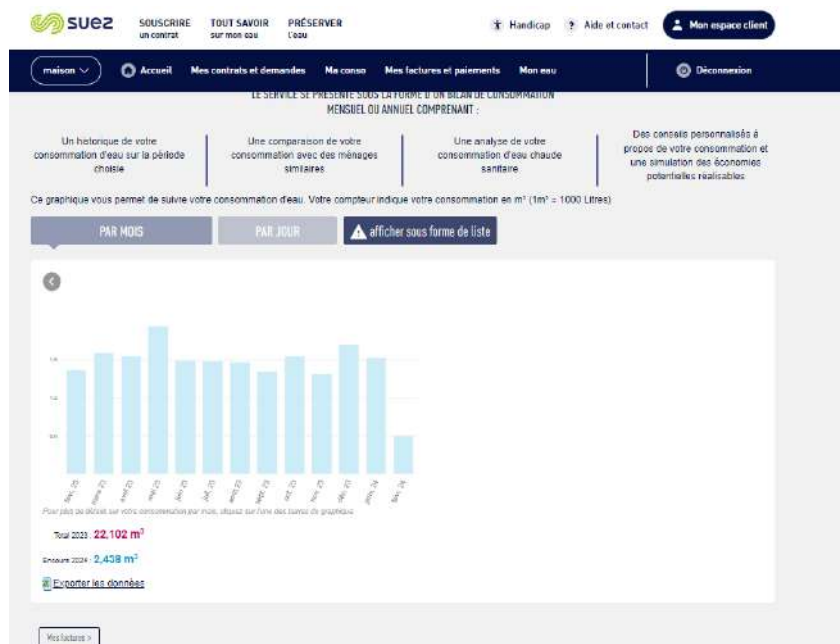
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé 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.

- **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 Toutsumoneau.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

<p><b>DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p><b>ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ</b></p>	<p><b>UNE FORCE DE RECOURVEMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain</li> </ul>
---	---	--

### 5.2.5 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso 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 :**
- Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
  - Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
  - Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
  - Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
  - Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne
- 5) Amélioration de la qualité relationnelle par :**
- L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
  - Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
  - Des informations sur la gestion des données personnelles
  - 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 ses qualités, les traitements pour la rendre potable et garantir sa santé 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 critères géographiques différents, 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 associés 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 (CISE) 2012

<p><b>La production d'eau potable</b></p> <p><b>46%</b></p> <p>servent à la production de l'eau potable. Le réseau de captage de l'eau à la source jusqu'à sa distribution dans vos robinets, traitement de l'eau, opération des usines, contrôle qualité, maintenance des installations, investissement dans des équipements adaptés.</p>	<p><b>La dépollution des eaux usées</b></p> <p><b>34%</b></p> <p>sont dédiés à la collecte et à la dépollution des eaux usées : ramassage des eaux usées, la transport, l'épuration et la mise au milieu naturel.</p>	<p><b>Taxes et redevances</b></p> <p><b>20%</b></p> <p>permettent de collecter les taxes et redevances sur le fait d'être raccordé à l'eau 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).

**ACCES**

Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCES propose la transcription instantanée de la parole, la vidéo-intégration en langage des signes française ou le langage parlé complété.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

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

**Gérez votre abonnement en toute simplicité depuis [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) !**

- Disponible 24 h/24, 7 j/7
- Réalisez vos opérations en toute autonomie grâce à des parcours simplifiés
- 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 :

- Mettre vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Gérer votre facture
- Mettre à jour votre attestation de domicile officiel

**Je surveille mes installations**

Les rubriques « Mesurer sur mon compteur » et « Sûreté et conseils » vous donnent tous les conseils utiles et nécessaires pour protéger et surveiller vos installations, et vous expliquent les démarches pour effectuer les tâches.

**Et si j'ai réellement une fuite ?**

Des solutions SUEZ d'urgence d'assistance existent. Contactez-les tout de suite.

**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 de votre consommation par SMS (€10 par mail). C'est un service gratuit qui s'active dans votre espace client.

Si je n'ai pas de compteur communicant ? Vous pouvez utiliser le simulateur de consommation en ligne et vous permet d'évaluer votre consommation et sauvegarder et vous donner des conseils pour la réduire.

**Je comprends ma facture**

Notre facture regroupe les informations essentielles pour être votre référence client : votre consommation exprimée en m<sup>3</sup> (1 m<sup>3</sup> = 1 000 litres), le état limite de règlement et aussi le détail du montant à régler (consommation 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.

### 5.2.6 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 évalué :**

- 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

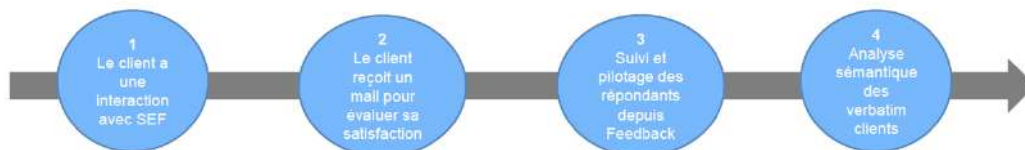
- **ENQUETE A CHAUD**

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** 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.

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">1</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web <a href="http://www.toutcurmoneau.fr">www.toutcurmoneau.fr</a> et sur votre compte en ligne.</li> <li>- Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier.</li> <li>- 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).</li> </ul>
<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">2</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.</li> <li>- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.</li> </ul>
<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">3</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (aménagement, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).</li> </ul>

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">4</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client.</li> <li>- Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.</li> </ul>
--	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">5</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.).</li> </ul>
<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">6</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site <a href="http://www.toutcurmoneau.fr">www.toutcurmoneau.fr</a>, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.</li> <li>- 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.</li> </ul>

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">7</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous mettons à votre disposition :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),</li> <li>- un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.</li> </ul> </li> <li>- Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.</li> </ul>
<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; background-color: white; border-radius: 50%; padding: 5px;">8</span> <p style="font-weight: bold; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences.</li> <li>- Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.</li> </ul>

## 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.



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

Nos engagements :

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



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

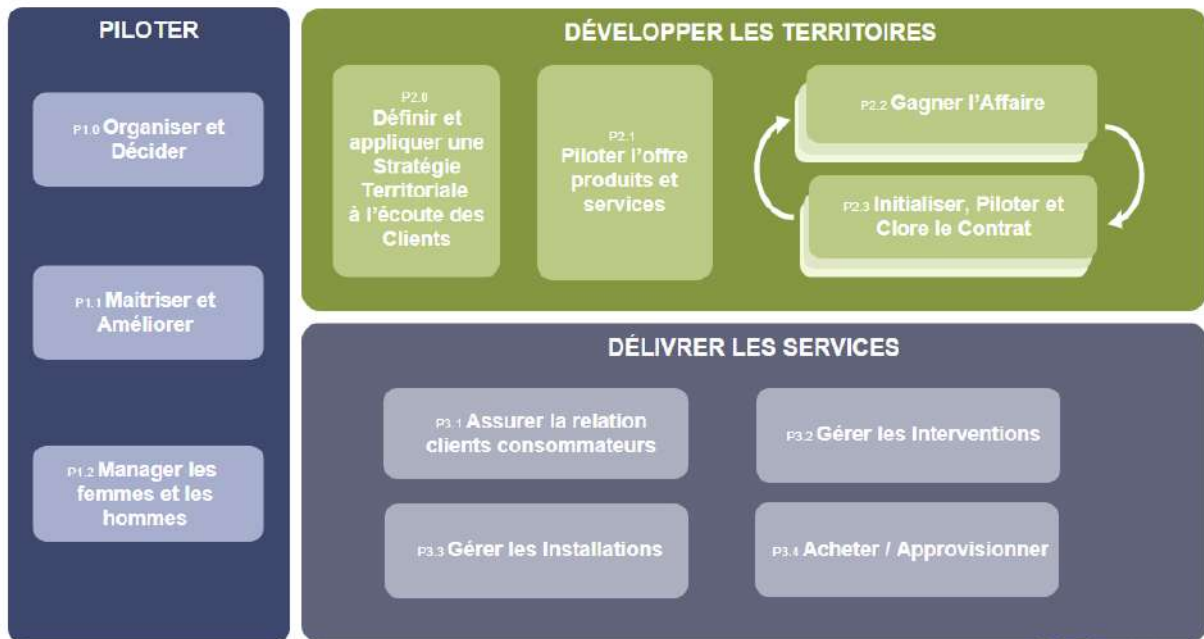
Nos engagements :

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

### 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



## 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 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 :  
Date d'expiration :  
Numéro de certificat :

11 Décembre 2021  
18 Décembre 2024  
10427962

Prémiers(s) approbation(s) :  
ISO 9001 : 2 Décembre 2010

## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

### SUEZ Eau France

18 place de l'his, 92340 PARIS LA DEFENSE, France

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

**ISO 50001:2018**

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents do, individually and collectively, intend to be held liable in this regard 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 howsoever 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 excluded to the extent and conditions set out in that contract.  
Issued by LRQA France SAS, Tour Swiss Life, 1 Boulevard Maréchal Maitel-Marie Desoxy 02, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7YD, United Kingdom.

Page 1 of 10



## NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

### L'ADN DE NOS METIERS

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.

### UN SOCLE COMMUN

**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.**

### **LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX**

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.

**NOTRE CERTIFICAT ISO 14001**



Certificat en cours : 17 Janvier 2024

Date d'expiration : 1 Décembre 2024

Numéro de certificat : 10282466

Preuve(s) d'approbation(s) : ISO 14001 - 27 Juin 2024

---

## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

### SUEZ Eau France

Tour CB21, 16 place de l'iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

**ISO 14001 :2015**

Numéro(s) d'approbation : ISO 14001 – 0079623

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 et industrielle 24h/24 ; collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales ; travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; gestion des services à la clientèle ; prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau.



**Paul Graaf**

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA Limited



---

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or injuries caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise 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 exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Rickmansworth, Birmingham B17 7ES, United Kingdom

Page 1 of 4





## 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.

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

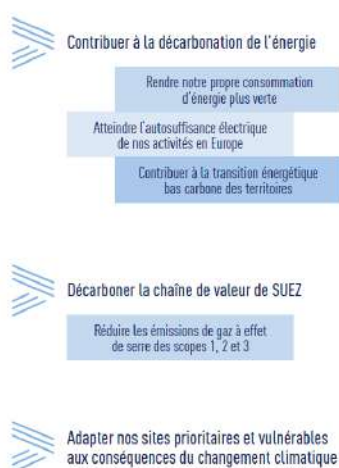
Les métiers de l'eau et de l'assainissement contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. La raison d'être de l'entreprise « Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun » 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 :

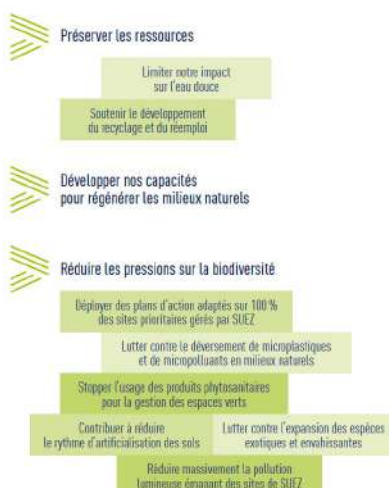
- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact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



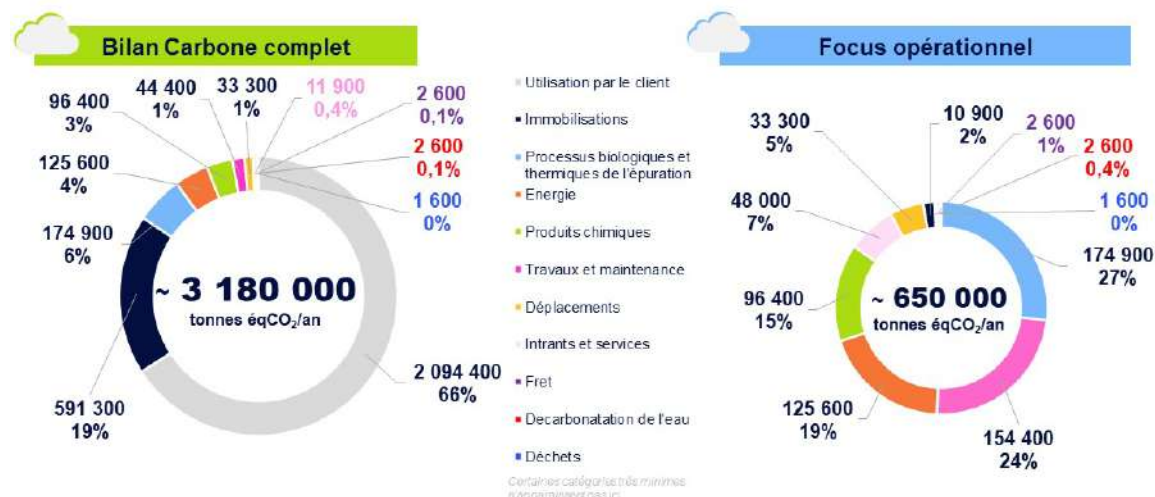
### Notre approche "Social" en 3 leviers



### 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 MtCO<sub>2</sub>e, et **650 000 tCO<sub>2</sub>e** 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 N<sub>2</sub>O et CH<sub>4</sub>.

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.

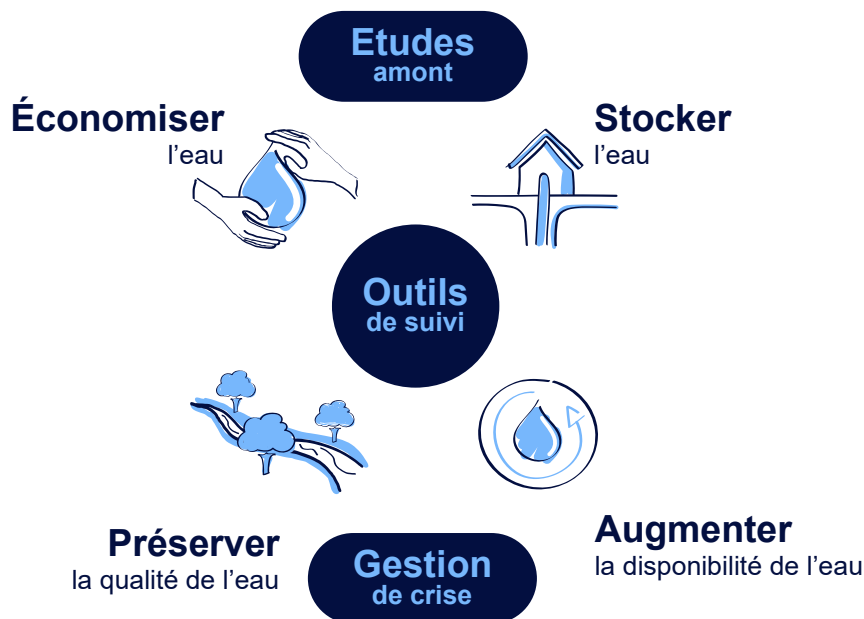
Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (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.









# Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

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

### B

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

### C

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

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Curage**

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

## D

---

- **DBO5**

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**

Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

## E

---

- **Eaux pluviales**

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

- **Échantillon**

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Enquête de conformité**

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

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
  - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**  
L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

---

## H

---

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

---

## I

---

- **Inspection télévisée**  
L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.  
L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.
- **ISDND**  
Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

---

## M

---

- **MES**  
Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.
- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**  
Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

---

## N

---

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

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

- **Nombre d'habitants**

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

## O

---

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

## P

---

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO<sub>4</sub>**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

---

## S

---

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

---

## T

---

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

## V

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu



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

**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

## 2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

**Formule** = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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

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

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

### Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'automatisme du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

### Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué

chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

### **Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)**

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
  - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
  - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
  - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
  - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
  - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
  - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.
  - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# Annexes



## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### 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 m<sup>3</sup>/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](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](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 établisse, 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/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf)

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation\\_api.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.](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.**



© SUEZ / Franck Dunouau



# 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)

SOORTS-HOSSEGOR Eau Potable

© SUEZ / Giulia Frigieri





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Les évolutions à venir.....	7
1.2	L'essentiel de l'année.....	8
1.3	Les chiffres clés.....	9
1.4	Les indicateurs de performance.....	10
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	11
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.5	Les perspectives .....	13
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>15</b>
2.1	Le contrat .....	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2	La gestion de crise.....	20
2.2.3	La relation clientèle.....	21
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	23
2.3.1	Le système d'eau potable.....	23
2.3.2	Les biens de retour.....	23
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>31</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	33
3.1.1	Les volumes prélevés.....	33
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	33
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	34
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	34
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007).....	35
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2.....	37
3.1.7	Les volumes de pointes .....	38
3.2	La qualité de l'eau .....	39
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	39
3.2.2	Le plan vigipirate .....	40
3.2.3	La distribution .....	41
3.2.4	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	41
3.3	Le bilan d'exploitation.....	43
3.3.1	La consommation électrique.....	43
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	43
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	43
3.3.4	Les autres interventions sur les installations .....	44
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution .....	45
3.3.6	La recherche des fuites.....	46
3.3.7	Les interventions en astreinte .....	46
3.4	Le bilan de la relation client.....	49
3.4.1	Le nombre de clients .....	49
3.4.2	Les volumes vendus.....	49
3.4.3	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	50
3.4.4	La typologie des contacts clients .....	50
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients .....	51
3.4.6	L'activité de gestion clients .....	52
3.4.7	La relation clients.....	53
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	53
3.4.9	Les dégrèvements .....	54
3.4.10	La mesure de la satisfaction client.....	55
3.4.11	Le prix du service de l'eau potable.....	59

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 63

4.1	Le CARE.....	65
4.1.1	Le CARE .....	66
4.1.2	Le détail des produits.....	67
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	67
4.2	Les reversements .....	76
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	76
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	77
4.3.1	La situation sur les installations .....	77
4.3.2	La situation sur les compteurs .....	78
4.4	Les investissements contractuels .....	79
4.4.1	Le renouvellement .....	79
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	81

## 5 | Votre délégataire . . . . . 83

5.1	Notre organisation .....	85
5.1.1	La Région .....	85
5.1.2	Nos implantations .....	85
5.1.3	<b>Nos moyens humains</b> .....	87
5.1.4	Nos moyens matériels .....	88
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	89
5.2	La relation clientèle .....	91
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation... 91	
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau .....	92
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	93
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	97
5.2.5	Informé et alerter nos clients.....	98
5.2.6	Ecouter nos clients pour nous améliorer .....	100
5.2.7	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	102
5.3	Notre système de management .....	104
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	115

## 6 | Glossaire . . . . . 121

## 7 | Annexes . . . . . 133

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	135
-----	---	-----



# Synthèse de l'année



## 1.1 Les évolutions à venir

### **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.

## 1.2 L'essentiel de l'année

### ▶ Réseau

#### ▪ Interventions sur le réseau

En 2023, nos services ont réalisé les interventions suivantes sur le réseau :

- 28 réparations de canalisations avec terrassements,
- 11 réparations de fuites sur branchements,
- 33 compteurs ont été remplacés,
- 7 branchements ont été créés,
- 14 branchements renouvelés.

#### ▪ Travaux sur le réseau en 2023

RAS en 2023.

### ▶ Réservoir du Golf

- Nettoyage et désinfection annuel des deux réservoirs le 15 février et le 19 avril 2023.
- Fonctionnement en débit faible sur les heures de pointe depuis la mise en place des plages horaires de remplissage des réservoirs réglables depuis TOPKAPI et le remplacement de la vanne de pilotage

### ▶ Surpression

- Maintenance électromécanique des 4 pompes KSB réalisée par le constructeur le 18/07/2023
- Remplacement du capteur de pression en sortie surpression

## 1.3 Les chiffres clés

	5 204 abonnés	
696 627 m <sup>3</sup> d'eau facturée		
100 % de conformité sur les analyses bactériologiques		100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques
86,2 % de rendement du réseau de distribution		
3,01 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau		93,3 km de réseau de distribution d'eau potable
1,59523 € TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>		

## 1.4 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 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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



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

### 1.4.1 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 = Agence Régionale de Santé (ARS).

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)	11 972	11 968	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	5 205	5 204	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	93,28	93,27	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	0	1,59523	€ TTC/m <sup>3</sup>	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)	75	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,29	86,18	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95	95	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,44	0,27	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3,81	3,13	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,51	3,01	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

### 1.4.2 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	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A

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	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	11,72	9,8	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	0,69	0,61	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

P151.0 et P152.1 : Tout branchement neuf est ouvert le jour de la réalisation du branchement avec pose du compteur (sauf demande spécifique du client). De plus, les mutations ne font pas l'objet de coupure d'eau. La remise en eau entre 2 clients est donc immédiate.

P155.1 – Le taux de réclamations mentionné ne tient compte que des réclamations écrites (courrier, mail).

### 1.4.3 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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.5 Les perspectives

### ▶ Perspectives et préconisations sur le réseau

#### ▪ Canalisations

- RAS

#### ▪ Station de surpression (rappel RAD précédents)

Afin de sécuriser la distribution d'eau sur la commune d'Hossegor, il est suggéré d'installer un groupe électrogène en poste fixe à la station de surpression située Av Serge Barranx. Une proposition faite par SUEZ a été remise à la collectivité courant 2018.

#### • Arrosage du Golf (rappel RAD précédents)

Actuellement, deux pompes sont nécessaires pour l'arrosage du golf. Pour lisser la pression sur le réseau d'arrosage et par conséquent limiter le nombre de démarrages des pompes, Il serait souhaitable d'installer un ballon anti-bélier au refoulement des pompes.

### ▶ Préconisations sur les usines

#### ▪ Interconnexion avec le SIPEP Côte Sud (rappel RAD précédents)

La convention du 29 novembre 2013 entre le SIPEP et la commune de HOSSEGOR précise les volumes et débits disponibles :

Article 3 : volumes livrés :

- 2 500 m<sup>3</sup>/j en basse saison
- 5 000 à 7 000 m<sup>3</sup>/j en pointe en période estivale
- 550 m<sup>3</sup>/h en pointe environ

Des essais de débit ont été menés en juin 2016 avec le Sydec afin de vérifier les débits disponibles suite à la pose par le Sydec d'un HYDROSTAB amont côté CAPBRETON en octobre 2015.

Le débit maximum enregistré au niveau de l'interconnexion était de 420 m<sup>3</sup>/h, valeur inférieure au débit garanti dans la convention. Il apparaît donc que l'organe de régulation mis en place par le Sydec ne permet pas de laisser passer un débit supérieur à 420 m<sup>3</sup>/h.

Il convient de préciser que le débit de remplissage des réservoirs d'Hossegor est réglé actuellement aux alentours de 300 m<sup>3</sup>/h. Le fait de ne pas pouvoir disposer d'un débit de 550 m<sup>3</sup>/h ne pose pas de problème de continuité de service, étant donné que les débits max distribués sur la commune d'Hossegor ne dépassent pas 300 m<sup>3</sup>/h même en pointe estivale.

Néanmoins, en cas de crise ou de besoins extraordinaires, la station de surpression d'Hossegor est en capacité de délivrer un tel débit si besoin, mais l'alimentation des réservoirs d'Hossegor ne le permettra pas, car limitée à 420 m<sup>3</sup>/h.

Il s'agit donc d'un point de la convention qui n'est pas respecté et qui nécessite régularisation.

*Point d'interconnexion avec le SIPEP*



Le SYDEC a remplacé en novembre 2020 le compteur en DN 150 par un compteur / débitmètre en DN 250.

Cette modification hydraulique devrait améliorer le débit max pouvant transiter par ce comptage.

Des essais sont à prévoir avant la saison 2023 pour valider le débit maximum disponible pour l'alimentation en eau de la Commune.



# 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	01/01/2014	31/12/2024	Affermage
Avenant n°01	01/11/2014	31/12/2024	Avenant N°1. Modification travaux planning concessif et nature des travaux.
Avenant n°02	26/09/2017	31/12/2024	MODIFICATION DE LA FORMULE D'ACTUALISATION
Avenant n°03	02/03/2022	31/12/2024	Transfert de compétences au Sydec
Avenant n°04	08/07/2022	31/12/2024	Mise en place d'un régime d'auto facturation

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence **Stéphane BENESE** en charge du secteur Pyrénées Gascogne (Béarn et Landes), qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

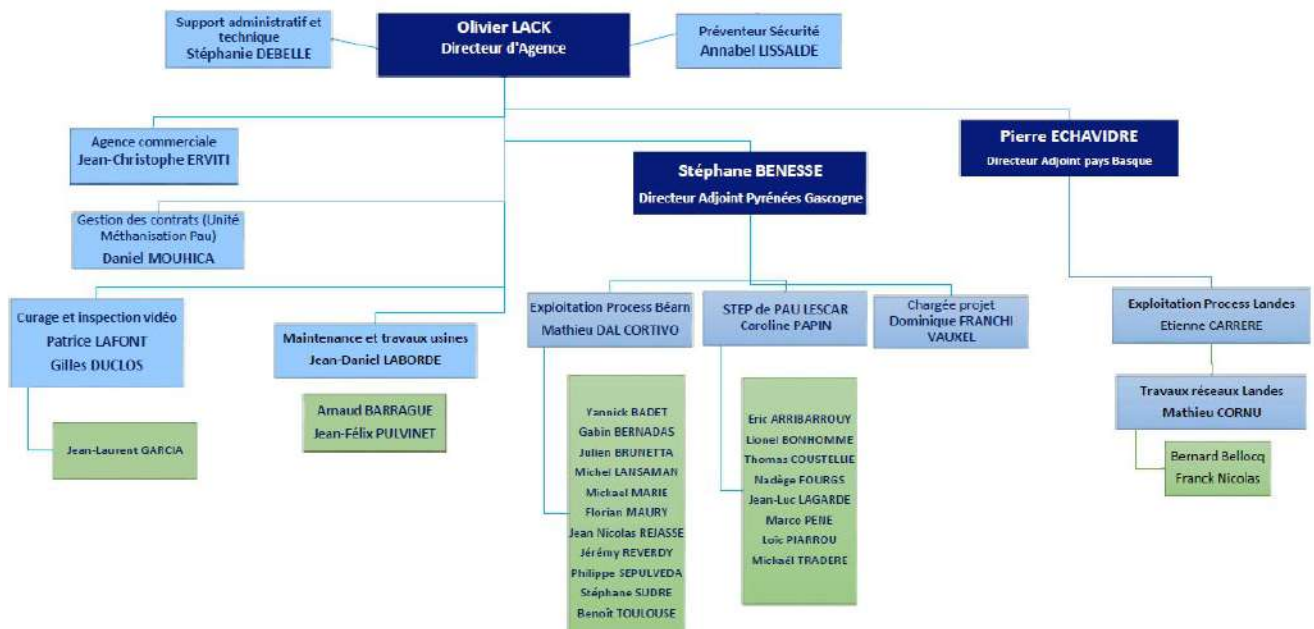
Il sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les différents services. Il disposera des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles.



Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'entreprise depuis 2004.

L'organisation mise en œuvre par le secteur Pyrénées Gascogne est structurée autour des 6 services ci-après :

- exploitation du Réseau d'eau ;
- service travaux neufs (Béarn et Landes Pays-Basque) ;
- service hydrocurage ;
- service process usines ;
- service maintenance usines;





## NOS EQUIPES LOCALES

### LE SERVICE EXPLOITATION TRAVAUX DU RESEAU EAU

Sous la responsabilité du Directeur Adjoint d'Agence, **Mathieu CORNU**, a en charge les missions du service exploitation et travaux réseaux suivantes:

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de distribution (enquêtes préventives et curatives sur les réseaux et les branchements, curage préventif et curatif, détection et réparation des casses) ;
- le repérage de conduites, la participation aux réunions de chantiers, les rendez-vous clients) ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs de branchements.

Ce service sera également le garant opérationnel de la mise en œuvre de la politique de recherche des eaux parasites et de maintenance du réseau.

L'équipe a pour mission l'exploitation au quotidien des réseaux et le suivi des travaux afférents l'étude des branchements neufs, le suivi de l'écoulement des effluents dans les canalisations, les relations avec les usagers.

L'équipe composée de 10 agents intervient sur le périmètre de l'Agence , et connaît par conséquent très bien le territoire de Soorts-Hossegor..

### LE SERVICE PROCESS USINES

Le service Process dirigé par **Etienne CARRERE** a pour mission l'exploitation au quotidien des installations, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau épurée avant rejet en milieu naturel.

Ce service assure aussi :

- La maintenance préventive de second niveau ;
- Les interventions curatives ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique des équipements.

### LE SERVICE MAINTENANCE ET TRAVAUX ELECTROMECHANIQUES

L'équipe, dirigée par **Jean-Daniel LABORDE**, intervient sur le périmètre de l'Agence Pyrénées Gascogne : 2 agents dédiés qui connaissent très bien le territoire des communes du SIEP de la Vallée d'Ossau, de Précilhon, la Pierre-Saint-Martin et le SIEA des Trois Cantons.

Les missions principales de ces agents :

- Création et aménagement de captages d'eau (forage, puits, prise en rivière,...).
- Création et rénovation de stations de pompage, de stations de surpression et de reprise, de réservoirs et de baches.
- Mise en place de stations d traitements d'eau, de dégrilleur et filtres à sables, de chloration et système UV.
- Conception et réalisations d'armoires électriques, d'armoires de stations d'épuration et d'usines eau potable, installation de variateurs de fréquence.
- Aménagement et création de stations de collecte d'eaux usées, pompes de refoulement.
- Création et rénovation de stations d'épuration, pompes, tuyauterie, automatisation.

- Mise en place de télégestion, supervision et automatisation ; contrôle et gestion à distance.

### LE SERVICE CURAGE ET INSPECTION VIDEO

Ce service mutualisé sur l'agence Landes Pays-Basque Béarn est dirigé par **Patrice LAFONT** et secondé par **Gilles DUCLOS**, sur le périmètre de l'Agence Pyrénées Gascogne.

Il dispose de tous les moyens modernes nécessaires à l'accomplissement des missions liées au fonctionnement du réseau :

- Préparation et curage des ouvrages (STEP, PR, Bassins) et des réseaux.
- Inspections télévisées des canalisations avec robot et vidéopériscope ;

Ce service est équipé de 2 camions-hydrocureur et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement :



- 1 camion hydrocureur 19T avec haute performance de curage avec équipements mixtes (aspirateur et hydrocureur) et cuve de 8,5 m<sup>3</sup>, pompe haute pression KD 716 150/1700 bars, pompe à vide VTB 820 2400 m<sup>3</sup>/h.
- 1 camion hydrocureur 19T avec équipements mixtes (aspirateur et hydrocureur) et cuve de 9 m<sup>3</sup>, pompe haute pression 170 bars, pompe à vide 1200 m<sup>3</sup>/h.

### 2.2.2 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.

### 2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

#### **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

- 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 :

**Pour toute demande ou réclamation :**

0 977 406 408  
APPEL NON SURTAXE

**Pour toutes les urgences techniques :**

0 977 401 123  
APPEL NON SURTAXE

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

180 avenue des Menuisiers – zone Pédebert – 40 150 Soorts-Hossegor  
**Mardi et jeudi de 08h30 à 12 h et de 13h45 h à 17h**

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.

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

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

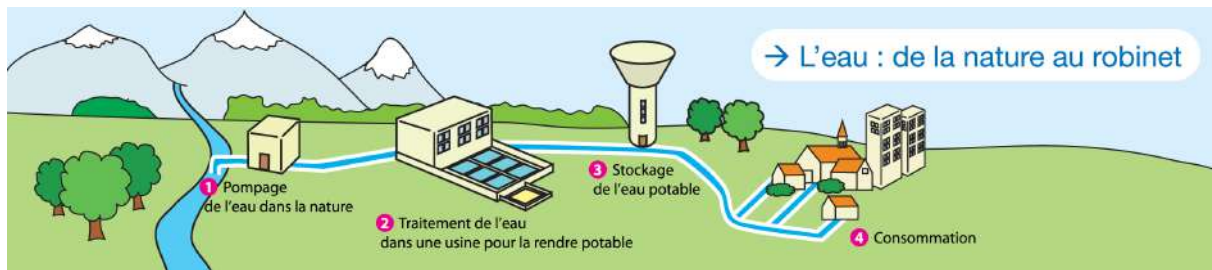
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléguataire, à savoir un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué.

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

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les biens de retour

#### • LES 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
SOORTS-HOSSEGOR	Forage Arrosage du Golf	1989		m <sup>3</sup> /j

Les forages F1 et F2 (forages du stade) sont déséquipés et ne sont plus exploités  
Seuls sont utilisés les forages d'arrosage (F9 et F10).

#### • LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	2015	3 000	m <sup>3</sup>

• **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

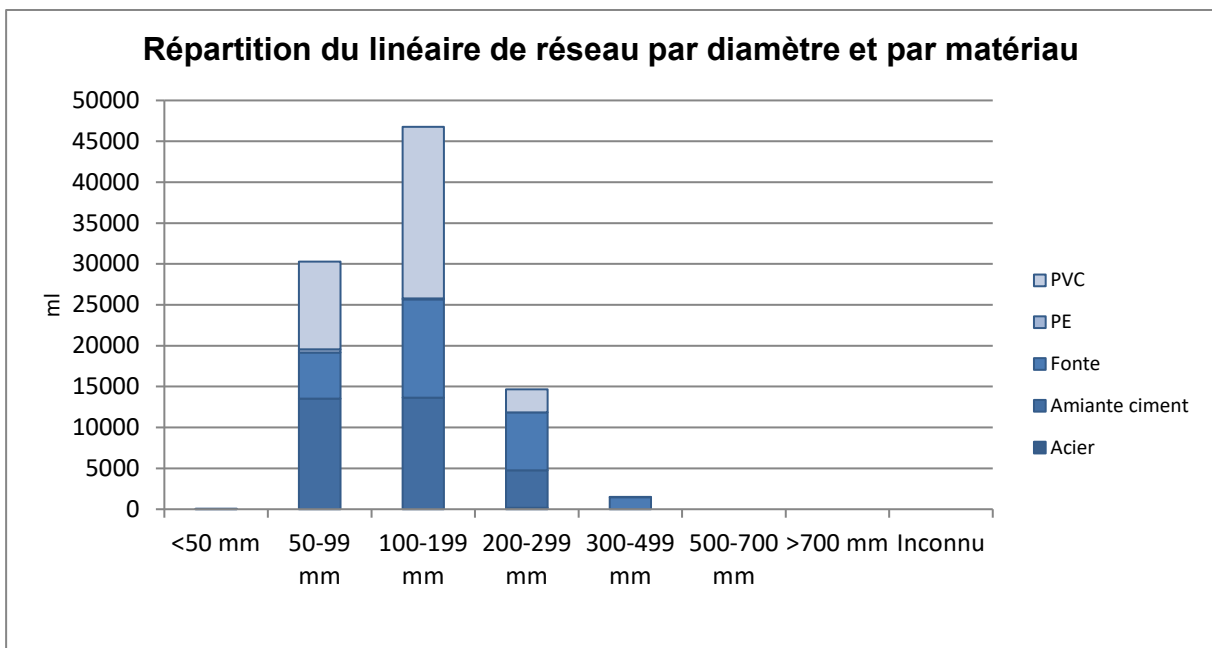
Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
SOORTS-HOSSEGOR	Surpression Hossegor	1986		m³/h
SOORTS-HOSSEGOR	Surpression Super Hossegor	2019		m³/h

• **LES CANALISATIONS**

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

Les éventuels écarts sur les sommes sont dus à des arrondis.

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	12	-	59	-	-	-	-	71
50-99 mm	5 642	403	13 530	10 705	-	-	-	-	30 280
100-199 mm	12 019	113	13 640	20 995	-	-	-	-	46 766
200-299 mm	7 107	-	4 562	2 823	182	-	-	-	14 674
300-499 mm	1 477	-	-	3	-	-	-	-	1 481
<b>Total</b>	<b>26 246</b>	<b>527</b>	<b>31 732</b>	<b>34 586</b>	<b>182</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>93 273</b>



• **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

<b>Les variations sur les canalisations</b>	
<b>Motif</b>	<b>ml</b>
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	93 278
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	128
Régularisations de plans	- 133
Situation actuelle	93 273

Le réseau n'a pas évolué en 2023.

• **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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1
Equipements de mesure de type compteur	8
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	144
Régulateurs débit	2
Vannes	629
Vidanges, purges, ventouses	204

- Au niveau de la production/distribution :

<b>Comptage de production/distribution</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Type de compteur</b>
F9 (Arrosage Golf)	DIELH – Ø 100
F10 (Arrosage Golf)	ITRON – Ø 150
Sortie surpression	Débitmètre KHRONE – IFC 010 D- Ø 300

- Au niveau du réseau :

Comptage de réseau	
Désignation	Type de compteur
Achat SYDEC (comptage de la Molle)	Débitmètre ITRON – WOLTEX M – Ø 150
Interconnexion avec Capbreton (Pont du Bourret)	WOLTEX – Ø 100
Interconnexion avec Capbreton (Avenue de Gaujac)	WOLTEX – Ø 100
Interconnexion avec Seignosse (Rte Vieux Boucau)	Débitmètre Endress Hauser PROMAG 53 (double sens)

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Le nombre de branchement eau recouvre les branchements sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Pourcentage de branchements en plomb restant			
Type branchement	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	0	0	-
Hors plomb avant compteur	4 394	4 400	0,1%
Branchement eau potable total	4 394	4 400	0,1%
% de branchements en plomb restant	0,0%	0,0%	-

- **LES COMPTEURS**

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

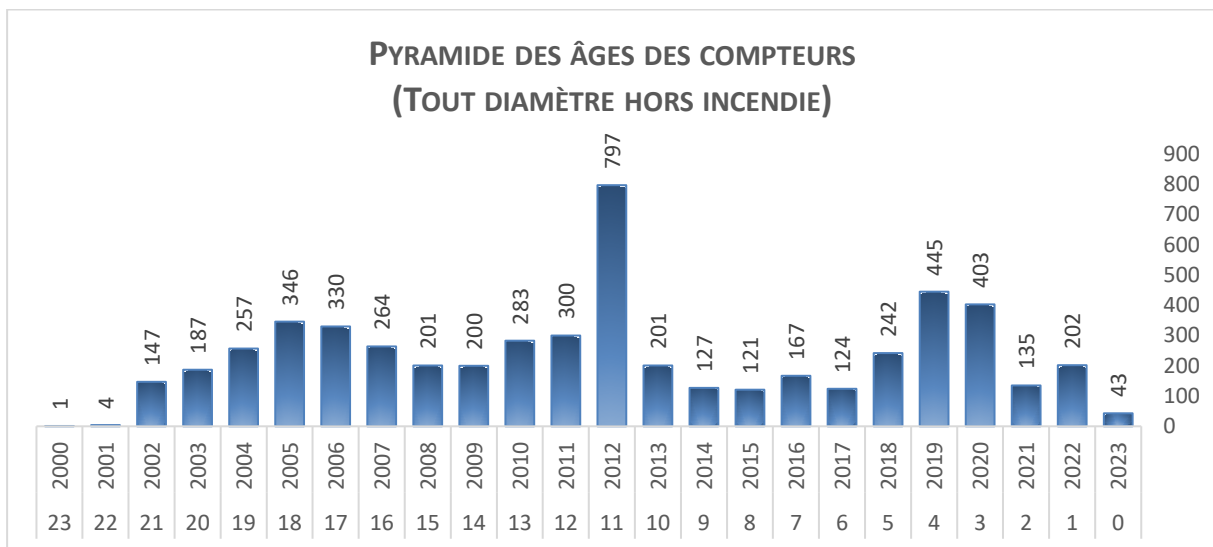
**NB** : Le nombre de compteurs recouvre les compteurs sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Le nombre de compteurs peut être supérieur au nombre de branchements (ex : plusieurs compteurs sur un même branchement).

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	-	887	340	1	1 228
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	551	226	4	781
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	1 389	390	2	1 781
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 198	200	-	1 398



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	E 20 - 25 ans	-	240	99	-	339
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	-	1	1
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	-	1	1
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	3	3
Incendie	D 15 - 19 ans	-	-	-	1	1
<b>Total</b>		-	4 265	1 255	13	5 533



• **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	0	-	-
12 à 15 mm	4 220	4 265	1,1%
20 à 40 mm	1 256	1 255	-0,1%
>40 mm	14	13	-7,1%
<b>Total</b>	<b>5 490</b>	<b>5 533</b>	<b>0,8%</b>

## • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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
Partie A : Plan des réseaux	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
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10

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.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	50
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>95</b>





## 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 Les volumes prélevés

Le volume prélevé désigne le volume d'eau captée dans le milieu naturel pour être traitée avant sa mise en distribution.

Les volumes indiqués sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumes d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
SOORTS-HOSSEGOR	Forage Arrosage du Golf	101 178	86 171	102 844	89 889	- 12,6%
Total des volumes prélevés		101 178	86 171	102 844	89 889	- 12,6%

### 3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

Volumes d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> )					
Site	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Comptage Hossegor – Seignosse (sens depuis Seignosse)	12 219	38 124	6 466	655	- 89,9%
CTRV SYDEC/HOSS CIGALE BOURRET	219	30	369	52	- 85,9%
CTRV SYDEC/HOSS GAUJACQ NOTRE DAME	193	21	322	32	- 90,1%
CTRV SYDEC/HOSS MOLLE	794 328	800 083	806 138	739 966	- 8,2%
CTRV SYDEC/HOSS MOLLE COLCHIQUE	0	39	115	138	20,0%
Total des volumes importés (B)	806 959	838 297	813 410	740 843	- 8,9%
Comptage Hossegor - Seignosse (sens vers Seignosse)	20 995	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
CTRV HOSS/SYDEC MOLLE PAQUERETTE	0	0	0	0	0,0%
Total des volumes exportés (C)	20 995	19 363	4 972	2 452	- 50,7%

Des échanges d'eau peuvent également être effectués entre les communes de Soorts-Hossegor et Seignosse, et ont lieu :

- lors du nettoyage des décanteurs ou des bâches ;

- lors de travaux de maintenance nécessitant l'arrêt des installations (contrôle des variateurs de vitesse, maintenance des pompes de surpression et de reprise, contrôle des connexions de l'armoire électrique,...).

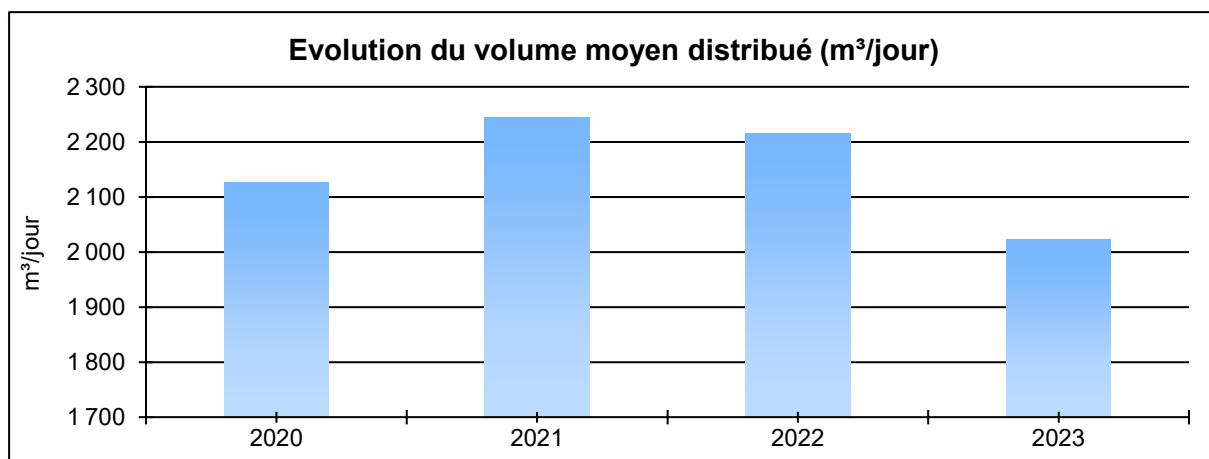
### 3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années :

Volumes mis en distribution (m³)					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés (B)	798 965	838 297	813 410	740 843	- 8,9%
Total volumes eau potable exportés (C)	20 970	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	777 995	818 934	808 438	738 391	- 8,7%



### 3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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).

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	664 436	662 352	678 713	631 947	- 6,9%
- dont Volumes facturés (E')	656 099	649 280	666 111	610 305	- 8,4%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	8 337	13 072	12 602	21 642	71,7%
Volumes consommés sans comptage (F)	1 492	1 499	1 499	1 499	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	6 414	8 112	8 562	2 542	- 70,3%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	672 342	671 963	688 774	635 988	- 7,7%

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

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumes relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

**L'indice linéaire de pertes en réseau** représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/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 et des branchements,
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau.

**Les pertes d'eau potable en réseau** sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ils se décomposent en :

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

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'**indice linéaire des volumes non comptés** intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en  $m^3/km/jour$  et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

**Les volumes non comptés** intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

**Le rendement de réseau** 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 consommé 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	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	777 995	818 934	808 438	738 391	- 8,7%
Volumes comptabilisés (E)	664 436	662 352	678 713	631 947	- 6,9%
Volumes consommés autorisés (H)	672 342	671 963	688 774	635 988	- 7,7%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	105 653	146 971	119 664	102 403	- 14,4%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	113 559	156 582	129 725	106 444	- 17,9%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	92,959	93,027	93,278	93,273	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,11	4,33	3,51	3,01	- 14,4%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,34	4,61	3,81	3,13	- 17,9%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	672 342	671 963	688 774	635 988	- 7,7%
Volumes eau potable exportés (C)	20 970	19 363	4 972	2 452	- 50,7%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	-
Volumes eau potable importés (B)	798 965	838 297	813 410	740 843	- 8,9%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	86,78	82,47	85,29	86,18	1,0%

L'indice linéaire de pertes permet de caractériser la qualité du réseau en fonction du type de réseau (valeurs guides FNCCR : Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) :

Indice linéaire de pertes				
Type de réseau	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Médiocre	Préoccupant
Réseau rural	ILP < 2	$2 \leq \text{ILP} < 3$	$3 \leq \text{ILP} \leq 5$	$5 < \text{ILP}$
Réseau intermédiaire	ILP < 6	$6 \leq \text{ILP} < 8$	$8 \leq \text{ILP} \leq 11$	$11 < \text{ILP}$
Réseau urbain	ILP < 10	$10 \leq \text{ILP} < 13$	$13 \leq \text{ILP} \leq 16$	$16 < \text{ILP}$

Le réseau de distribution de Soorts-Hossegor étant de type intermédiaire, l'indice linéaire de pertes est qualifié de **satisfaisant** en 2023.

### 3.1.6 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.

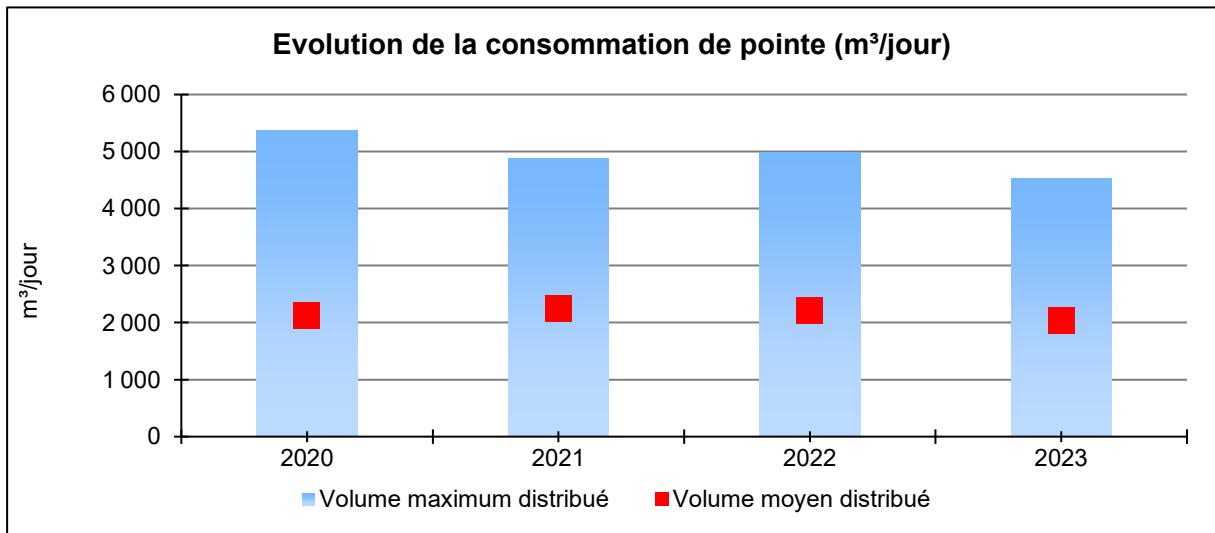
Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau					
Désignation	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	672 342	671 963	688 774	635 988	- 7,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	93	93	93,3	93,3	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	20,4	20,4	20,4	18,8	- 8,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	69,08	69,07	69,08	68,75	- 0,5%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	86,78	82,47	85,29	86,18	1,0%

### 3.1.7 Les volumes de pointes

L'évolution de la consommation de pointe de la collectivité est la suivante :

Consommation de pointe (m <sup>3</sup> /j)				
Désignation	2020	2021	2022	2023
Volume moyen distribué	2 126	2 244	2 215	2 023
Volume maximum distribué <sup>1)</sup>	5 363	4 877	4 976	4 520
Jour de pointe	06/08/2020	13/08/2021	12/08/2022	17/08/2023
Coefficient de pointe	2,5	2,2	2,2	2,2



## 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 m<sup>3</sup>/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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	21	1	95,2%	0	100,0%	1	0	100,0%	-	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	23	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	126	1	99,2%	0	100,0%	1	0	100,0%	-	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	364	0	100,0%	0	100,0%	15	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	
SOORTS - HOSSEGOR	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/02/2023	SOORTS-HOSSEGOR - SOORTS HOSSEGOR BOURG (0594)	Sasr Spores De Micro-Organismes Anaérobies Sulfito-Réducteurs	2	nombre/100 ml		0	

### 3.2.4 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	21	0	100%
Physico-chimique	4	0	100%



### 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille les 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	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
SOORTS-HOSSEGOR	Comptage Hossegor - Seignosse	124	141	139	474	241,0%
SOORTS-HOSSEGOR	Supression Hossegor	272 977	270 006	275 871	261 704	- 5,1%
Total		273 101	270 147	276 010	262 178	- 5,0%

#### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
SOORTS-HOSSEGOR	Forage Arrosage du Golf	Equipement électrique	Armoire générale BT	15/09/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	Equipement électrique	Armoire qualité multiparamètres	15/09/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Supression Hossegor	Equipement électrique	armoire générale surpression variateur fréquence	15/09/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Supression Hossegor	Extincteur		02/03/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Supression Hossegor	Moyen de levage	rail	09/03/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Supression Super Hossegor	Equipement électrique	Armoire BT	15/09/2023

#### 3.3.3 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
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	14/02/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	18/04/2023
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	20/04/2023

### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
CAPBRETON	CTRV SYDEC/HOSS CIGALE BOURRET	21	-	-	21
SOORTS-HOSSEGOR	Comptage Hossegor - Seignosse	12	-	-	12
SOORTS-HOSSEGOR	CTRV HOSS/SYDEC MOLLE PAQUERETTE	12	-	-	12
SOORTS-HOSSEGOR	CTRV SYDEC/HOSS GAUJACQ NOTRE DAME	12	-	-	12
SOORTS-HOSSEGOR	CTRV SYDEC/HOSS MOLLE	12	-	-	12
SOORTS-HOSSEGOR	CTRV SYDEC/HOSS MOLLE COLCHIQUE	12	-	-	12
SOORTS-HOSSEGOR	Forage Arrosage du Golf	103	2	6	111
SOORTS-HOSSEGOR	Réservoir Hossegor (golf) 2014	36	1	-	37
SOORTS-HOSSEGOR	Suppression Hossegor	82	4	11	97
SOORTS-HOSSEGOR	Suppression Super Hossegor	67	25	1	93

Travaux d'exploitation		
Désignation de l'ouvrage	Intervention réalisée	Date
Forage Arrosage du Golf	Renouvellement partiel inspection forages	09/03/2023
Forage Arrosage du Golf	Modification automatisme	02/05/2023
Forage Arrosage du Golf	Remplacement automate	19/05/2023
Forage Arrosage du Golf	Remise en route	09/07/2023
Forage Arrosage du Golf	Modification automatisme	19/07/2023
Forage Arrosage du Golf	Modification automate - Arrosage Golf	31/07/2023
Forage Arrosage du Golf	Diagnostic défaut d'isolement F10	05/09/2023
Suppression Hossegor	Surpresseur GS3-2 Défaut	24/02/2023
Suppression Hossegor	Renouvellement partiel ge	09/03/2023

Travaux d'exploitation		
Désignation de l'ouvrage	Intervention réalisée	Date
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	30/03/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	05/04/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	27/04/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : Déf Présence tension-1Défaut	25/05/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	29/05/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	04/06/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : Déf Présence tension-1Défaut	17/06/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : Déf Présence tension	13/08/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit	18/08/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit	19/08/2023
Surpression Super Hossegor	Défaut pompage surpression	19/04/2023
Surpression Super Hossegor	230V SOFREL-1 Défaut	25/04/2023

### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

#### • 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	renouvelés	-	1	-
Appareils de fontainerie	vérifiés	-	2	-
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	34	78	129,4%
Branchements	créés	12	7	-41,7%
Branchements	modifiés	10	10	0,0%
Branchements	renouvelés	13	14	7,7%
Compteurs	déposés	2	12	500,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	-	1	-
Compteurs	posés	42	56	33,3%
Compteurs	remplacés	263	33	-87,5%
Devis métrés	réalisés	50	35	-30,0%
Enquêtes	Clientèle	1709	205	-88,0%
Fermetures d'eau	à la demande du client	4	6	50,0%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2022	2023	N/N-1 (%)
Fermetures d'eau	autres	2	-	-100,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	8	7	-12,5%
Remise en eau	sur le réseau	27	15	-44,4%
Réparations	fuite sur branchement	21	11	-47,6%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	30	28	-6,7%
Autres		618	696	12,6%
Total actes		2 845	1 217	-57,2%

### 3.3.6 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	14 800	-	- 100,0%
Réparations fuite sur branchement suite à recherche de fuite	1	2	100,0%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	7	9	28,6%

Pas de recherche de fuites en 2023.

### 3.3.7 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	46	38	-17,4%

## Les interventions en astreinte sur les usines

Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Astreinte	8	13	62,5%

## Détail des astreintes sur le réseau

Adresse	Intervention	Date
AVENUE DES GURBETS	Réseau eau réparer fuite	02/01/2023
AVENUE DES MUGUETS	Branchement eau enquêter fuite	21/01/2023
AVENUE DES MUGUETS	Compteur enquêter fuite	21/01/2023
IMPASSE DE PEES	Réseau eau enquêter fuite	28/01/2023
IMPASSE DE PEES	Réseau eau remise en eau réaliser	28/01/2023
IMPASSE DE PEES	Réseau eau réparer fuite	28/01/2023
–	Réseau eau enquêter fuite	24/02/2023
ALLEE CAVALIERE DU LAC	Réseau eau enquêter fuite	10/03/2023
ALLEE CAVALIERE DU LAC	Réseau eau réparer fuite	11/03/2023
ALLEE CAVALIERE DU LAC	Terrasser	11/03/2023
AVENUE CHARLES DESPIAU	Réseau eau enquêter fuite	22/03/2023
AVENUE DES HIPPOCAMPES	Branchement eau enquêter fuite	24/03/2023
AVENUE DES BARTHES	Réseau eau enquêter fuite	15/04/2023
IMPASSE DU CANAL	Réseau eau enquêter fuite	18/04/2023
IMPASSE CHACHIC	Réseau eau enquêter fuite	27/04/2023
AVENUE DES BARTHES	Branchement eau enquêter fuite	29/04/2023
IMPASSE DU CANAL	Réseau eau réparer fuite	06/05/2023
IMPASSE DU CANAL	Réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	06/05/2023
AVENUE DE PASCOUAOU	Appareil fontainerie enquêter	07/05/2023
ROUTE DES LACS	Réseau eau enquêter fuite	02/06/2023
ROUTE DES LACS	Réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	02/06/2023
PLACE PASTEUR	Compteur enquêter fuite	11/07/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	19/07/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau enquêter fuite	23/07/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau réparer fuite	23/07/2023
AVENUE DES GENETTES	Réseau eau enquêter fuite	15/08/2023
AVENUE DU TOURING CLUB DE FRANCE	Branchement eau ouvrir	14/09/2023
AVENUE JEAN ROGER SOURGEN	Branchement eau ouvrir	14/09/2023
AVENUE DU TOURING CLUB DE FRANCE	Branchement eau ouvrir	15/09/2023
AVENUE DES GLAIEULS	Réseau eau réparer fuite	21/09/2023
AVENUE DES BARTHES	Réseau eau remise en eau réaliser	10/10/2023
AVENUE DES BARTHES	Réseau eau réparer fuite	10/10/2023
ALLEE LOUIS PASTEUR	Branchement eau ouvrir	23/10/2023

Détail des astreintes sur le réseau		
Adresse	Intervention	Date
AVENUE DES RENARDS	Réseau eau enquêter (débit, pression)	23/11/2023
AVENUE JEAN DUBOSCQ	Compteur réparer fuite, changer pièces	25/11/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau enquêter fuite	29/11/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau enquêter fuite	09/12/2023
AVENUE DE BORDEAUX	Réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	09/12/2023

Détail des astreintes sur les installations		
Désignation de l'ouvrage	Intervention	Date
Forage Arrosage du Golf	Remise en route	09/07/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR SURPRESSION : Surpresseur GS3-2Défaut	24/02/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	30/03/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	05/04/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	27/04/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : Déf Présence tension-1Défaut	25/05/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	29/05/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : pression ou débit-1Défaut	04/06/2023
Surpression Hossegor	HOSSEGOR Arrosage golf : Déf Présence tension-1Défaut	17/06/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf Déf Présence tension	13/08/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit	18/08/2023
Surpression Hossegor	Arrosage golf : pression ou débit	19/08/2023
Surpression Super Hossegor	HOSSEGOR Surpression Super : 230V SOFREL-1Défaut	25/04/2023

## 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

Pour comptabiliser le nombre de clients nous appliquons la règle la suivante :

« Le nombre de clients est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant :

Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG)  
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)  
 Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)

Le nombre de clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	4 664	4 650	- 0,3%
Collectivités	16	18	12,5%
Professionnels	525	536	2,1%
Total	5 205	5 204	0,0%

### 3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont présentés dans le tableau suivant et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Les classes clients sont les suivantes :

- Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG : Ventes en gros)
- Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
- Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)
- Classe client autre : prestataire de facturation.

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	498 600	467 275	- 6,3%
Volumes vendus aux collectivités	43 065	34 038	- 21,0%
Volumes vendus aux professionnels	218 683	195 314	- 10,7%
Total des volumes vendus	760 348	696 627	- 8,4%

Les volumes vendus aux professionnels incluent les volumes vendus au Golf d'Hossegor dont le détail pour ces dernières années est le suivant :

Volumes vendus au Golf d'Hossegor (m <sup>3</sup> )			
Nom client	2022	2023	N/N-1 (%)
GOLF CLUB	97 846	84 372	- 13,8%

### 3.4.3 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes (m<sup>3</sup>) qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m <sup>3</sup>	35 458	31 153	- 12,1%

Liste des gros consommateurs > 6 000 m <sup>3</sup>			
Commune	Classe client	Adresse	Volume
SOORTS HOSSEGOR	Collectivité	AVENUE DES TAMARIS	21 857
SOORTS HOSSEGOR	Collectivité	AVENUE DU TOURING CLUB DE FRANCE	9 296
Total			31 153

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle Multicanal, basé en France, répond aux demandes des clients exprimées par téléphone, courriers, mails et répond à tout type de demande : information, réclamation, abonnement, question sur facture, devis travaux ou encore intervention avec prise de rendez-vous si besoin.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 277
Courrier	109
Internet	453



Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Visite en agence	388
Total	2 227

### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Un contact peut faire l'objet de plusieurs motifs de demandes et réclamations

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	437	7
Facturation	182	112
Règlement/Encaissement	363	31
Prestation et travaux	13	-
Information	905	-
Dépose d'index	199	-
Technique eau	128	116
Total	2 227	266

Détail des principaux motifs de dossiers clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	129		129
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	68		68
Demande de prestation	SERV - SERVICES	6		6
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	7		7
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	106		106
Demande d'information	AUTRE	11		11
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	2		2
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	81		81
Demande d'information	ENCA - SEPA	4		4
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	159		159
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	57		57
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	17		17
Demande d'information	FACT - FACTURE	222		222

Détail des principaux motifs de dossiers clients				
Type de dossier	Sujet de la demande	Demande	Réclamation	Total
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	5		5
Demande d'information	QUAL - COULEUR	1		1
Demande d'information	QUAL - DEMANDE D'ANALYSE TECHNIQUE	1		1
Demande d'information	REL EXT - ADMINISTRATIF	1		1
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	2		2
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	36		36
Demande d'information	SERV - eFACTURE	4		4
Demande d'information	SERV - GESTION DE SINISTRE	3		3
Demande d'information	SERV - SERVICES	3		3
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	5		5
Demande d'information	TECH - CHANTIER	17		17
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	99		99
Demande d'information	TECH - RELEVÉ	66		66
Demande d'information	TECH - TELERELEVÉ	3		3
Départ client	ABON - ABONNEMENT	118		118
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	28		28
Dépose d'index	TECH - RELEVÉ	199		199
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		7	7
Facture	FACT - FACTURE	2	112	114
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	12		12
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	179		179
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	155		155
Règlement	ENCA - REGLEMENT	153	31	184
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION		116	116
<b>Total</b>		<b>1 961</b>	<b>266</b>	<b>2 227</b>

### 3.4.6 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	7 866	7 422	-5,6%
Nombre d'abonnés mensualisés	2 108	2 226	5,6%
Nombre d'abonnés prélevés	1 406	1 401	-0,4%
Nombre d'échéanciers	108	106	-1,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	10 393	10 396	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	1 220	1 268	3,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	36	38	5,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	-	2	-
Nombre total de factures comptabilisées	11 649	11 704	0,5%

### 3.4.7 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	61	51	- 16,4%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	11,7	9,8	- 16,4%

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

**Le Taux 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.

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

**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.

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

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

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

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

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

<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	48 656,22	33 609,01	- 30,9%
Créances irrécouvrables (€)	2 417,32	2 553,14	5,6%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	11 286,26	9 294,25	- 17,6%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	1 643 310,82	1 513 780,31	- 7,9%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 513 780,31	1 498 146,72	- 1,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,16	0,17	6,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,69	0,61	- 10,6%

### 3.4.9 Les dégrèvements

Les données liées aux dégrèvements sont présentées dans le tableau suivant, et détaillées en annexe.

<b>Les dégrèvements</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de demandes acceptées	39	89	128,2%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	12 601,8	21 641,9	71,7%

Détail des dégrèvements			
Commune	Catégorie client	Adresse	Volumes dégrévés (m³)
SOORTS-HOSSEGOR	Professionnel	AVENUE DU GOLF	4 573
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES OYATS	3 466
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE COUTRINES	2 316
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	IMPASSE DES 4 BERGERS	1 300
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE SERGE BARRANX	1 295
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES MESANGES	986
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU TOURING CLUB DE FRANCE	944
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ROUTE D ANGRESSE	850
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE JEAN RAMEAU	680
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE LA NAVARRE	572
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE PEES	524
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU PIGNADAR	450
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES GOELANDS	432
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	IMPASSE DES OYATS	428
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE LA NAVARRE	404
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES SAUGES	375
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU GOLF	330
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE CHARLEVOIX DE VILLIERS	329
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE LA COTE D ARGENT	202
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE LA NAVARRE	155
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE LA BECASSE	129
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU COLONEL GONNET	103
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU TOUR DU LAC	96
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DE L ALOSE	95
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ROUTE DES LACS	92
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES HIRONDELLES	92
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ROUTE DES LACS	68
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU TOUR DU LAC	61
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU BEARN	61
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	PLACE PASTEUR	53
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ALLEE LOUIS PASTEUR	47
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DU BEARN	41
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES FOUGERES	34
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ALLEE DE LA PIERRE BLEUE	31
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	AVENUE DES YUCCAS	18
SOORTS-HOSSEGOR	Particulier	ROUTE DE LA TUILERIE	10
Total			21 642

### 3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

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

> **La méthodologie**

Sur tout le mois de janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 2 113 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ sur la Région.

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

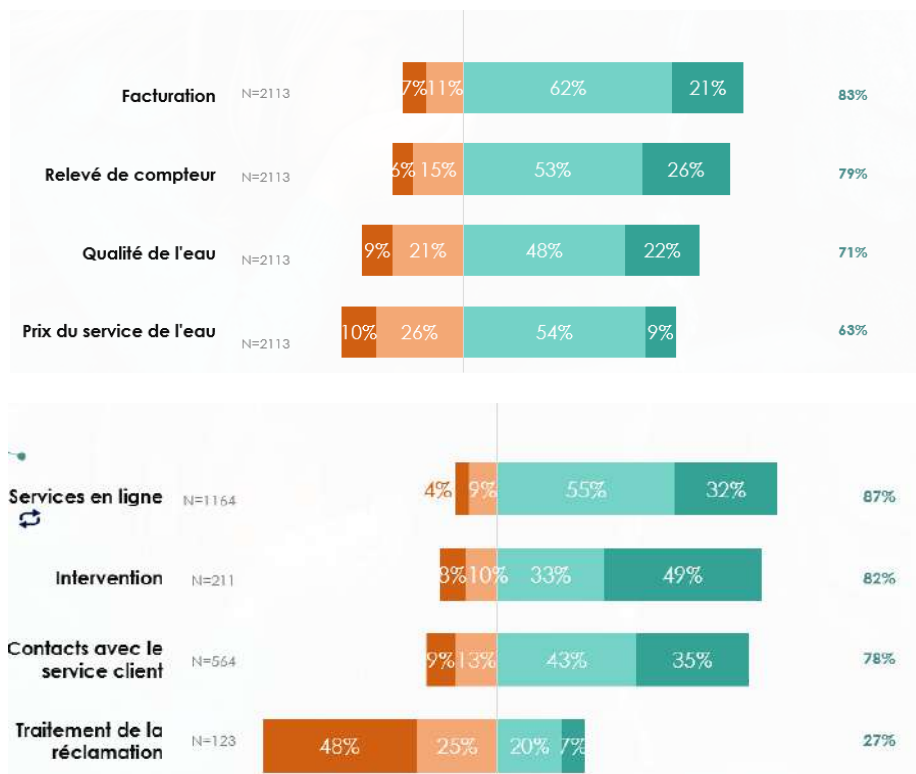
Pour la première année nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> **Stabilité de la satisfaction clients :**

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 78% des clients se déclarent satisfaits (79% en 2022). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

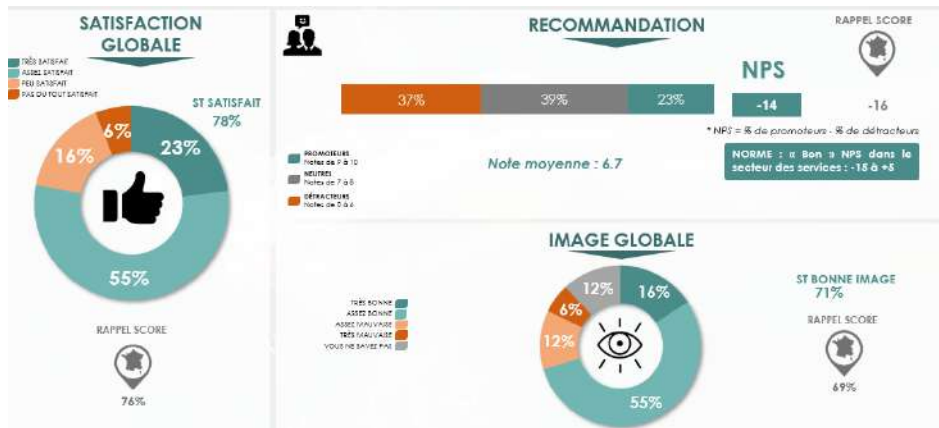
- les services en ligne : satisfaction excellente : 87% (versus 86% en 2022). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.



> **Une image solide du fournisseur d'eau**

71% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 72% en 2022).

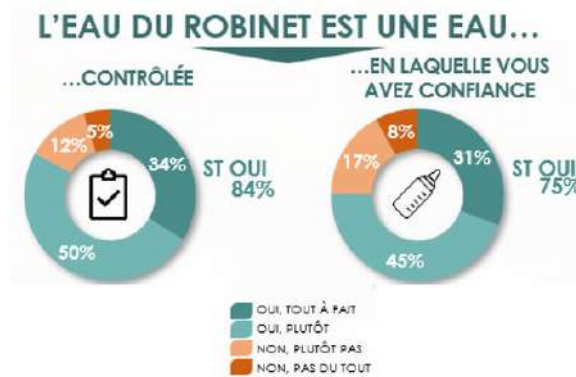
La satisfaction globale des clients reste forte avec 78% des clients satisfaits.



> **Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

75% des clients ont confiance en l'eau du robinet (versus 80% en 2022).

8 usagers sur 10 consomment de l'eau du robinet. La limpidité de l'eau et sa pression sont les deux indicateurs les plus performants. En l'état, ¼ des usagers ont confiance dans leur eau du robinet.



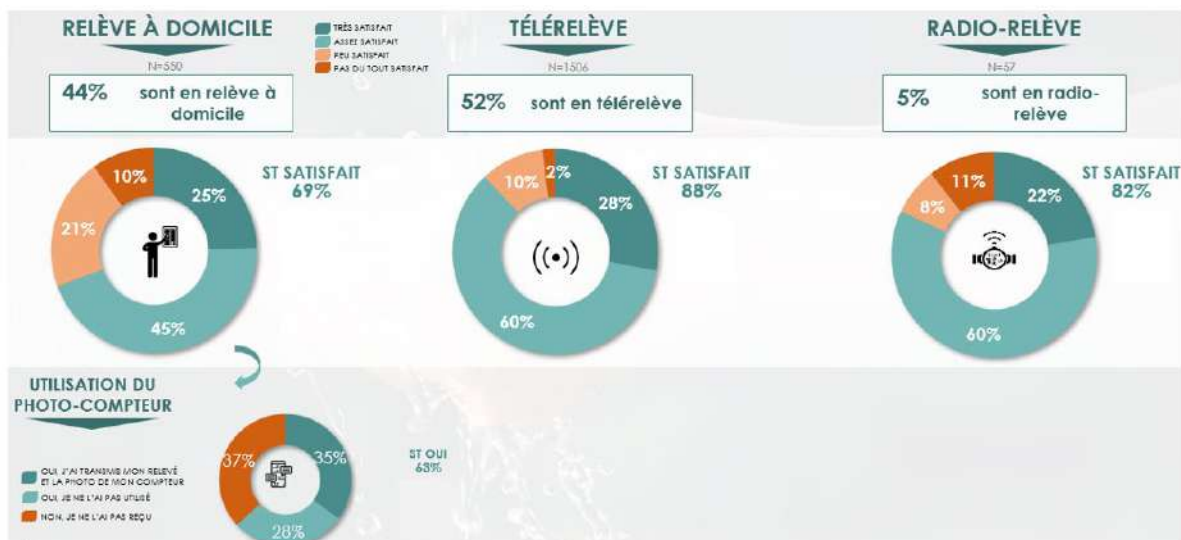
> **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 69% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 88% de satisfaits pour le relevé à distance via un compteur connecté.

**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 90% de satisfaction.**

En ce qui concerne la relève à domicile :

- **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 91% de satisfaction.**
- **L'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photocompteur a été fortement appréciée cette année : 63% (versus 62% en 2022).**





### 3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- L'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public lorsqu'elle existe, 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 qui peut varier en fonction du diamètre du compteur d'eau et un prix au m<sup>3</sup> qui peut comporter des tranches tarifaires.

#### • 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)	10,00	10,00	0,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	0,9079	0,9927	9,3%
Taux de la partie fixe du service (%)	8,41%	7,74%	- 7,9%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,5057	1,5952	5,9%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,4272	1,5120	5,9%

#### • LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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	0,00	0,00	0,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,4544	0,4962	9,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	10,00	10,00	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,00	0,00	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33	0,33	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,106	0,106	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat (achat d'eau SYDEC)	0,4535	0,4965	9,5%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0785	0,0832	5,9%

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-3512304970  
 identifiant \* : 7750  
 facture n° : F120-0160412

**contacts**

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
 09 77 40 84 08  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24**  
 09 77 40 11 40  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - service client**  
 TSA 50001  
 36400 LA CHATRE
- [www.toutsurmoneau.fr/acce](http://www.toutsurmoneau.fr/acce)



SOORTS HOSSEGOR EAU 120 M3 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 40150 SOORTS HOSSEGOR

**Service de l'Eau de Soorts Hossegor**

**SPECIMEN 120 M3**

7 Février 2024

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			10,55 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	1,51 €	180,87 €

**Net à payer**

**191,42 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 08 février 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.  
 \*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

**Répartition**



**e-facture**

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

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

Adresse desservie : **RUE SPECIMEN RAD**  
**SOORTS HOSSEGOR EAU 120 M3 RAD** 40150 SOORTS HOSSEGOR

Date et Lieu \_\_\_\_\_  
 Signature \_\_\_\_\_

SOORTS HOSSEGOR EAU 120 M3  
 RAD  
 . RUE SPECIMEN 120M3  
 40150 SOORTS HOSSEGOR

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ236497  
 RUM : TIP50219798F120-016041210000000000

Montant : **191,42 €**

**TIPSEPA**

**La mensualisation : le choix de la tranquillité**

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.

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 10019  
 41976 BLOIS CEDEX 9

219790839346

502197010469 1998F120-01604121000000000910105 19142

## pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>141,84</b>		<b>149,64</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Commune de Hossegor du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	10,00	10,00	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France Tarif hiver du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,4962	59,54	5,5	
Part achat d'eau en gros du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,4965	59,58	5,5	
Préservation de la ressource en eau du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,1060	12,72	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>39,60</b>		<b>41,78</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE</b>					
Redevance pollution domestique du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,33	39,60	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>181,44</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 %)</b>			<b>9,98</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>191,42</b>
<b>Net à payer</b>					<b>191,42 €</b>

## 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](mailto: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.



TREL598FOOF120-0160412000191424N

## 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.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (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 FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98-3512304970).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

· Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

· Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.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 Délégué : "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

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023**

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

en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 518 823</b>	<b>1 484 938</b>	<b>-2,2%</b>
Exploitation du service	1 094 467	1 105 518	
Collectivités et autres organismes publics	329 507	305 023	
Travaux attribués à titre exclusif	28 079	21 310	
Produits accessoires	66 770	53 086	
<b>CHARGES</b>	<b>1 494 615</b>	<b>1 560 789</b>	<b>4,4%</b>
Personnel	262 797	282 266	
Energie électrique	28 782	47 662	
Achats d'eau	313 446	315 300	
Produits de traitement	0	2	
Analyses	2 801	3 177	
Sous-traitance, matières et fournitures	72 795	88 206	
Impôts locaux et taxes	4 202	2 683	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	139 882	164 778	
• télécommunication, postes et télégestion	9 415	11 627	
• engins et véhicules	18 504	25 355	
• informatique	68 917	70 085	
• assurance	5 880	7 616	
• locaux	19 712	27 118	
Frais de contrôle	11 653	12 043	
Contribution des services centraux et recherche	39 247	38 937	
Collectivités et autres organismes publics	329 507	305 023	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2 579	2 618	
• fonds contractuel	76 547	82 127	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	138 364	140 440	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	42 013	42 643	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	8 410	6 292	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	21 408	20 817	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	179	5 774	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>24 208</b>	<b>-75 851</b>	
Apurement des déficits antérieurs	11 745	0	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	3 116	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>9 347</b>	<b>-75 851</b>	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



## 4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023			
Détail des produits			
en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>1 518 823</b>	<b>1 484 938</b>	<b>-2,2%</b>
Exploitation du service	1 094 467	1 105 518	1,0%
• Partie proportionnelle facturée	1 088 294	1 063 974	
• Variation de la part estimée sur consommations	6 173	7 166	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0	34 378	
Collectivités et autres organismes publics	329 507	305 023	-7,4%
• Part Collectivité	60 954	53 149	
• Redevance pour la préservation de la ressource en	71 357	66 105	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	197 197	185 769	
Travaux attribués à titre exclusif	28 079	21 310	-24,1%
• Branchements	28 079	21 310	
Produits accessoires	66 770	53 086	-20,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance	47 403	34 306	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	3 170	3 019	
• Autres produits accessoires	16 196	15 762	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

## 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

## PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 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
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

#### I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 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. Eléments directement imputés par contrats

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

### 2. Eléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers) (à adapter selon le taux retenu).
- 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 (à amender pour les Régions qui ne prennent pas en compte les annuités d'emprunt et les droits 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 (à adapter si besoin notamment pour les sociétés mono contrat)

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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début

du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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



Année 2023

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	5 204,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	1 692,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	275,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	93,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	5 204,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	5 204,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	93,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	0,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	5 204,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	5 204,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	0,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	11 035,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	0,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	2,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	5 204,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-15 596,28
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 179 914,54
Charges logistique	Sortie de stock	-7 949,80
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-251 851,41
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-148 985,18
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 179 914,54
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	21 310,17

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,80% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée**

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,96% 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 : 14 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 :

Reversements à la collectivité			
Contrat	Nature du contrat	Date virement	Montant Virement
SOORTS-HOSSEGOR Eau Potable	SURT EAU	30/06/2023	13 229,83 €
SOORTS-HOSSEGOR Eau Potable	SURT EAU	10/07/2023	13 057,66 €
SOORTS-HOSSEGOR Eau Potable	SURT EAU	25/07/2023	13 158,45 €
SOORTS-HOSSEGOR Eau Potable	SURT EAU	08/12/2023	13 449,76 €

## 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.

**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 c'est sa finalité.

**Les travaux neufs** sont représentés par les opérations de créations 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 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux de renouvellement effectués par le délégataire, dans le cadre du plan de renouvellement ou de la continuité de service, sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

### • LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le délégataire sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

#### 4.3.1 La situation sur les installations

### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
SOORTS HOSSEGOR-Forage Arrosage du Golf-RVT-partiel inspection forages	12 389,84
SOORTS HOSSEGOR-Forage Arrosage du Golf-RVT-VARIATEUR F10	5 464,27
SOORTS HOSSEGOR-Forage Arrosage du Golf-RVT-soupape de sécurité	6 458,95

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
SOORTS HOSSEGOR-Comptage Hossegor - Seignosse-RVT-partiel armoire électrique - fait en exploit	- 92,96
-	24 220,10

### 4.3.2 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.

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 (%)	3,6%	0,3%	-91,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	153	13	-91,5%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	4220	4265	1,1%
20 à 40 mm remplacés (%)	8,6%	1,2%	-86,1%
- 20 à 40 mm remplacés	108	15	-86,1%
- 20 à 40 mm Total	1256	1255	-0,1%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	7,7%	-
- > 40 mm remplacés	0	1	-
- > 40 mm Total	14	13	-7,1%
Age moyen du parc compteur	10,1	10,9	8,3%

- LES COUTS COMPTABILISES**

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	2 525,06
Total	2 525,06

## 4.4 Les investissements contractuels

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

- 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).

### 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	24 220,1
Réseaux	0
Branchements	10 485,3
Compteurs	0
Total	34 705,4

#### • LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Renouvellement	175 920,88	35 399,48	76 145,57	88 552,09	34 705,4

#### • LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT



#### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Le détail des opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Télérelèves	0
Autres	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

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

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Travaux neufs	13 820,7	855,3	0	0	0







| Votre délégataire



## 5.1 Notre organisation

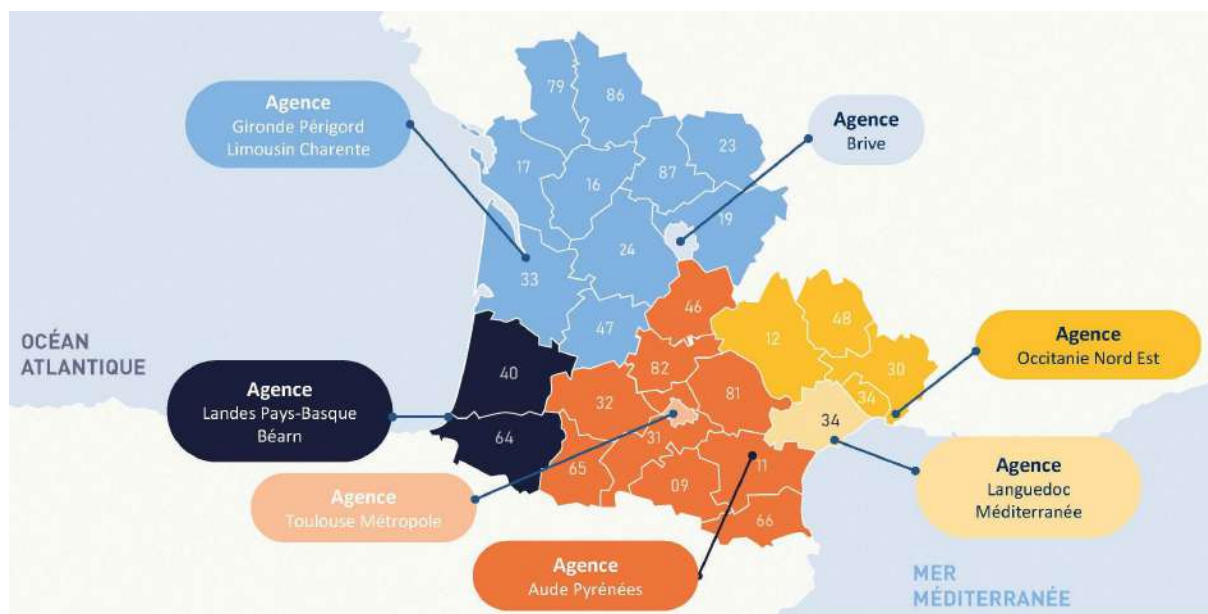
### 5.1.1 La Région

La région **Sud-Ouest Méditerranée (SOM)** de SUEZ est l'une des **8 entités régionales de SUEZ Eau France**. Elle couvre les départements des 2 régions : Nouvelle Aquitaine et d'Occitanie.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

### 5.1.2 Nos implantations

**7 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.



**1** Agence clientèle

**Des services supports**, expertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et Management de la Qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines... Ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes

**1** Laboratoire régional

**1** Centre de recherche et d'innovation situé au cœur du campus bordelais : **le LyRE**



**Antoine BRÉCHIGNAC**  
Directeur Régional

**SUEZ Eau Sud-Ouest Méditerranée**, dont les sièges sont à Béziers (34) pour la région Occitanie et à Bruges (33) pour la région Nouvelle Aquitaine, regroupe toutes les activités Eau de SUEZ.

**Les agences opérationnelles et leurs partenaires experts travaillent comme une seule équipe au service des collectivités** et partagent les mêmes partenaires de l'exploitation et services centraux pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix pour un environnement durable.

**1 300**  
collaborateurs

### L'Occitanie en quelques chiffres

**309 700**  
Clients desservis en eau potable

**6 680**  
Km de réseau d'eau potable

**156**  
Stations de production d'eau potable

**397**  
Réservoirs d'eau potable

**44 446 295**  
de m3 produits

**258 660**  
Clients bénéficiant de l'assainissement

**4 028**  
Km de réseau d'eaux usées

**235**  
Stations d'épuration

**937**  
Postes de relèvement EU/EP

**58 821 502**  
de m3 épurés



## La Nouvelle Aquitaine en quelques chiffres

**358 019**

Clients desservis en eau potable

**14 441**

Km de réseau d'eau potable

**138**

Stations de production d'eau potable

**288**

Réservoirs d'eau potable

**47 291 500**

de m3 produits

**361 622**

Clients bénéficiant de l'assainissement

**6 216**

Km de réseau d'eaux usées

**210**

Stations d'épuration

**1 690**

Postes de relèvement EU/EP

**46 049 200**

de m3 épurés



### 5.1.3 Nos moyens humains

## SUEZ LOCAL : L'AGENCE LANDES PAYS-BASQUE BEARN



**Olivier LACK**  
Directeur Agence

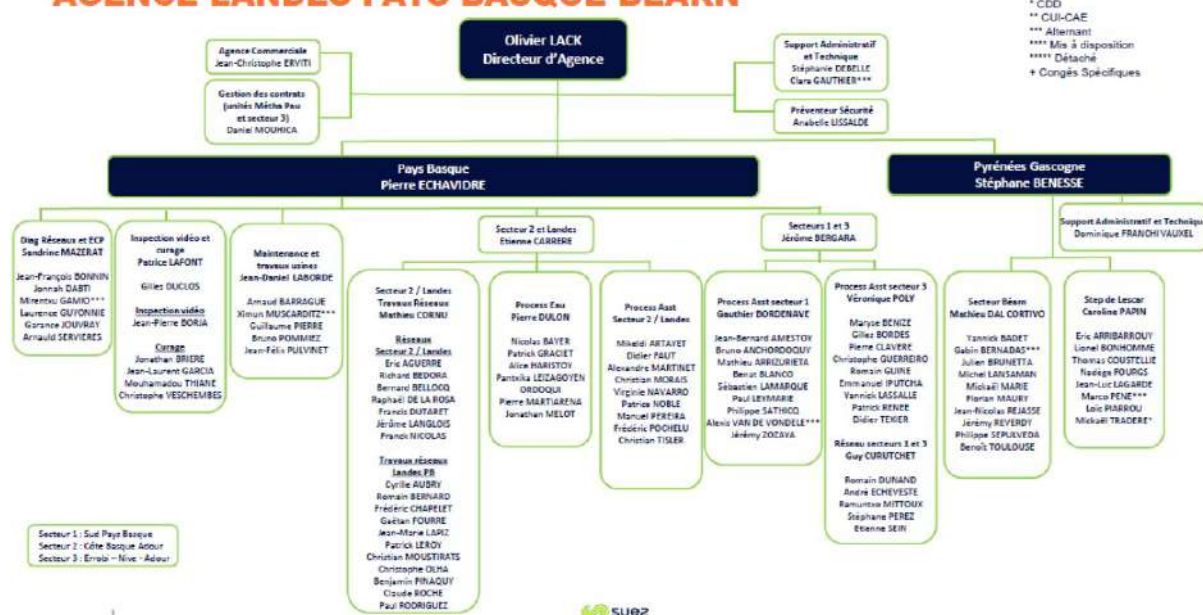
L'agence LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN, implantée à Biarritz, emploie 111 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.



Elle est composée :

- 1 directeur d'agence et 2 directeurs adjoints
- 1 assistante de direction
- 1 préventeur sécurité
- 4 responsables secteurs
- 2 responsables process
- 1 responsables travaux réseaux
- 1 responsable maintenance usine et travaux usine
- 1 responsable SIG
- 1 responsable vidéo&curage
- 1 commercial

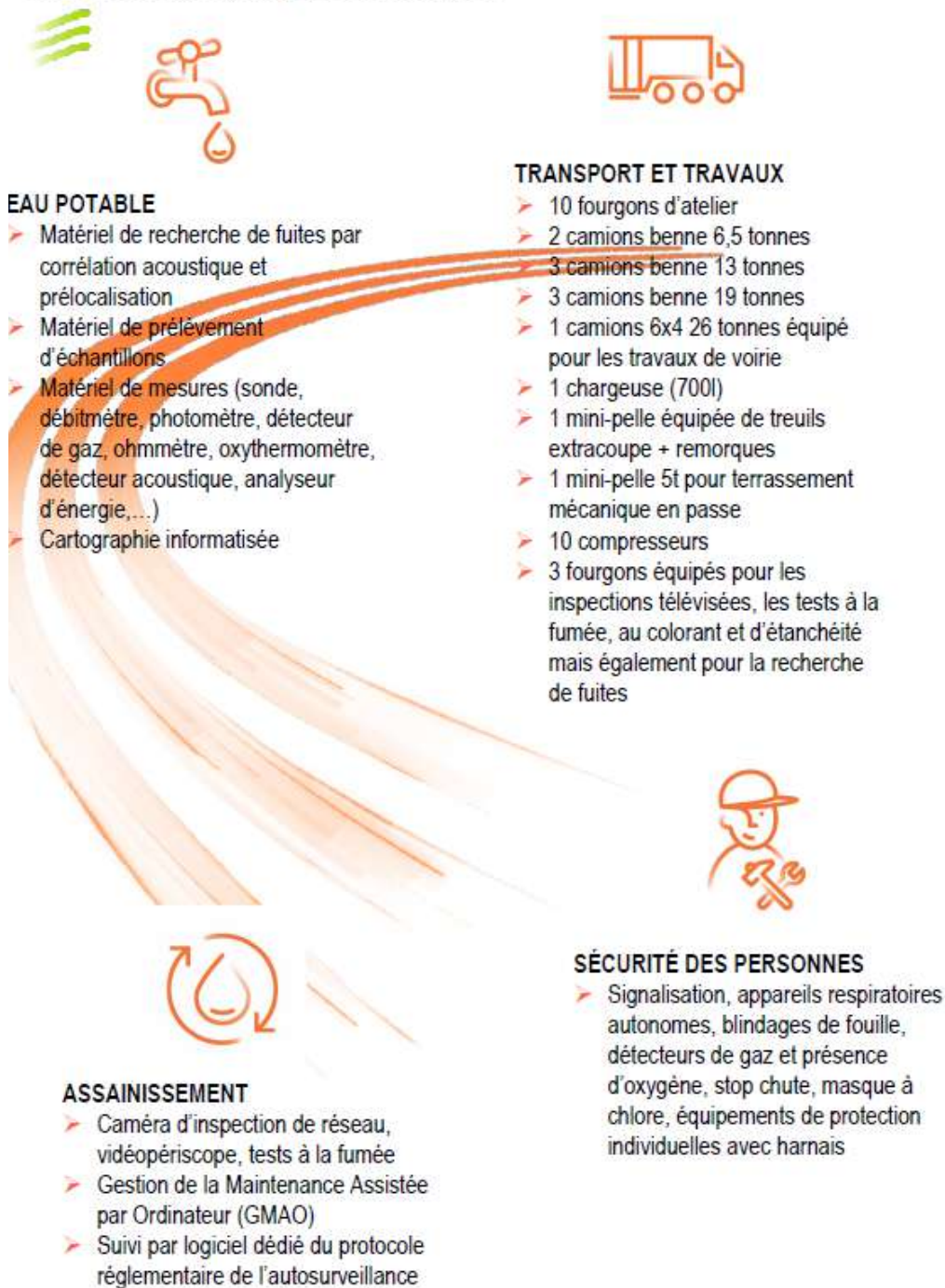
## AGENCE LANDES PAYS BASQUE BEARN



### 5.1.4 Nos moyens matériels

Les moyens matériels de l'agence Landes Pays-Basque Béarn sont mobilisés pour assurer le service public d'eau potable sur le périmètre délégué :

## Nos véhicules, engins et matériels



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

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

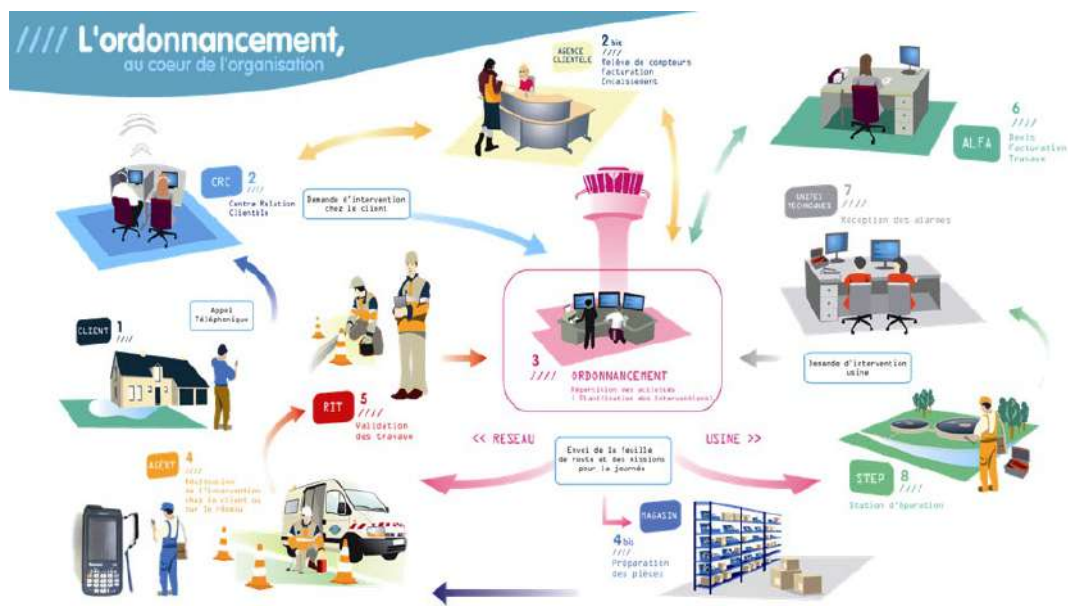
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système de gestion des interventions. Il planifie et priorise les interventions en fonction de

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.



## 5.2 La relation clientèle

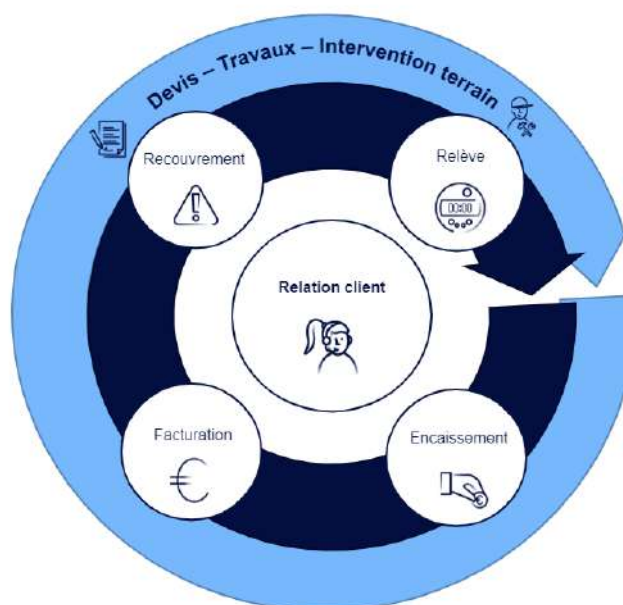
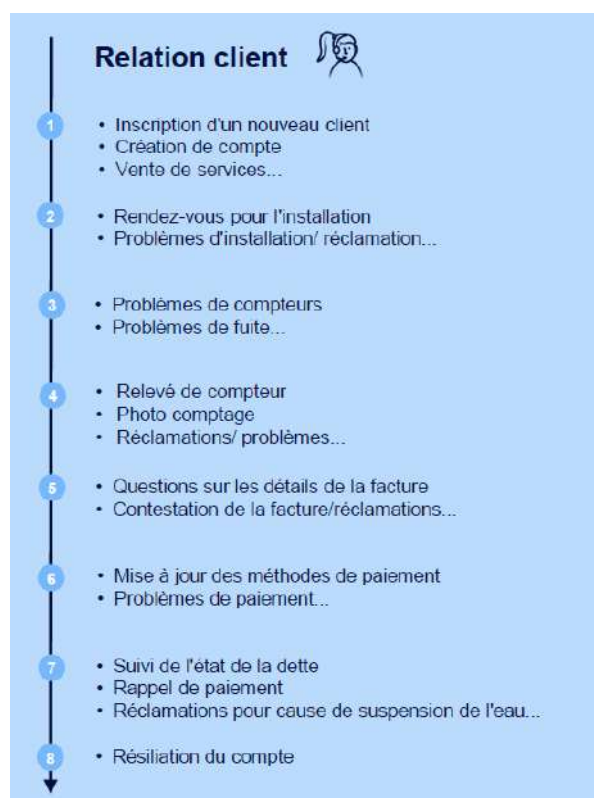
### 5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

Notre organisation et nos actions sont centrées sur le consommateur, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



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

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

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

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

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

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

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

SUEZ Eau France a mise en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

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

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

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

### 5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

#### • RELEVÉ DES COMPTEURS

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

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- en contactant le Centre de Relation Client Multicanal,
- en déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- en envoyant une photo du compteur sur une adresse mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,
- en déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

### 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](http://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><b>Eau dans ma commune</b> (pour les contrats en DSP que l'on gère)</p> <p><b>Contenus Pédagogiques</b></p> <p><b>Simulateur de consommation</b></p> <p><b>Devis estimatif à télécharger pour les branchements neufs</b></p> <p><b>Chatbot Olivier</b> : assistant virtuel</p> <p><b>Contact service client</b> : téléphones, adresse et horaire de l'agence la plus proche et formulaire de contact par email.</p> <p><b>Souscrire un contrat</b> (parcours automatisé avec création de CEL)</p>	<p><b>Gestion des contrats</b>, le client peut rattacher et gérer plusieurs contrats dans son <b>Compte En Ligne</b>. Compte en ligne = 1 adresse e-mail</p> <p><b>Payer sa facture</b> et suivre ses paiements</p> <p><b>Suivre sa consommation</b></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. <b>On ne peut pas créer de CEL sur un contrat résilié</b></p> <p><b>Avec un compteur télérelevé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suivi quotidien des consommations</li> <li>- paramétrage des alertes fuite et surconsommation</li> <li>- ON connect coach (selon contrat)</li> </ul>	<p><b>Prise de rdv en ligne</b> : 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><b>Annonce relève et dépose de la photo-compteur</b> : 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><b>Paiement par carte bancaire sans compte en ligne</b> depuis un e-mail ou sms automatique envoyé au client.</p>

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

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

The screenshot displays the SUEZ website interface for a user in Saint-Rambert-d'Albon. The page is titled 'MON EAU ; Saint-Rambert-d'Albon' and features several key metrics:

- Travaux:** 2 en cours (2 travaux ont à venir). A button 'Voir les travaux' is visible.
- Qualité:** 26 (indice de conformité dans les 12 derniers mois). A button 'Voir les résultats' is visible.
- Prix:** 3,18 € (pour un m<sup>3</sup> d'eau consommé). A button 'Voir le détail' is visible.
- Calcaire:** A progress bar showing the level of calcium in the water, with a button 'Voir le détail'.

Below these metrics, there is a section titled 'Votre fournisseur : SUEZ' with a brief description of the company's commitment to water quality and service. A button 'Voir le règlement des services' is also present. The footer includes navigation links and social media icons.

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](https://toutsurmoneau.fr))

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

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

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



- télécharger une estimation de devis branchement neuf
- formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

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

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de 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 Tout sur moneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

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

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables

- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

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

**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

<p><b>DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p><b>ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ</b></p>	<p><b>UNE FORCE DE RECOURVEMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain</li> </ul>
---	---	--

## 5.2.5 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso 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 :**
- Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
  - Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
  - Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
  - Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
  - Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne
- 5) Amélioration de la qualité relationnelle par :**
- L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
  - Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
  - Des informations sur la gestion des données personnelles
  - 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 ses qualités, des traitements pour la rendre potable et la rendre saine 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 caractéristiques géographiques différentes, la stratégie 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 associés 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 (CISE) 2012

<p><b>La production d'eau potable</b></p> <p><b>46%</b></p> <p>servent à la production de l'eau potable. Le service de captage de l'eau à la source jusqu'à sa distribution dans vos robinets : traitement de l'eau, opération des vannes, contrôle qualité, maintenance des installations, investissement dans des équipements adaptés.</p>	<p><b>La dépollution des eaux usées</b></p> <p><b>34%</b></p> <p>sont dédiés à la collecte et à la dépollution des eaux usées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ramassage des eaux usées, le transport, l'épuration et la mise au milieu naturel.</li> </ul>	<p><b>Taxes et redevances</b></p> <p><b>20%</b></p> <p>permettent de collecter les taxes et redevances relatives à l'usage de l'eau 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).

**ACCES**

Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCES propose la transcription instantanée de la parole, la vidéo-intégration en langage des signes française ou le langage parlé complété.

PHOTO : SHUTTERSTOCK.COM - KATYUSHKA / GETTY IMAGES / SHUTTERSTOCK.COM - ANDREW HARRIS / SHUTTERSTOCK.COM

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

**Gérez votre abonnement en toute simplicité depuis [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) !**

- Disponible 24 h/24, 7 j/7
- Réalisez vos opérations en toute autonomie grâce à des parcours simplifiés
- 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 :

- Mettre vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Gérer votre facture
- Mettre à jour votre attestation de domicile officiel

**Je surveille mes installations**

Les rubriques « identifier une fuite » et « aide et conseil » vous donnent tous les conseils utiles et réactifs pour protéger et surveiller vos installations, et vous expliquent les démarches pour effectuer les travaux.

**Et si j'ai réellement une fuite ?**

Des solutions SUEZ d'urgence d'assistance existent. Contactez-nous sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou par téléphone au 0800 39 39 51.

**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 de votre consommation par SMS (€ 0,10 par mail).

C'est un service gratuit qui s'active dans 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 et son graphique et vous donne des conseils pour la réduire.

**Je comprends ma facture**

Votre facture regroupe les informations essentielles pour votre référence client : votre consommation exprimée en m<sup>3</sup> (1 m<sup>3</sup> = 1 000 litres), le état limite de règlement et aussi le détail du montant à régler (consommation 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.

### 5.2.6 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 évalué :**

- 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

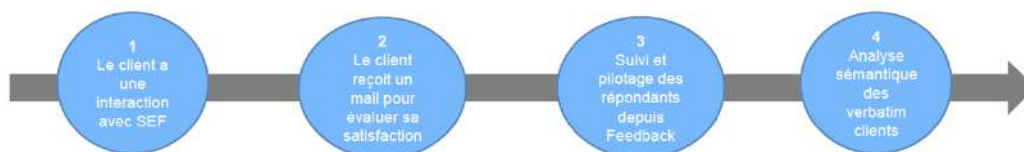
- **ENQUETE A CHAUD**

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** 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.

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">1</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web <a href="http://www.toutcurmoneau.fr">www.toutcurmoneau.fr</a> et sur votre compte en ligne.</li> <li>- Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier.</li> <li>- 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).</li> </ul>
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">2</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.</li> <li>- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.</li> </ul>
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">3</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (aménagement, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).</li> </ul>

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">4</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client.</li> <li>- Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.</li> </ul>
--	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">5</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.).</li> </ul>
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">6</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site <a href="http://www.toutcurmoneau.fr">www.toutcurmoneau.fr</a>, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.</li> <li>- 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.</li> </ul>

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">7</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous mettons à votre disposition :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),</li> <li>- un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.</li> </ul> </li> <li>- Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.</li> </ul>
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">8</div> <p style="font-weight: bold; font-size: 10px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences.</li> <li>- Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.</li> </ul>

## 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

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



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

Nos engagements :

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



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

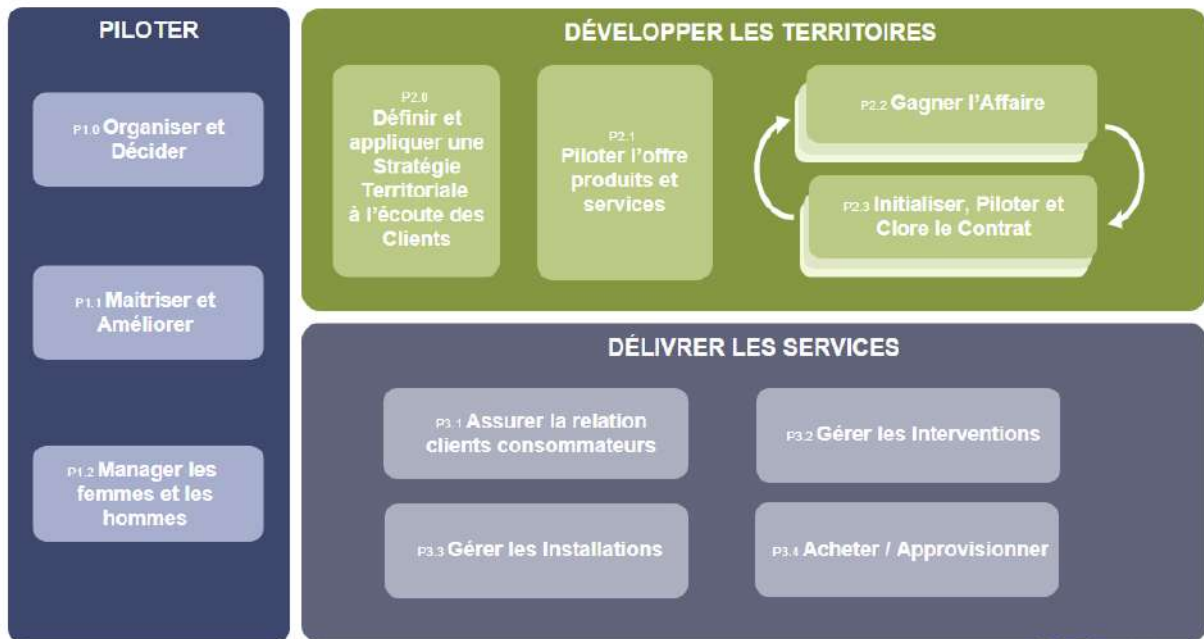
Nos engagements :

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

### 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



## 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 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 :  
Date d'expiration :  
Numéro de certificat :

11 Décembre 2021  
18 Décembre 2024  
10427962

Prémiers(s) approbation(s) :  
ISO 50001 - 2 Décembre 2019

## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

### SUEZ Eau France

18 place de l'his, 92340 PARIS LA DEFENSE, France

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

**ISO 50001:2018**

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Global Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents do, individually and collectively, intend to be held liable in this regard as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent and conditions set out in that contract.  
Issued by LRQA France SAS, Tour Suez Life, 18 Boulevard Melus Viller Marie Desobry 92, 69443 Lyon, France for and on behalf of LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7BB, United Kingdom.

Page 1 of 10

## NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

### L'ADN DE NOS METIERS

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.

### UN SOCLE COMMUN

**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.**

### **LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX**

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.

**NOTRE CERTIFICAT ISO 14001**



Certificat en cours : 17 Janvier 2024

Date d'expiration : 1 Décembre 2024

Numéro de certificat : 10282466

Preuve(s) d'approbation(s) : ISO 14001 - 27 Juin 2024

---

## Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

### SUEZ Eau France

Tour CB21, 16 place de l'iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

**ISO 14001 :2015**

Numéro(s) d'approbation : ISO 14001 – 0079623

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 et industrielle 24h/24 ; collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales ; travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; gestion des services à la clientèle ; prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau.



**Paul Graaf**

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA Limited



---

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or injuries caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise 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 exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Rickmansworth, Birmingham B17 7ES, United Kingdom

Page 1 of 4



## 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.



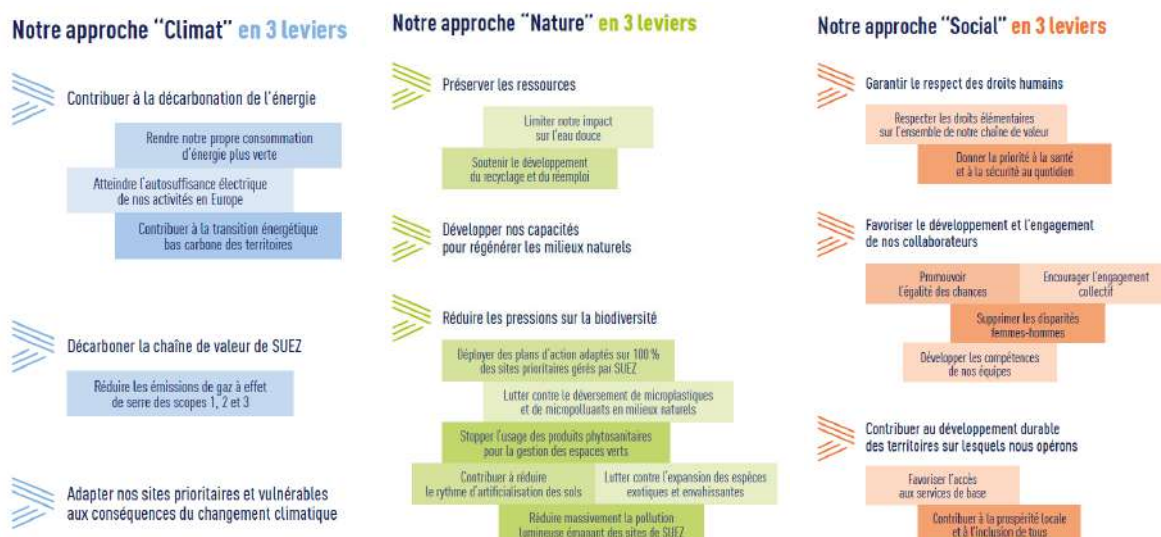
## 5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

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.

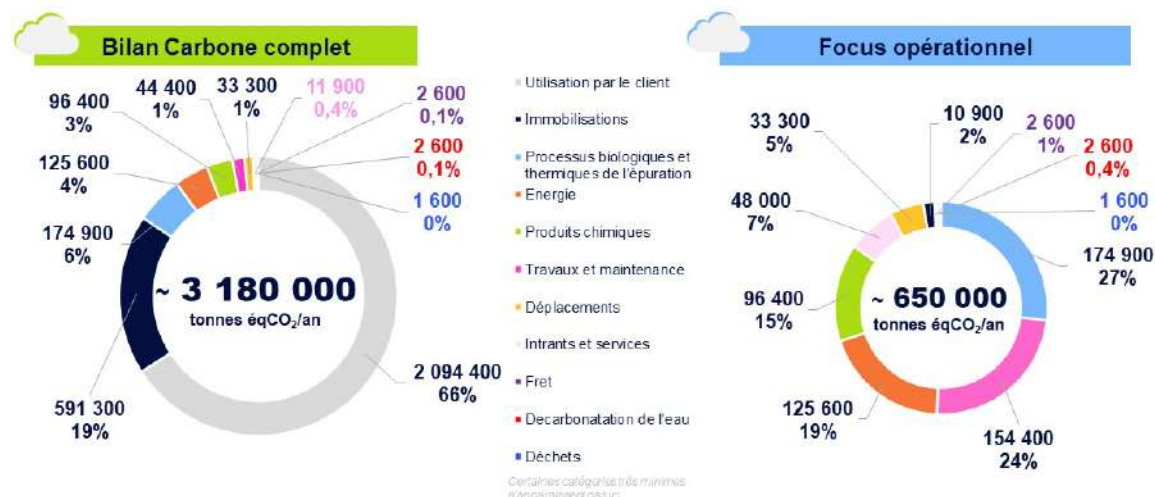
Cette feuille de route Groupe fait l'objet d'une déclinaison sur le périmètre de Suez Eau France.



### 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 MtCO<sub>2</sub>e, et **650 000 tCO<sub>2</sub>e** 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 N<sub>2</sub>O et CH<sub>4</sub>.

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.

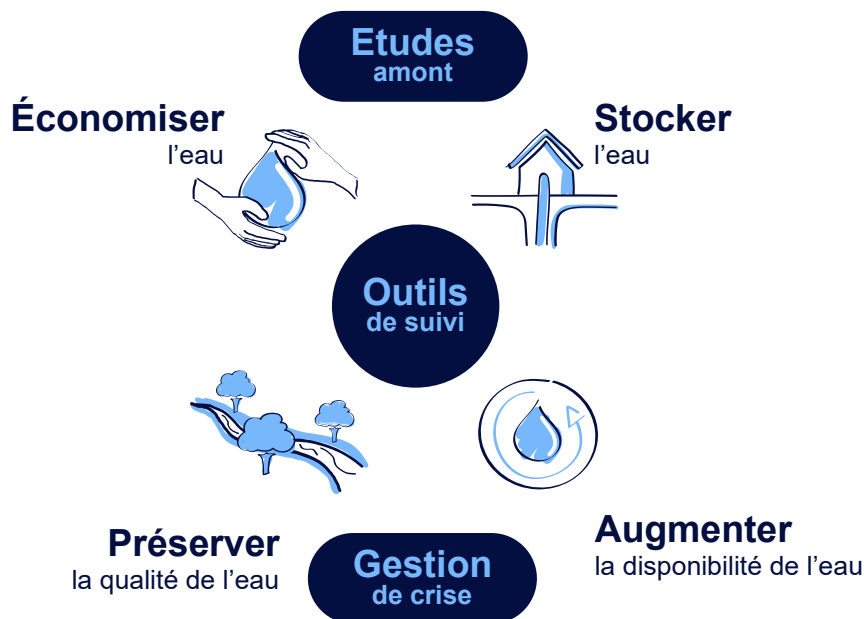
Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (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.





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

### B

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

### C

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

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Curage**

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

## D

---

- **DBO5**

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**

Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

## E

---

- **Eaux pluviales**

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

- **Échantillon**

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Enquête de conformité**

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

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
  - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**  
L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

---

## H

---

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

---

## I

---

- **Inspection télévisée**  
L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.  
L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.
- **ISDND**  
Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

---

## M

---

- **MES**  
Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.
- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**  
Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

---

## N

---

- **NK**  
Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH<sub>4</sub>) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO<sub>3</sub>) ou nitrite (NO<sub>2</sub>). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :  
  
$$NGL = NK + NO_2 + NO_3$$
- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

## O

---

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

## P

---

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO<sub>4</sub>**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

---

## S

---

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

---

## T

---

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

## V

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu

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

**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

## 2. Indicateurs de performance

### • Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

**Formule** = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

### • Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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

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

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

#### Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'automatisme du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

#### Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
  - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué

chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

### **Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)**

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
  - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
  - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
  - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
  - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
  - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
  - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
  - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**  
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.  
**Formule** = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
  - **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# Annexes



## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### 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 m<sup>3</sup>/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](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](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 établisse, 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/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf)

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation\\_api.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.](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

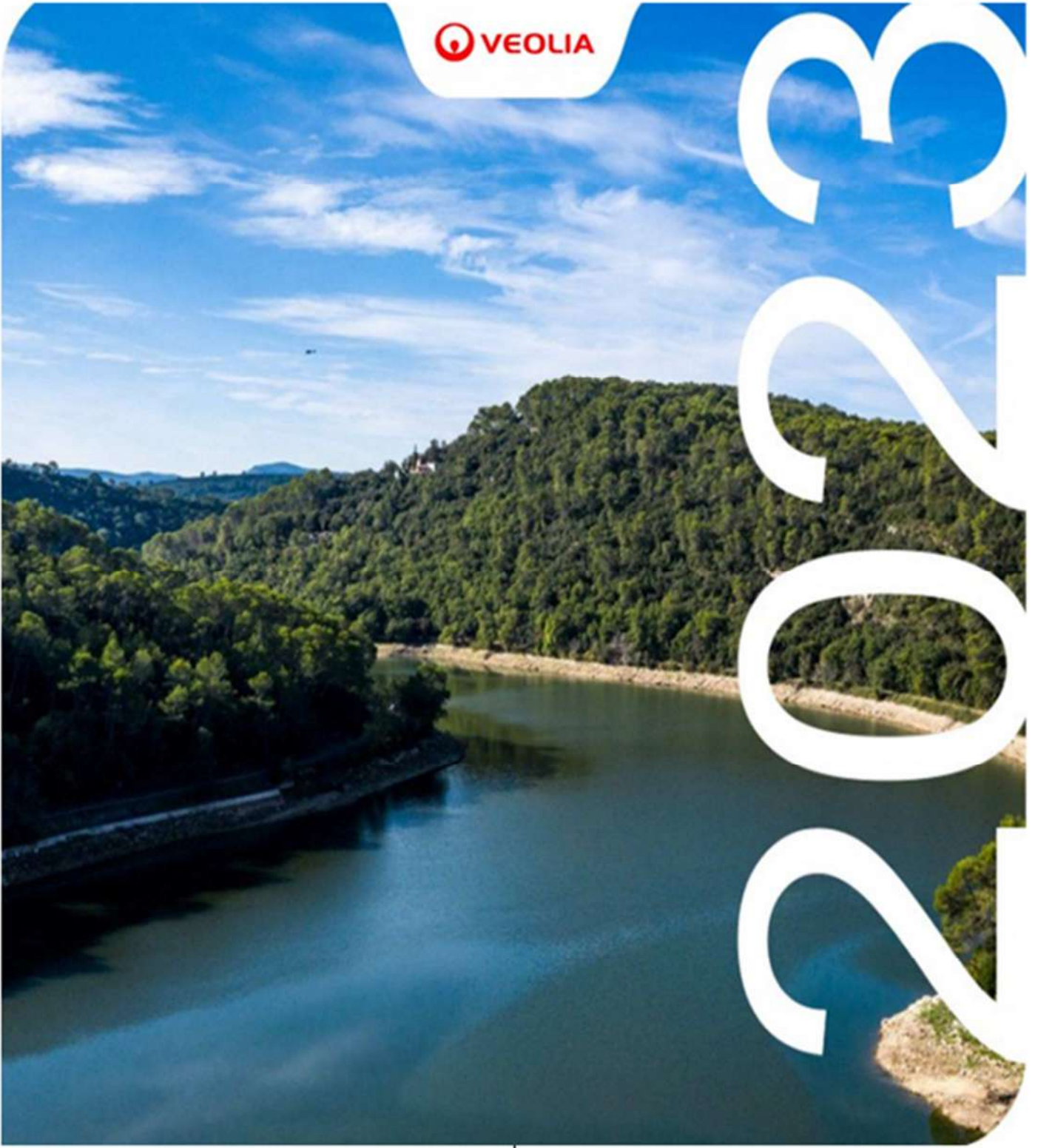
- Nouvelle annexe concernant la formation des travailleurs exposés à l'amiante

- 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.**



© SUEZ / Franck Dunouau








**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
Commune de Arengosse - Eau

## **REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES**

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement des données doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

### **REPERES DE LECTURE**

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

<b>Repère visuel</b>	<b>Objectif</b>
 ENGAGEMENT	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 FOCUS	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 RESPONSABILITÉ	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégataire** de votre service d'eau pour l'année 2023. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez apprécier la performance de votre service.

Les manifestations régulières du dérèglement climatique font peser un risque croissant sur la ressource en eau, tant sur la quantité (le "trop peu" et le "trop") que sur la qualité. En particulier, les pénuries et tensions hydriques records des derniers étés ont mis au cœur de l'actualité la nécessaire préservation de notre ressource en eau. Le gouvernement a lancé au printemps 2023 son « plan Eau » dont l'un des objectifs est de réduire de 10 % des prélèvements d'eau d'ici 2030. Ses 53 mesures visent à répondre à trois enjeux majeurs : sobriété des usages, qualité et disponibilité de la ressource.

Au cours de cette année, nous avons observé une nette diminution des volumes d'eau consommés par les Français. Cette tendance, orientée vers la préservation, crée une dynamique durable qui amorce le changement de notre modèle économique. Nous percevons déjà les prémices de cette transformation, où l'accent est mis sur la responsabilité, la performance et la régénération. Notre objectif partagé est de garantir la sécurité des volumes disponibles tout en établissant un équilibre économique favorable pour l'ensemble de la communauté. La préservation de la ressource en eau et l'adaptation de notre modèle, notamment tarifaire, sont au cœur de nos enjeux.

En 2023, la qualité de l'eau est restée une priorité. Nos équipes ont fait preuve d'un engagement continu dans la lutte contre les micropolluants (par exemple les métabolites de pesticides et les PFAS) et le maintien de la qualité d'eau. Adoptant une attitude préventive, nous mettons en place des stratégies proactives pour garantir la sécurité sanitaire de l'eau que nous fournissons, dans la lignée de la nouvelle directive Eau potable.

Notre préoccupation concerne également la qualité des rejets dans l'environnement. Nous abordons avec rigueur ce sujet conformément à la nouvelle directive européenne Eaux résiduaires urbaines par des actions proactives pour minimiser les impacts environnementaux, tout en respectant les normes les plus strictes.

Nous sommes à vos côtés plus que jamais pour adapter votre service face aux conséquences du dérèglement climatique. Cette adaptation passera par des solutions telles la réutilisation des eaux usées, dont les récents décrets en simplifient la mise en œuvre; l'amélioration du rendement réseau; ou l'accompagnement vers la résilience des territoires face aux inondations et aux tempêtes.

2023 a été une période charnière, et notre rapport reflète notre engagement continu envers l'excellence opérationnelle, la durabilité environnementale et la satisfaction de nos clients. Nous sommes convaincus qu'ensemble, nous pouvons contribuer à bâtir un avenir où l'eau demeure une ressource accessible et sûre.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

**Pierre Ribaute,**  
Directeur Général, Eau France

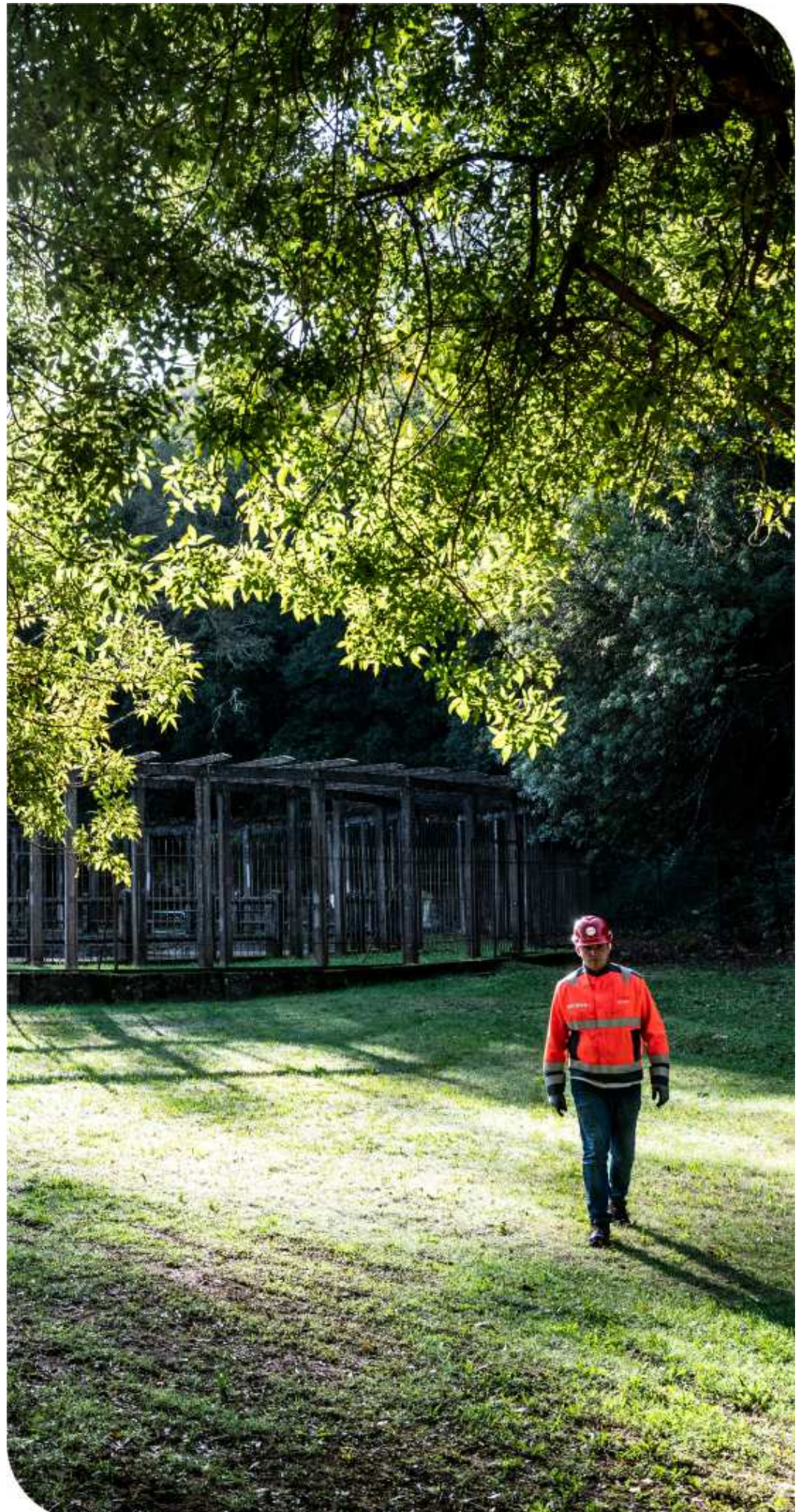
# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>5</b>
1.1 <i>Un dispositif à votre service .....</i>	<i>6</i>
1.2 <i>Présentation du contrat.....</i>	<i>9</i>
1.3 <i>Les chiffres clés .....</i>	<i>10</i>
1.4 <i>Les indicateurs réglementaires 2023 .....</i>	<i>11</i>
1.5 <i>Autres chiffres clés de l'année 2023.....</i>	<i>12</i>
1.6 <i>Le prix du service public de l'eau.....</i>	<i>14</i>
1.7 <i>L'essentiel de l'année 2023 .....</i>	<i>15</i>
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>17</b>
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service.....</i>	<i>18</i>
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous .....</i>	<i>19</i>
2.3 <i>Données économiques .....</i>	<i>23</i>
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>25</b>
3.1 <i>L'inventaire des installations .....</i>	<i>26</i>
3.2 <i>L'inventaire des réseaux.....</i>	<i>27</i>
3.3 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine .....</i>	<i>30</i>
3.4 <i>Gestion du patrimoine .....</i>	<i>32</i>
3.5 <i>Propositions d'améliorations du patrimoine.....</i>	<i>34</i>
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....</b>	<b>37</b>
4.1 <i>La qualité de l'eau.....</i>	<i>38</i>
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau.....</i>	<i>41</i>
4.3 <i>La maintenance du patrimoine.....</i>	<i>47</i>
4.4 <i>L'efficacité environnementale.....</i>	<i>50</i>
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>52</b>
5.1 <i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....</i>	<i>53</i>
5.2 <i>Situation des biens.....</i>	<i>55</i>
5.3 <i>Les investissements et le renouvellement.....</i>	<i>56</i>
5.4 <i>Les engagements à incidence financière.....</i>	<i>58</i>
<b>6. ANNEXES.....</b>	<b>61</b>
6.1 <i>La facture 120 m<sup>3</sup>.....</i>	<i>62</i>
6.2 <i>Les données consommateurs par commune.....</i>	<i>63</i>
6.3 <i>La qualité de l'eau.....</i>	<i>64</i>
6.4 <i>Le bilan énergétique du patrimoine .....</i>	<i>70</i>
6.5 <i>Annexes financières .....</i>	<i>71</i>
6.6 <i>Reconnaissance et certification de service.....</i>	<i>82</i>
6.7 <i>Actualité réglementaire 2023 .....</i>	<i>85</i>
6.8 <i>Certificats d'assurances .....</i>	<i>90</i>
6.9 <i>Autres annexes.....</i>	<i>102</i>
6.10 <i>Glossaire .....</i>	<i>103</i>



# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau. Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

#### Accueil de CESTAS

Place Haitza  
33 610 CESTAS

Ouvert au public  
du lundi au vendredi  
De 9h à 12h



### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



[www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

Pour toutes vos démarches en ligne



**Service pour les sourds ou malentendants** accessible depuis notre site internet



**05 61 80 09 02**

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 12h

Urgences techniques 7j/7 et 24h/24



**Nos Apps**

disponibles sur iOS et Android



**Veolia Eau**

TSA 40118

37911 Tours Cedex 9

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

### PRÉSENTATION

(RESERVE A UN USAGE STRICTEMENT INTERNE)

Accueil Clientèle (24h/24h – 7j/7j) : 05.61.80.09.02 (seul n° à communiquer aux clients)

N° Astreinte (Local) : 06.12.83.11.82 (réservé aux élus/collectivités)

#### Vos interlocuteurs au quotidien :

#### **SERVICE GIRONDE LANDES :** Appel en cas de problèmes techniques, fuites, nouveaux branchements...



**Isabelle NEVEU**

*Manager de Service Local*

Tél : 06.23.23.47.31

@ : isabelle.m.neveu@veolia.com



**Nicolas ONILLON**

*Responsable d'Exploitation*

Tél : 06.09.82.33.03

@ : nicolas.onillon@veolia.com



**Guillaume SIX**

*Responsable d'équipe Municipale*

Tél : 06.13.46.59.71

@ : guillaume.six@veolia.com



**David NADAL**

*Référent Équipe Municipale*

Tél : 06.29.91.58.52

@ : david.nadal@veolia.com

#### **SERVICE TRAVAUX NEUFS USINES**



**Christophe DASNON**

*Responsable Travaux Neufs Usines*

Tél : 06.03.53.73.39

@ : Christophe.dasnon@veolia.com

#### **SERVICE CLIENTÈLE :** Nouvel abonné, résiliation, facturation, FSL...



**Anne Laure GUIDA-VOLCKAERT**

*Directrice des Consommateurs*

Tél : 06.22.90.20.11

@ : anne-laure.guida-volckaert@veolia.com



**Isabelle PIOT**

*Service Consommateurs*

Tél : 06.16.47.33.36

@ : isabelle.piot@veolia.com

**DIRECTION :**



**Christophe LAHOUE**  
*Directeur de Territoire*  
Tél : 06.15.99.45.48  
@ : christophe.lahouze@veolia.com



**Julien FOURAT**  
*Directeur du Développement*  
Tél : 06.20.38.59.38  
@ : julien.fourat@veolia.com



**Nicolas MOURIOT**  
*Contrôleur de gestion*  
Tél : 06.01.92.83.64  
@ : nicolas.mouriot@veolia.com



**Marie-Eve LANTRADE**  
*Assistante*  
Tél : 06.13.58.10.38  
@ : marie-eve.lantrade@veolia.com

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	ARENGOSSE
✓ Numéro du contrat	I5820
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/07/2014
✓ Date de fin du contrat	30/06/2026
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SYNDICAT MIXTE DEPARTEMENTAL D'EQUIPEMENT DES COM	Fourniture d'eau potable par le SYDEC à 3 abonnés d'Arengosse

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	02/12/2015	Dispositif du transfert de droit à déduction de la TVA et redressements fiscaux

## 1.3 Les chiffres clés

Commune de Arengosse - Eau

### Chiffres clés



713

Nombre d'habitants desservis



388

Nombre d'abonnés  
(clients)



1

Nombre d'installations de  
production



Nombre de réservoirs

1



52

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



98,9

Rendement de réseau (%)



119

Consommation moyenne (l/hab/j)



362

Nombre de demandes traitées

## 1.4 Les indicateurs réglementaires 2023

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	705	713
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,15 €/m <sup>3</sup>	2,20 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	95	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	82,5 %	98,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	0,62 m <sup>3</sup> /jour/km	0,13 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,54 m <sup>3</sup> /jour/km	0,03 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	5,15 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,31 %	1,74 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

## 1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	42 075 m <sup>3</sup>	38 241 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	42 075 m <sup>3</sup>	35 864 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	404 m <sup>3</sup>	453 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	42 479 m <sup>3</sup>	36 317 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 000 m <sup>3</sup>	1 301 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	35 025 m <sup>3</sup>	35 923 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	4	6
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	660 m <sup>3</sup> /j	660 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	400 m <sup>3</sup>	400 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	52 km	52 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	38 km	38 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	390	393
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	2	3
	Nombre de compteurs	Délégataire	418	423
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	6	2
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	385	388
	- Abonnés domestiques	Délégataire	385	388
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	31 774 m <sup>3</sup>	33 873 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	31 774 m <sup>3</sup>	33 873 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	119 l/hab/j	119 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	83 m <sup>3</sup> /abo/an	83 m <sup>3</sup> /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport



<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCÈS À L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	<b>81 %</b>	<b>83 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2022</b>	<b>VALEUR 2023</b>
Energie relevée consommée	Déléataire	<b>17 067 kWh</b>	<b>14 883 kWh</b>

## 1.6 Le prix du service public de l'eau

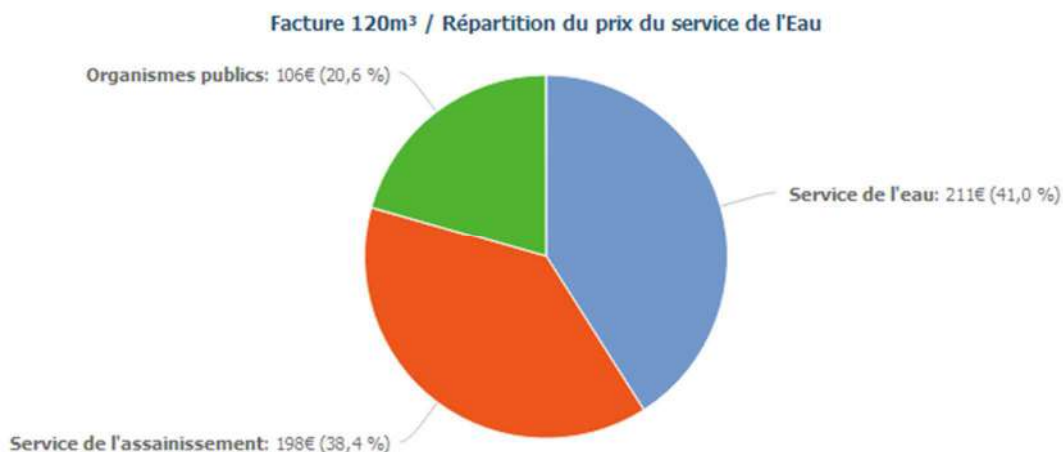
### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de ARENGOSSE, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

ARENGOSSE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2024	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>110,62</b>	<b>114,49</b>	<b>3,50%</b>
Abonnement			44,00	45,54	3,50%
Consommation	120	0,5746	66,62	68,95	3,50%
<b>Part syndicale</b>			<b>84,26</b>	<b>85,98</b>	<b>2,04%</b>
Abonnement			7,70	7,86	2,08%
Consommation	120	0,6510	76,56	78,12	2,04%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0884</b>	<b>10,61</b>	<b>10,61</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>39,60</b>	<b>39,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>245,09</b>	<b>250,68</b>	<b>2,28%</b>
TVA			13,48	13,79	2,30%
<b>Total TTC</b>			<b>258,57</b>	<b>264,47</b>	<b>2,28%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,15</b>	<b>2,20</b>	<b>2,33%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de ARENGOSSE :



Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.7 L'essentiel de l'année 2023

### 1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

En mai 2023 nous avons engagé le renouvellement complet des colonnes de remplissage et de distribution du château d'eau.

Pour réaliser cette opération nous avons dû mettre le forage en distribution directe sur le réseau grâce à la mise en place d'un hydrostab sur le réseau.

Malheureusement pendant cette période une importante fuite s'est déclenchée sur la canalisation amiante située à proximité immédiate du château d'eau.

Ce qui a engendré un interruption du service pendant toute la nuit, temps nécessaire pour réparer la canalisation qui s'était fissurée sur plus de 4 m.



## 1.7.2 Propositions d'amélioration

### **STATION DU STADE**

- Installation d'un analyseur de chlore et d'une sonde de niveau pour le suivi de la nappe au niveau du forage.
- Mise en place d'un débitmètre sur la distribution de la station du stade afin d'être plus efficace dans la démarche de recherche de fuite.

### **SURPRESSEUR BOUNEAU**

- L'installation d'un équipement de télégestion sur le surpresseur Bouneau permettrait de rapatrier sur notre superviseur les données de fonctionnement des équipements et surtout d'être alerté rapidement en cas de dysfonctionnement.
- Mise en place d'un compteur sur la canalisation en sortie du surpresseur afin de connaître les volumes mis en distribution sur ce secteur.

## 1.7.3 Evolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service.

L'année 2023 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2023 sur votre service.

- *un plan eau : la sobriété au service du développement des territoires*
- *la réforme des redevances des agences de l'eau*
- *la loi "industrie verte"*
- *résilience des services*
- *qualité de l'eau*
- *Fin des réseaux RTC, 2G et 3G*

L'ensemble de ces évolutions réglementaires vous sont présentées et détaillées en Annexe 6.9 « Actualité réglementaire 2023 ».

# 2.

## LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées aux paiements des factures.

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>371</b>	<b>374</b>	<b>380</b>	<b>385</b>	<b>388</b>	<b>0,8%</b>
domestiques ou assimilés	371	374	380	385	388	0,8%
non domestiques	0	0	0	0	0	0%

### → *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	34	20	27	22	22	0,0%
Taux de clients mensualisés	33,6 %	38,1 %	39,9 %	41,3 %	43,9 %	6,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	28,0 %	25,4 %	26,3 %	24,9 %	26,2 %	5,2%
Taux de mutation	9,6 %	5,6 %	7,4 %	6,0 %	5,9 %	-1,7%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez- vous

Veolia s'engage à prendre autant soin des consommateurs des services d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

- **Nos engagements consommateurs**

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les

### Nos 8 engagements

témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de votre eau et de celle de tous les services que vous attendez.

- 1** L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions \*
- 2** Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau
- 3** L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun  
POUR ACCÉDER À CES SERVICES, TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION ICI :
- 4** Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France \*
- 5** Le respect des délais d'intervention chez vous \*
- 6** L'aide à la maîtrise de votre budget eau \*
- 7** Le recueil de votre satisfaction en toute occasion \*
- 8** Une réponse aux réclamations sous 7 jours \*

Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur [eau.veolia.fr](http://eau.veolia.fr) pour en savoir plus !

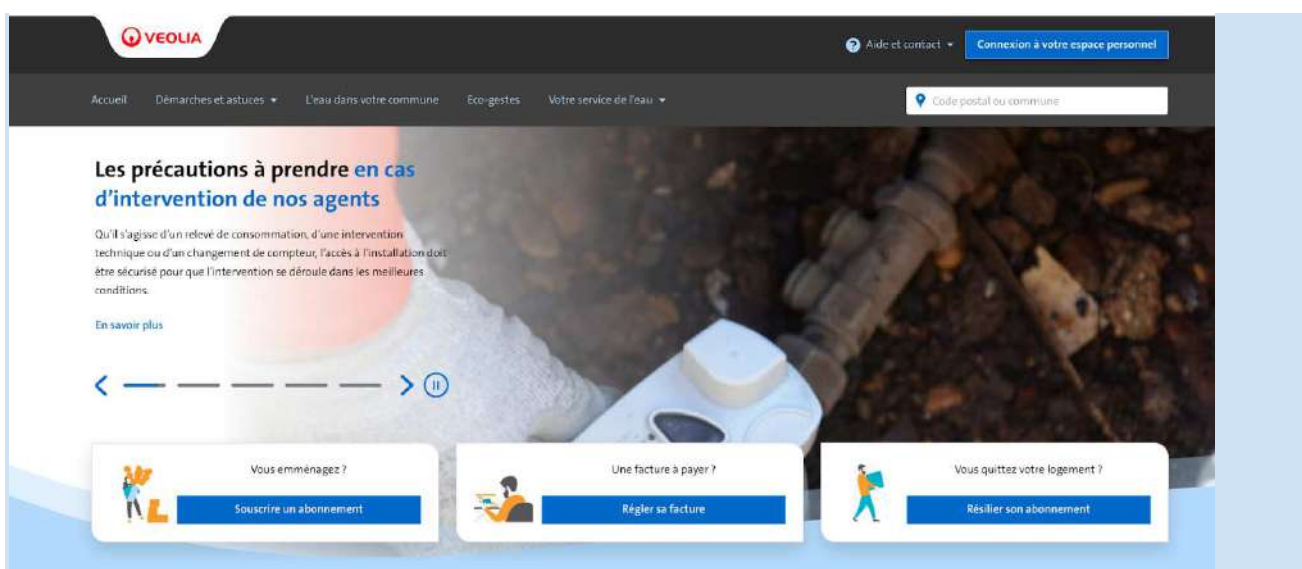
aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

Ces engagements sont détaillés sur notre site eau.veolia.fr à la rubrique "Votre service de l'eau s'engage". Ceux signalés par un astérisque font l'objet d'une garantie de service qui se traduit par un remboursement de 30 euros après signalement du consommateur en cas de manquement.

- **Notre nouveau site internet**

Plus moderne, plus simple et clair, le nouveau site internet du service de l'eau de votre collectivité met l'accent sur le parcours du consommateur. Sans navigation longue, les trois opérations clés qui génèrent le plus grand nombre de demandes contacts sont directement accessibles. L'emménagement, le paiement en ligne des factures et la résiliation sont disponibles dès la première page de connexion.

Au-delà de ces opérations les plus courantes, toutes les autres démarches sont également réalisables en ligne, comme par exemple la souscription à la mensualisation ou à la facture électronique, de même que les relevés de compteurs en période de facturation.



Enfin, plusieurs pages sont consacrées aux éco-gestes qui contribuent aux économies d'eau et à la lutte contre le dérèglement climatique, en permettant notamment à chaque consommateur de simuler la consommation de son foyer.

- **Notre volonté d'ancrage territorial**

L'engagement de Veolia en faveur d'un service consommateurs de proximité et de grande qualité, s'appuyant sur la densité de son ancrage territorial a permis à Veolia de devenir le premier opérateur de services d'eau et d'assainissement à obtenir l'attestation "Relation Client 100% France".

Délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Origine France Garantie, elle certifie que toutes les équipes relations consommateurs des activités eau et assainissement de Veolia sont basées sur le territoire français, et bénéficient d'un contrat de travail en droit français. Elle est précédée d'un audit initial de l'AFNOR.





Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxeville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint-Maurice.

- **La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs**

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

**Canaux de communication utilisés par les consommateurs**

Canal du contact	Principales caractéristiques
Téléphone	223
Internet	115
Courrier	17
Visite en Agence	7

**Objet des demandes des consommateurs**

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	91
Facture et Paiement	174
Qualité de l'eau	6
Intervention	44
Branchement	16
Service et divers	31

- **A l'écoute des usagers**

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Satisfaction globale	87	90	77	81	83	+2
La continuité de service	94	95	93	94	91	-3
La qualité de l'eau distribuée	81	82	79	84	79	-5
Le niveau de prix facturé	60	66	53	61	61	0
La qualité du service client offert aux abonnés	80	86	75	74	77	+3
Le traitement des nouveaux abonnements	88	92	80	77	83	+6
L'information délivrée aux abonnés	71	74	71	71	74	+3



### **Composition de votre eau !**

*Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.*



## 2.3 Données économiques

### → *Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]*

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2023 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Taux d'impayés</b>	<b>2,24 %</b>	<b>1,15 %</b>	<b>1,99 %</b>	<b>2,31 %</b>	<b>1,74 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	2 431	1 299	2 275	1 840	1 267
Montant facturé N - 1 en € TTC	108 617	113 196	114 037	79 643*	72 733

\*Jusqu'en 2021, le montant facturé N-1 ainsi que le montant des impayés comprenaient l'eau potable et l'assainissement. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, ces montants ont été dissociés pour faire apparaître uniquement la partie concernée par le contrat soit, l'eau potable.

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

### → *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ✓ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau,
- ✓ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées,
- ✓ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2023, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	3	2	1	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	154,00	26,00	30,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	37 659	34 255	35 692	31 774	33 873

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

→ *Les échéanciers de paiement*

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4	1	5	3	1

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

## 3.1 L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FORAGE LE STADE	27

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
ST 01 - LE STADE	660	400
<b>Capacité totale</b>	<b>660</b>	<b>400</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)
ST 02 - BOUNEAU	5	0

## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

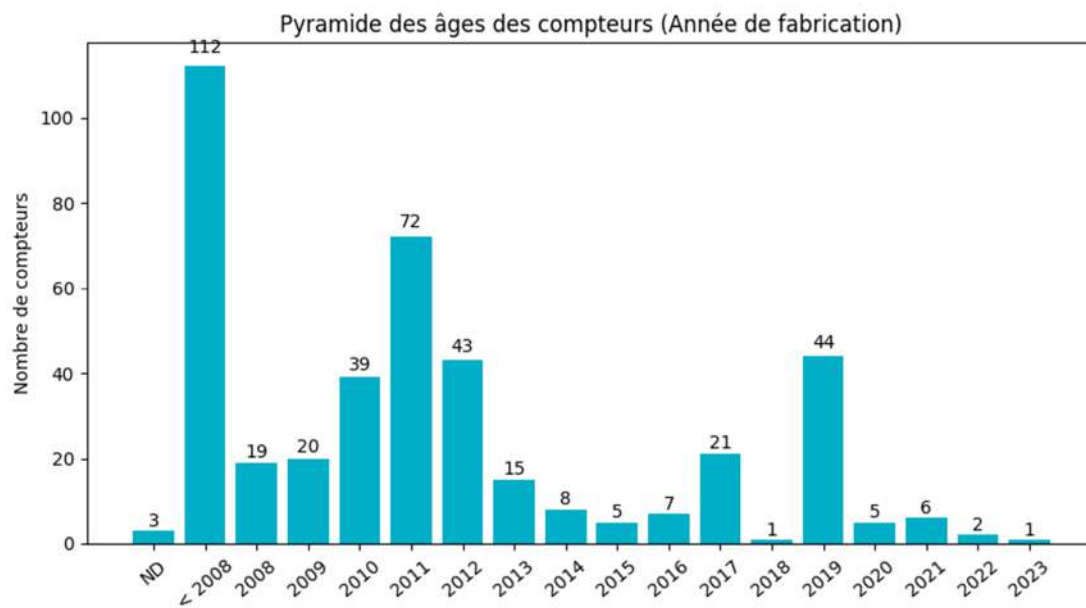
- ✓ des réseaux de distribution,
- ✓ des équipements du réseau,
- ✓ des branchements en domaine public,
- ✓ des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### → Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	51,8	51,8	51,8	51,9	52,1	0,4%
Longueur d'adduction (ml)	46	46	46	46	46	0,0%
Longueur de distribution (ml)	51 742	51 752	51 803	51 872	52 035	0,3%
<i>dont canalisations</i>	37 997	38 002	38 048	38 046	38 046	0,0%
<i>dont branchements</i>	13 745	13 750	13 755	13 826	13 989	1,2%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	12	12	12	12	12	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	12	12	12	12	12	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	386	387	388	390	393	0,8%




	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	404	405	414	418	423	1,2%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	373	376	384	386	389	0,8%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	31	29	30	32	34	6,3%	



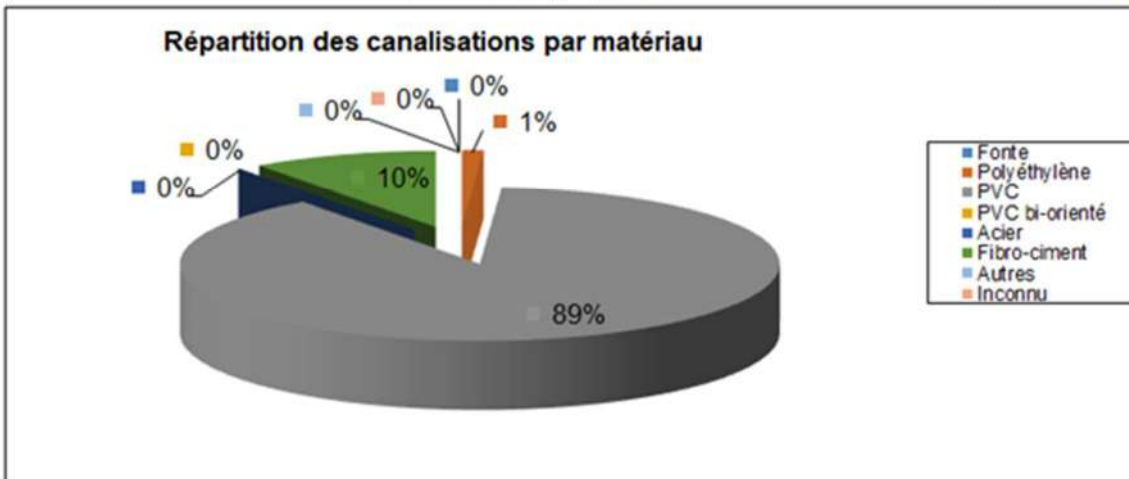


**Commune de Arengosse - Eau**  
**ANNEE 2023**

I5820

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=50	0
	65	0
	80	0
	100	0
	125	0
	150	0
	175	0
	200	0
	250	0
	300	0
	350	0
	400	0
	450	0
	500	0
<b>FONTE</b>		
<b>TOTAL FONTE</b>		<b>0</b>
	indéterminé	0
	<=32	354
	40	0
	50	89
	63	0
	75	0
	90	0
	110	0
	125	0
	140	0
	>140	0
<b>POLYETHYLENE</b>		
<b>TOTAL POLYETHYLENE</b>		<b>443</b>
	indéterminé	0
	<=32	0
	40	3 085
	50	6 398
	63	12 597
	75	5 006
	90	3 801
	110	1 489
	125	0
	140	0
	160	1 406
>160	0	
<b>PVC</b>		
<b>TOTAL PVC</b>		<b>33 782</b>

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
	indéterminé	0
	<=65	0
	80	0
	100	0
	150	0
	200	0
	300	0
	>300	0
<b>ACIER</b>		
<b>TOTAL ACIER</b>		<b>0</b>
	indéterminé	0
	<=80	1 982
	100	46
	150	1 793
	200	0
	300	0
	>300	0
<b>FIBRO CIMENT - BETON</b>		
<b>TOTAL FIBRO CIMENT - BETON</b>		<b>3 822</b>
	indéterminé	0
	<=40	0
	60	0
	100	0
	150	0
	>150	0
<b>AUTRES</b>		
<b>TOTAL AUTRES</b>		<b>0</b>
	indéterminé	0
	<=63	0
	75	0
	90	0
	125	0
	140	0
	160	0
	200	0
	225	0
	250	0
>250	0	
<b>PVC BI-ORIENTE</b>		
<b>TOTAL PVC BI-ORIENTE</b>		<b>0</b>
<b>INCONNU</b>	indéterminé	0
	<=100	0
	>100	0
<b>TOTAL INCONNU</b>		<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>38 048</b>



## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - Veolia met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	37 997	38 002	38 048	38 046	38 046
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

### 3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2023 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2019	2020	2021	2022	2023
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	95	95	95	95	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
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		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
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		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>95</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2023 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

## 3.4 Gestion du patrimoine

### 3.4.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

#### → Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
<b>ST 01 - LE STADE</b>		
<b>CHATEAU D'EAU LE STADE</b>		
COLONNE DE REFOULEMENT DN 100 / 36m	Rénovation	Compte
COLONNE DE DISTRIBUTION DN 150 / 30m	Rénovation	Compte
<b>ST 02 - BOUNEAU</b>		
<b>EQUIPEMENTS DE POMPAGE</b>		
MESURE DE PRESSION - CAPTEUR	Renouvellement	Compte

#### → Les compteurs

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour l'ensemble des compteurs gérés.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle 17.00.380.001.1 à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par son laboratoire.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	404	405	414	418	423	1,2%
Nombre de compteurs remplacés	36	6	0	6	2	-66,7%
Taux de compteurs remplacés	8,9	1,5	0,0	1,4	0,5	-64,3%

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### → *Les installations*

Aucun chantier n'a été réalisé sur les installations pendant l'année 2023

#### → *Les réseaux, branchements et compteurs*

##### *Les réseaux, branchements et compteurs*

Les chantiers de branchements neufs qui ont été réalisés durant l'année 2023, figure dans le tableau ci-dessous:

Type de travaux	Adresse	Ville
Réseaux Eau Branchements	Route de Languech	ARENGOSSE
Réseaux Eau Branchements	Rue Jean Dulos	ARENGOSSE
Réseaux Eau Branchements	Route de Bezaudun	ARENGOSSE

## 3.5 Propositions d'améliorations du patrimoine

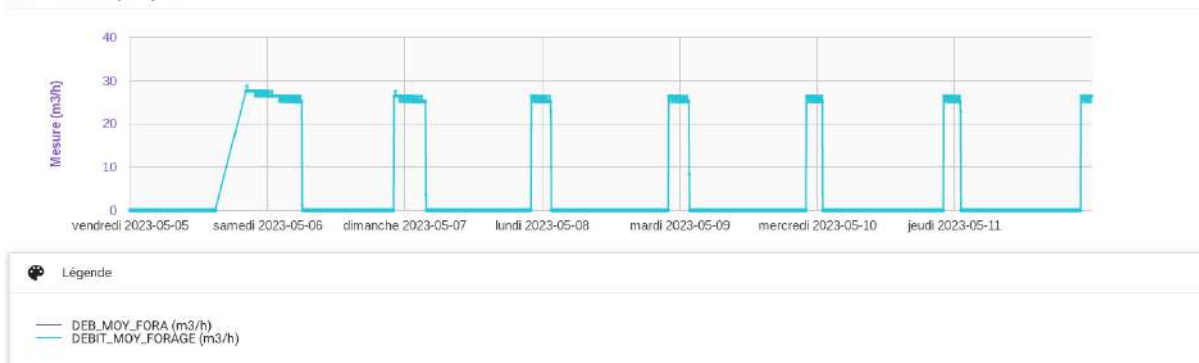
### La station du stade

Cette station est composée d'un forage de 25 m<sup>3</sup>/h, d'une unité de traitement (désinfection), et d'un château d'eau de 400 m<sup>3</sup>.

Ce forage est ancien. Il a été construit en 1967 à une profondeur de 250 mètres.

Son débit théorique est de 30 m<sup>3</sup>/h. Depuis sa mise en service l'ouvrage est exploité à un débit régulier entre 25 et 30 m<sup>3</sup>/h.

📶 Débit des pompes



Dans le but d'améliorer le suivi du taux de traitement, il est conseillé l'installation d'un analyseur de chlore en continu sur cette installation.

Lors du dernier nettoyage de la bache du château d'eau, il a été constaté quelques signes de vieillissement du génie civil. Un diagnostic plus poussé devra être réalisé afin de faire un état des lieux complet de l'ouvrage.

### Le surpresseur de Bouneau

Cette installation a été construite et mise en service courant 2011 au lieu-dit Bouneau.

L'installation d'un équipement de télégestion sur ce site permettrait de rapatrier sur notre superviseur les données de fonctionnement des équipements et surtout d'être alerté en cas de dysfonctionnement.

D'autre part, la mise en place d'un compteur sur la canalisation en sortie du surpresseur permettrait de connaître les volumes mis en distribution sur ce secteur.

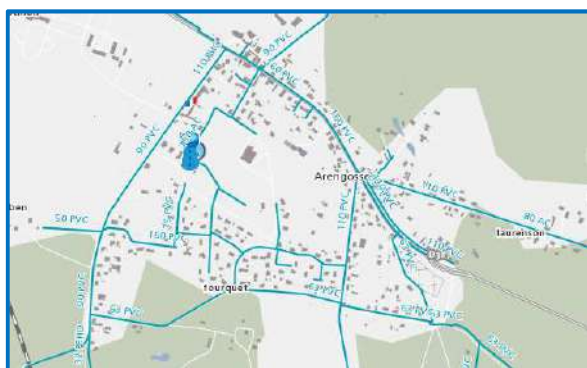
## La cartographie

Le cadastre de la commune a été numérisé.

Le délégataire étant équipé d'un matériel d'établissement et de gestion de cartographie informatique, il a créé un SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble du réseau de la commune.

Cette cartographie est achevée et opérationnelle depuis 2010.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.



## La télégestion

La station « Le Stade » possède un système de télégestion. Cet équipement permet un meilleur suivi du fonctionnement de la distribution, et une amélioration des délais d'intervention. Le système est raccordé à notre site d'exploitation des données pour gérer particulièrement les alarmes.

Le système est raccordé au serveur du Territoire Atlantique et les données sont exploitées par l'application métier FLUKSAQA.

Celui-ci nous permet de visualiser le fonctionnement de chacune des installations et d'optimiser leur fonctionnement.

## Marnage du château d'eau :



## Suivi journalier des volumes mis en distribution :



## Analyseur de chlore

La mise en place d'un analyseur de chlore en continu permettra d'assurer la stabilité de la désinfection de l'eau et du taux de chlore injecté.



# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

## 4.1 La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

### 4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan de surveillance de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Ceci, en accord avec l'arrêté du 30 décembre 2022 qui décrit les modalités de mise en œuvre de la surveillance permanente de la qualité de l'eau exercée par la Collectivité en sa qualité de personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau. Des prélèvements sont ainsi réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. La surveillance est adaptée à chaque service et permet d'assurer un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

#### → Cas des nouveaux paramètres

Le renforcement au 1er janvier 2023 des normes de qualité exigées pour l'eau potable nous a conduit à vous informer de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses, permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle de sept nouveaux paramètres dans les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

#### → Cas des métabolites de pesticides

La publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	52	133
Physico-chimique	379	120

## 4.1.2 L'eau produite et distribuée

### → Conformité des paramètres analytiques

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	1	2	19	0 n/100ml
Température de l'eau	9,6	26,3	1	0	10	0	25 °C

Le prélèvement du 17/01/2023 réalisé par VEOLIA est non conforme sur le paramètre Aérobie Sulfite Réducteurs avec un résultat à 1 UFC/100 ml. Le prélèvement de contrôle réalisé le 24/01/2023 s'est révélé conforme.

Sur les 10 analyses en température réalisées par l'ARS en 2023, 1 dépassement a été constaté, n'impactant pas la santé humaine.

### → Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	37	38,30	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	28	30	2	mg/l	250
Fluorures	190	190	1	µg/l	1500
Magnésium	6,66	6,90	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	2	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	2,14	2,14	1	mg/l	Sans objet
Sodium	26,80	26,80	1	mg/l	200
Sulfates	0	0	2	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	12	12,40	2	°F	Sans objet

### 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

#### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Le résultat des analyses du contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	9	8	9	9	10
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	9	8	9	9	10
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>75,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	3	5	4	4	4
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	4	5	4	4	4

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

#### → Chlorure de Vinyle Monomère

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

#### Situation sur votre service :

Deux analyses de l'ARS réalisées le 23/05/2023 et le 21/09/2023 sur la commune d'Arengeosse sont conformes.

Date/Heure réalisation	Nom	Adresse	Adresse (suite)	COMMUNE	Nature du programme	Nom du programme	PRELVT Qualification	Résultat
23/05/2023 14:05	UP-ARESTA-D01	Station du STADE (Arengeosse)	au château d'eau.--	ARENGOSSE	OFF	CS_Contrôle sanitaire ARS	N.Q	<0.1
21/09/2023 09:30	ZD-ARENGO-D01	Bourg, (+sieurs pts de privts)	-	ARENGOSSE	OFF	CS_Contrôle sanitaire ARS	N.Q	<0.1

## 4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

### 4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximal par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
ST 01 - LE STADE	30	600

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>41 295</b>	<b>45 972</b>	<b>46 192</b>	<b>42 075</b>	<b>38 241</b>	<b>-9,1%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
ST 01 - LE STADE	41 295	45 972	46 192	42 075	38 241	-9,1%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	41 295	45 972	46 192	42 075	38 241	-9,1%

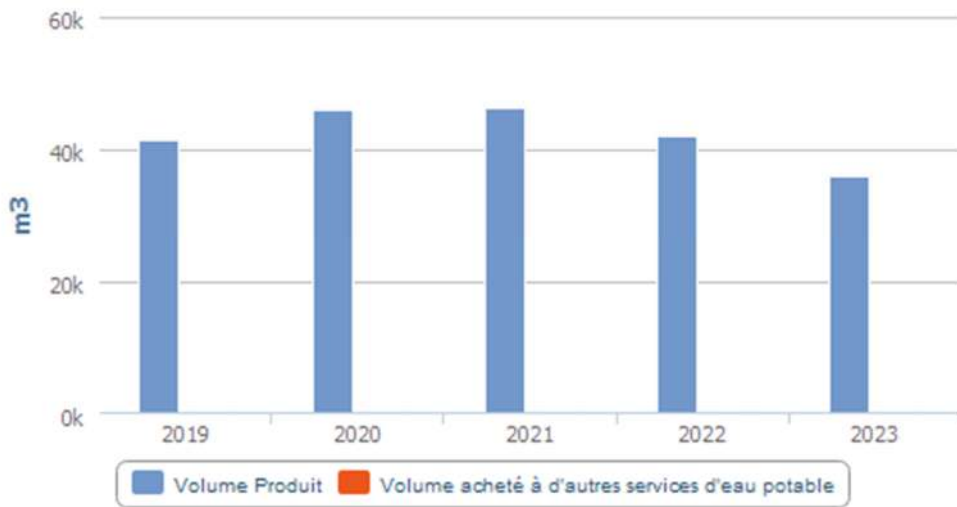
#### → Le volume produit et mis en distribution

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>41 295</b>	<b>45 972</b>	<b>46 192</b>	<b>42 075</b>	<b>38 241</b>	<b>-9,1%</b>
Besoin des usines	0	0	0	0	2 377*	100%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>41 295</b>	<b>45 972</b>	<b>46 192</b>	<b>42 075</b>	<b>35 864</b>	<b>-14,8%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	330	419	399	404	453	12,1%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>41 625</b>	<b>46 391</b>	<b>46 591</b>	<b>42 479</b>	<b>36 317</b>	<b>-14,5%</b>

\*Les volumes d'eau utilisés pendant les travaux pour assurer la régulation de la pression avec l'hydrostab ont été estimés et intégrés aux besoins des usines

### Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



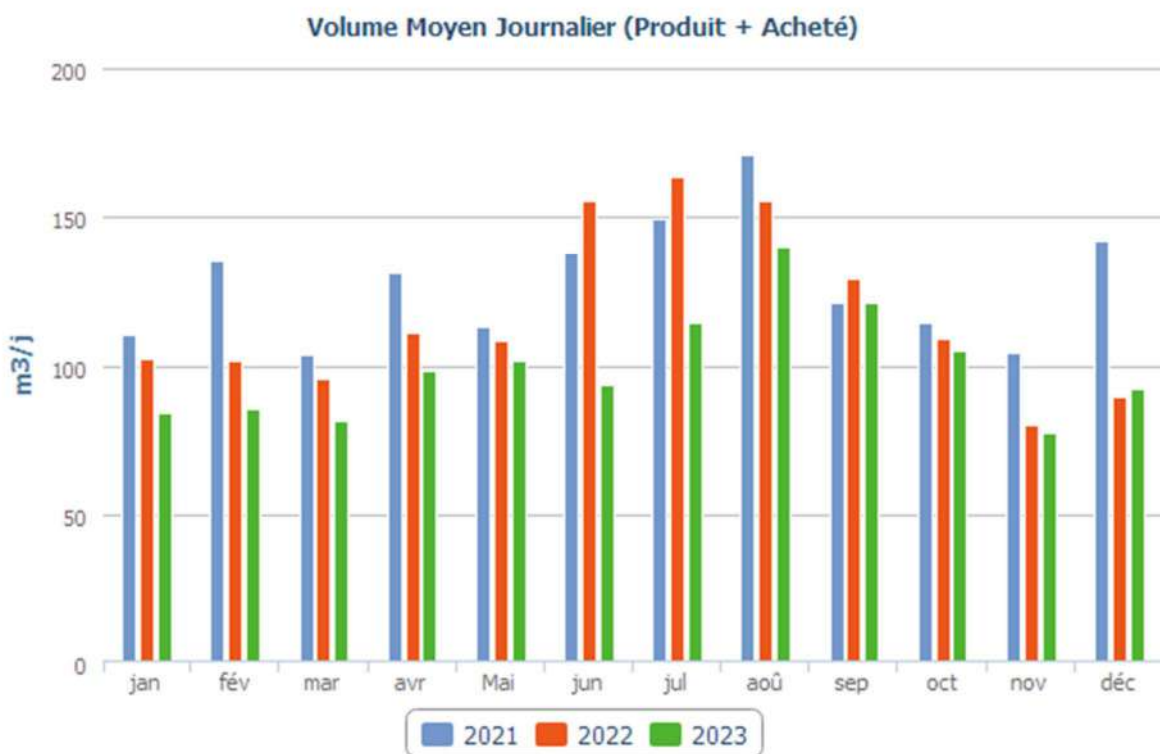
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>330</b>	<b>419</b>	<b>399</b>	<b>404</b>	<b>453</b>	<b>12,1%</b>
SYNDICAT MIXTE DEPARTEMENTAL D'EQUIPEMENT DES COM	330	419	399	404	453	12,1%

### → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Jan.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Volume moyen journalier produit (m3/j)	83	84	80	97	99	92	113	138	120	104	76	91
Volume moyen journalier acheté (m3/j)	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
<b>Total (m3/j)</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>81</b>	<b>98</b>	<b>101</b>	<b>93</b>	<b>114</b>	<b>140</b>	<b>121</b>	<b>105</b>	<b>77</b>	<b>92</b>



#### 4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

##### → Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>37 659</b>	<b>34 255</b>	<b>35 692</b>	<b>31 774</b>	<b>33 873</b>	<b>6,6%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>37 659</b>	<b>34 255</b>	<b>35 692</b>	<b>31 774</b>	<b>33 873</b>	<b>6,6%</b>
domestiques ou assimilés	37 659	34 255	35 692	31 774	33 873	6,6%
non domestiques	0	0	0	0	0	0%

Le volume vendu par typologie de clients est détaillé comme suit :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>37 659</b>	<b>34 255</b>	<b>35 692</b>	<b>31 774</b>	<b>33 873</b>	<b>6,6%</b>
<i>dont clients individuels</i>	28 923	29 402	31 644	28 947	30 628	5,8%
<i>dont bâtiments communaux</i>	8 736	4 853	4 048	2 827	3 245	14,8%

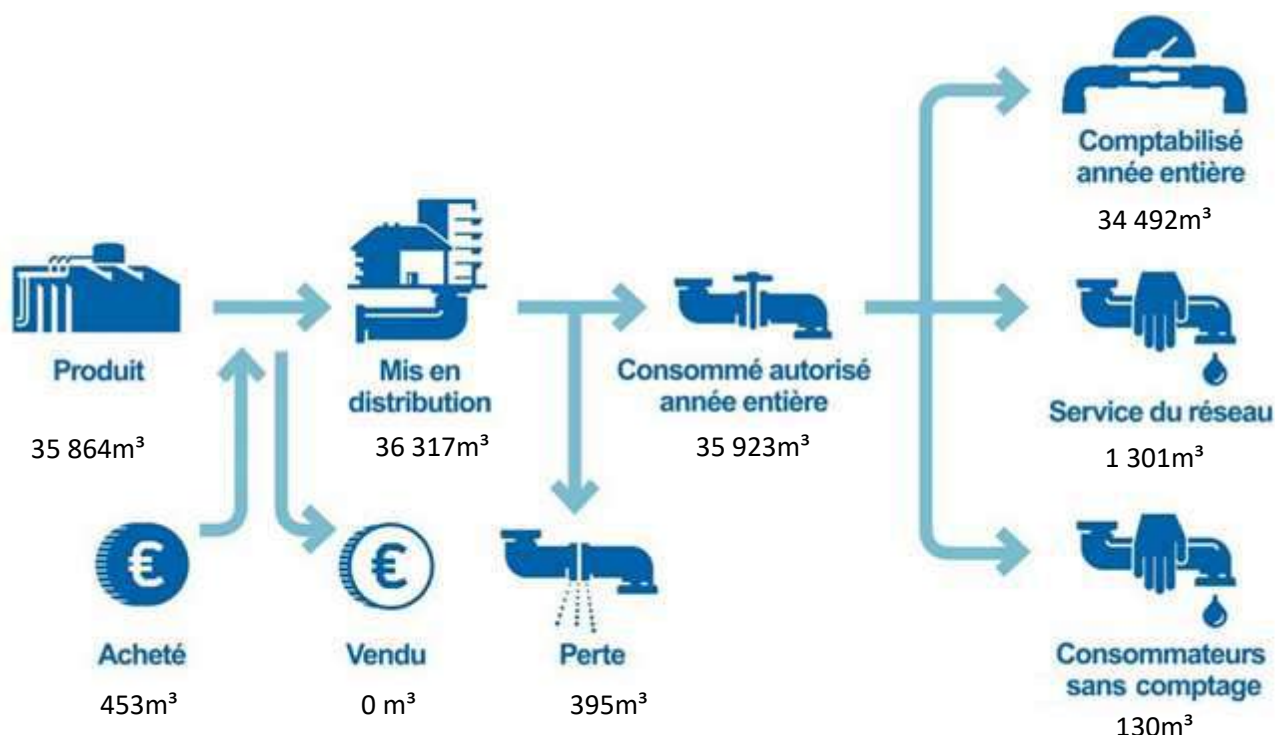
## → Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année entière par un calcul au prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	37 871	35 603	36 365	33 719	34 397	2,0%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>38 397</b>	<b>35 314</b>	<b>36 465</b>	<b>33 905</b>	<b>34 492</b>	<b>1,7%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	360	369	364	363	364	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	120	120	120	120	130	8,3%
Volume de service du réseau (m3)	1 160	825	1 641	1 000	1 301	30,1%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>39 151</b>	<b>36 548</b>	<b>38 126</b>	<b>34 839</b>	<b>35 828</b>	<b>2,8%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>39 677</b>	<b>36 259</b>	<b>38 226</b>	<b>35 025</b>	<b>35 923</b>	<b>2,6%</b>

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

## → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.



La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2023 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2023	98,9	65,52	0,03	0,13	2,59

*Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)*

*Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012*

*ILP (indice linéaire des pertes (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)*

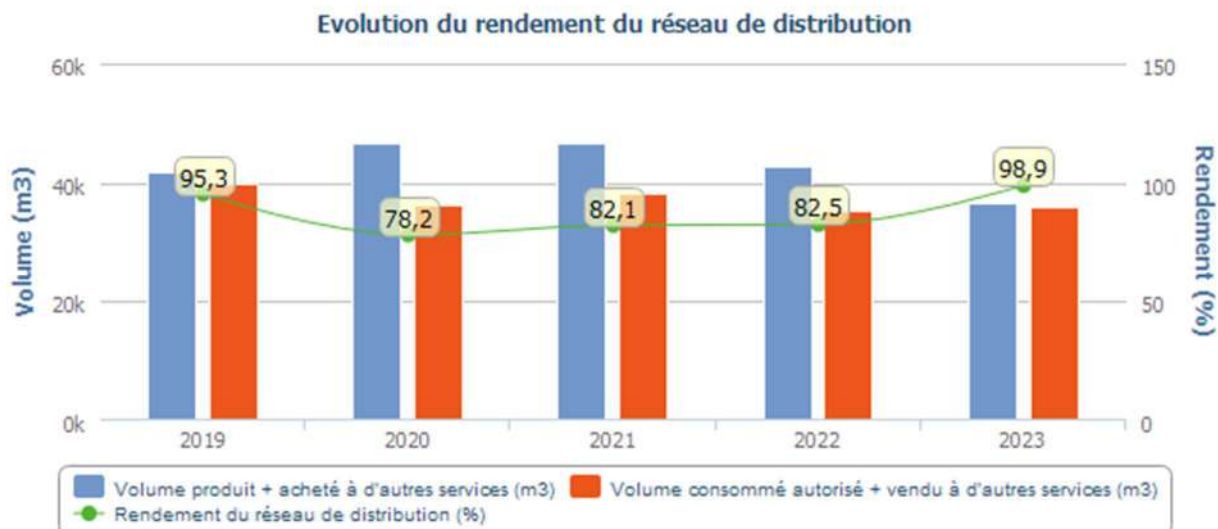
*ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)*

*ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>95,3 %</b>	<b>78,2 %</b>	<b>82,1 %</b>	<b>82,5 %</b>	<b>98,9 %</b>	<b>19,9%</b>
. A Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . .	39 677	36 259	38 226	35 025	35 923	2,6%
. C Volume produit (m3) . . . . .	41 295	45 972	46 192	42 075	35 864	-14,8%
D Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . .	330	419	399	404	453	12,1%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)  
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2023 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2023.

Nous nous tenons à votre disposition pour la rédaction du rapport en cas de non atteinte de ce rendement minimum.

→ **L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]**

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,23</b>	<b>0,80</b>	<b>0,73</b>	<b>0,62</b>	<b>0,13</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	41 625	46 391	46 591	42 479	36 317
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	38 397	35 314	36 465	33 905	34 492
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	37 997	38 002	38 048	38 046	38 046

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,14</b>	<b>0,73</b>	<b>0,60</b>	<b>0,54</b>	<b>0,03</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	41 625	46 391	46 591	42 479	36 317
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	39 677	36 259	38 226	35 025	35 923
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	37 997	38 002	38 048	38 046	38 046

## 4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ✓ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



### **La gestion centralisée des interventions**

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

#### → Les installations

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

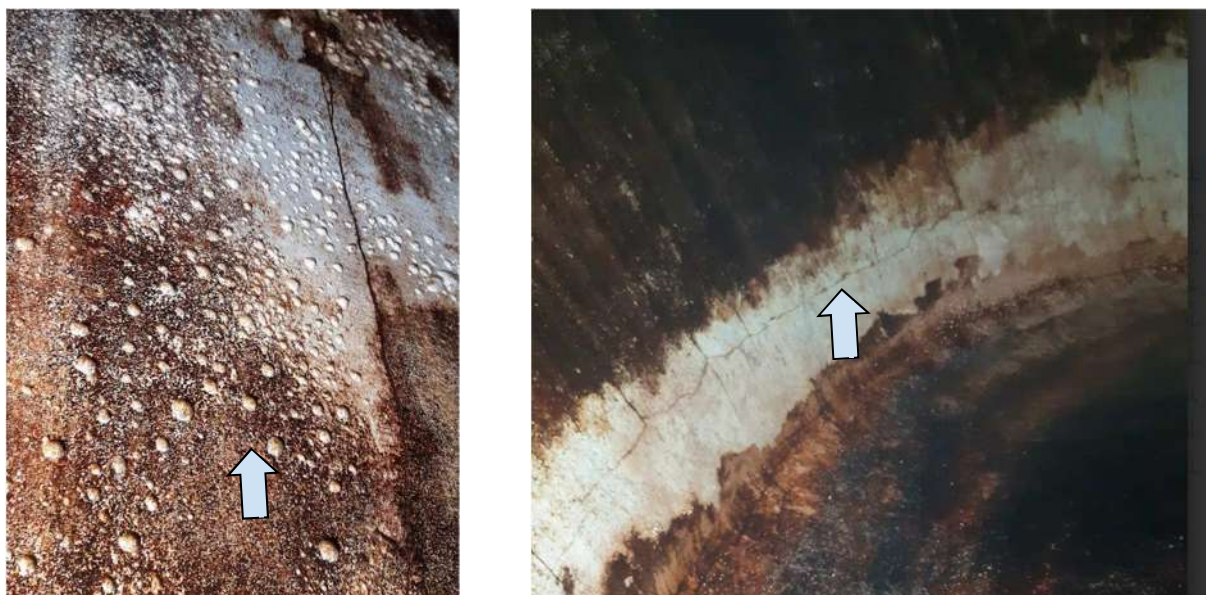
- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Contrôle visuel du périmètre des installations ;
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé ;
- Nettoyage des ouvrages et entretien des espaces verts.

- **Lavage des réservoirs**

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m <sup>3</sup>	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
Rs 01 – LE STADE	Château d'eau	400	06/10/2022	05/10/2023

- Lors du nettoyage du Château d'eau du STADE il a été constaté la présence de cloques sur le revêtement et la présence de fissures au niveau du fond de la bache de stockage.



Présence de cloques au niveau du revêtement et de quelques fissures sur les parois

### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

### 4.3.3 Les recherches de fuites

- **Fuites sur réseau et branchements**

Sur l'exercice 2023, nous n'avons pas eu et réparé de fuite sur branchement d'eau potable.

Activité	Commune	Rue	Date
EAU Réparer Fuite Canalisation (20-10)	ARENGOSSE(40)	RUE DU STADE	03/05/2023
EAU Réparer Fuite Canalisation (20-10)	ARENGOSSE(40)	RUE DU STADE	03/05/2023

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	1	0	0	2	100%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	0	0	1	2	0	-100,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,0	0,0	0,3	0,5	0,5	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	1	0	0	1	2	100,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	1	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	1	1	1	4	4	0,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	0	0	0	0,0%

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Pour chaque installation de production, cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2019	2020	2021	2022	2023
ST 01 - LE STADE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Pour 2022 et 2023, dans le cadre du Plan ReSource, nos objectifs ont été rehaussés : il nous est demandé de réduire de 5% notre impact énergétique et d'augmenter de 5% notre production d'énergie sur les 2 années. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	33 574	34 077	29 117	17 067	14 883	-12,8%
Surpresseur	18 818	15 028	14 322	2 917	2 206	-24,4%
Installation de production	14 756	19 049	14 795	14 150	12 677	-10,4%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe.

### 4.4.3 La consommation de réactifs

Selon les cas, le choix du réactif est établi de façon à optimiser le traitement :

- ✓ assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- ✓ réduire les quantités de réactifs à utiliser.

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

##### → *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

# 5.

RAPPORT  
FINANCIER DU  
SERVICE





Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

## 5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

### → Le CARE

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2023 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: I5820 - ARENGOSSE AEP

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>76 940</b>	<b>87 490</b>	<b>13,71 %</b>
Exploitation du service	34 694	36 292	
Collectivités et autres organismes publics	36 036	39 045	
Travaux attribués à titre exclusif	4 536	10 636	
Produits accessoires	1 674	1 517	
<b>CHARGES</b>	<b>102 502</b>	<b>116 511</b>	<b>13,67%</b>
Personnel	33 135	36 535	
Energie électrique	1 816	3 757	
Achats d'eau	262	623	
Produits de traitement	266	235	
Analyses	4 746	4 098	
Sous-traitance, matières et fournitures	10 299	15 291	
Impôts locaux et taxes	1 908	1 785	
Autres dépenses d'exploitation	6 955	7 414	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	1 149	1 101	
<i>engins et véhicules</i>	4 683	5 107	
<i>informatique</i>	4 457	3 851	
<i>assurances</i>	1 203	1 367	
<i>locaux</i>	2 064	2 539	
<i>autres</i>	- 6 599	- 6 551	
Contribution des services centraux et recherche	2 669	2 688	
Collectivités et autres organismes publics	36 036	39 045	
Charges relatives aux renouvellements	3 684	3 967	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	3 684	3 967	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	725	1 073	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 25 562</b>	<b>- 29 021</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 25 562</b>	<b>- 29 021</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

06/03/2024

→ **L'état détaillé des produits**

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE :

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2023**

**Collectivité: I5820 - ARENGOSSE AEP**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	34 694	36 292	4,61 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	34 881	36 142	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 187	150	
<b>Exploitation du service</b>	<b>34 694</b>	<b>36 292</b>	<b>4,61 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	23 255	24 914	7,13 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	23 750	24 780	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 495	134	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	2 885	3 253	12,76 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 650	3 081	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	235	172	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	9 896	10 878	9,92 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	10 104	10 732	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 208	146	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>36 036</b>	<b>39 045</b>	<b>8,35 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>4 536</b>	<b>10 636</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>1 674</b>	<b>1 517</b>	<b>-9,38 %</b>

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA).

06/03/24

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimale, le total des produits ci-dessus peut être différent à quelques euros près du total des produits inscrits sur le compte annuel de résultat de l'exploitation.

Energie électrique : Malgré la baisse des consommations électrique les coûts de l'énergie augmentent en raison de la fin de l'AREHN+ accordée en 2022.

## 5.2 Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le délégataire, qu'il s'agisse de biens du domaine concédé ou de biens de reprise.

### → *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

### → *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

### → *Programme contractuel d'investissement*

Au titre de l'exercice 2023 il n'y a pas été réalisé d'investissement contractuel.

### → *Programme contractuel de renouvellement*

Il n'y a pas de programme contractuel de renouvellement.

### → *Les autres dépenses de renouvellement*

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

#### **Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :**

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

I5820 Commune de Arengosse AEP			
	Dépenses équipements	Dépenses compteurs**	Recettes
2014	0,00 €	0,00 €	1 733,00 €
2015	0,00 €	0,00 €	3 451,79 €
2016	284,00 €	284,30 €	3 435,15 €
2017	2 004,50 €	1 549,83 €	3 435,15 €
2018	7 072,00 €	251,08 €	3 473,63 €
2019	0,00 €	4 711,31 €	3 545,37 €
2020	0,00 €	144,99 €	3 583,84 €
2021	0,00 €	0,00 €	3 562,01 €
2022	8 741,18 €*	115,21 €	3 746,40 €
2023	11 292,98 €*	0,00 €	3 980,70 €
Total	29 394,66 €	7 056,72 €	33 947,04 €
Solde		-2 504,34 €	

\* Lors de la rédaction de ce rapport, les états d'imputations pour le fond de renouvellement pour 2022 et 2023 ont été présentés mais ne sont pas signés. Néanmoins, ils sont présentés dans le tableau ci-dessus, afin de connaître l'avancement des dépenses.

\*\*Présentation des dépenses liées aux compteurs qui n'étaient, auparavant, pas comptabilisées dans le fonds de renouvellement.

## 5.4 Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, ce chapitre ne présente que les « engagements significatifs, sortant de l'ordinaire, nécessaires à la continuité du service, existant à la fin de la période objet du rapport, et qui à la fois devraient se continuer au-delà du terme normal de la convention de délégation et être repris par l'exploitant futur ».

Afin de rester simples, les informations fournies ont une nature qualitative. A la demande de la Collectivité, et en particulier avant la fin du contrat, Veolia pourra détailler ces éléments.

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

#### → Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

- ✓ Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- ✓ Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### → Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

#### → Biens de reprise

Les biens de reprise (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) seront remis au nouvel exploitant, si celui-ci le souhaite, à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat. Ces biens doivent généralement être achetés par le nouvel exploitant.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

### → *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

### → *Consommations non facturées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat*

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. La continuité de service est à privilégier (maintien des calendriers de facturation ou de mensualisation jusqu'à l'échéance du contrat). Il y a donc lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation et de recouvrement des sommes dues ainsi que les modalités de reversement des encaissements qui s'imposeront le cas échéant au nouvel exploitant : part ancien contrat en prorata temporis, reprise des soldes de mensualisation des comptes clients. L'introduction de relevés spécifiques, notamment si le contrat se termine après une facturation d'acompte, peut être une option à considérer.

#### **5.4.2 Dispositions applicables au personnel**

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ✓ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ✓ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour inventorier les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

### → *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ✓ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ✓ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1<sup>er</sup> janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

### → *Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat*

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, Veolia transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante).

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. Veolia se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

En tout état de cause, d'un point de vue général, afin de clarifier les dispositions applicables et de protéger l'emploi, nous proposons de préciser avec la Collectivité avant la fin du contrat, le cadre dans lequel sera géré le statut des salariés et la protection de l'emploi à la fin du contrat. Il est utile que ce cadre soit précisé dans le cahier des charges du nouvel exploitant.

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### → *Comptes entre employeurs successifs*

Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13<sup>ème</sup> mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ✓ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

---

<sup>3</sup> Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.



# 6.

## ANNEXES



## 6.1 La facture 120 m<sup>3</sup>

ARENGOSSE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2024	Montant au 01/01/2023	Montant au 01/01/2024	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>205,49</b>	<b>211,08</b>	<b>2,72%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>110,62</b>	<b>114,49</b>	<b>3,50%</b>
Abonnement			44,00	45,54	3,50%
Consommation	120	0,5746	66,62	68,95	3,50%
<b>Part syndicale</b>			<b>84,26</b>	<b>85,98</b>	<b>2,04%</b>
Abonnement			7,70	7,86	2,08%
Consommation	120	0,6510	76,56	78,12	2,04%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0884</b>	<b>10,61</b>	<b>10,61</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>191,53</b>	<b>198,22</b>	<b>3,49%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>116,25</b>	<b>121,28</b>	<b>4,33%</b>
Abonnement			46,22	48,22	4,33%
Consommation	120	0,6088	70,03	73,06	4,33%
<b>Part communale</b>			<b>75,28</b>	<b>76,94</b>	<b>2,21%</b>
Abonnement			4,72	4,82	2,12%
Consommation	120	0,6010	70,56	72,12	2,21%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>105,23</b>	<b>106,21</b>	<b>0,93%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			35,63	36,61	2,75%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>502,25</b>	<b>515,51</b>	<b>2,64%</b>

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>ARENGOSSE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	700	692	698	705	713	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	371	374	380	385	388	0,8%
Volume vendu (m3)	37 659	34 255	35 692	31 774	33 873	6,6%

## 6.3 La qualité de l'eau

### 6.3.1 L'eau produite et distribuée

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- ✓ les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,
- ✓ les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

#### → Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	10	10	19	19	29	29
Physico-chimie	4	4	3	3	7	7

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

#### → Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>4</sup> :

<sup>4</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	20	20	38	38
Physico-chimique	207	207	8	8
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	32	32	76	75
Physico-chimique	92	91	68	68
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique			19	
Physico-chimique	81		44	

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

### 6.3.2 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

UP - usine du STADE (Arengosse)

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		212	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		236	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		1	5	(+)	
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre	23	23	23	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	170	170	170	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	7.967	8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre à 20°C	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.91	8.008	8.1	4	Unité pH	[6,5 - 9]
TH Calcique	9.25	9.413	9.575	2	°F	
TH Magnésien	2.797	2.848	2.898	2	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	14.1	14.7	15.3	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	12	12.2	12.4	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.225	0.42	6	NFU	<= 2
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	1	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Ac.sulfoniqPerfluorooct (gelé)	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
(PFTrDA) Ac. PFtridécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundécanoïque	0	0	0	1	µg/l	

Somme des 20 PFAS	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
4-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	<= 0.3
Température de l'eau	16.7	18.933	20.8	3	°C	<= 25
Fer total	100	110	120	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	14	14	14	1	µg/l	<= 50
Calcium	37	37.65	38.3	2	mg/l	
Chlorures	28	29	30	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	349	351	353	2	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.66	6.78	6.9	2	mg/l	
Potassium	2.14	2.14	2.14	1	mg/l	
Sodium	26.8	26.8	26.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	0	0	0	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.93	0.965	1	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0.006	0.012	2	mg/l	<= 0.5
Nitrates	0	0	0	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.003	0.003	0.003	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.048	0.048	0.048	1	mg/l	<= 0.7
Bore	30	30	30	1	µg/l	<= 1500
Fluorures	190	190	190	1	µg/l	<= 1500
Mercuré	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Uranium	0.02	0.02	0.02	1	µg/l	<= 30
Chlore libre	0.01	0.325	0.72	8	mg/l	
Chlore total	0.05	0.368	0.82	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	8.17	8.17	8.17	1	µg/l	
Chlorate (issu traitement)	79	79	79	1	µg/L	<= 700
Chloroforme	2.55	2.55	2.55	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	10.7	10.7	10.7	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.93	3.93	3.93	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	25.35	25.35	25.35	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

ZD - Commune de ARENGOSSE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	15	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	21	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	21	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	21	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	21	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	21	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		3	14	(+)	
pH à température de l'eau	7.6	7.786	8	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.4	7.847	8.12	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	1.167	7	6	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.019	0.32	17	NFU	<= 2
Ac. perfluorodécane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorododécane sulfoniq	0	0	0	1	µg/l	
Ac. perfluorododécanoïq PFDODA	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorononane sulfonique	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoropent.sulf (PFPeS)	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluorotridécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac perfluoroundécane sulfonic	0	0	0	1	µg/l	
Ac. sulfonique de perfluorooct	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanesulfoniqu	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorobutanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorooctanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluorodécanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoroheptane sulfoni	0	0	0	1	µg/l	
Acide perfluoroheptanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexane sulfonic	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorohexanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluorononanoïque	0	0	0	1	µg/L	
Acide perfluoropentanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Ac.sulfoniqPerfluorooct (gelé)	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
(PFTTrDA) Ac. PFtridécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
(PFUnDA) Acide PFundécanoïque	0	0	0	1	µg/l	
Somme des 20 PFAS	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
4-nonylphénol	0	0	0	1	µg/l	<= 0.3
Température de l'eau	9.6	18.057	26.3	7	°C	<= 25
Fer total	6.8	74.467	180	6	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	340	351.667	370	6	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0.022	0.047	6	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.095	0.095	0.095	1	mg/l	<= 2



Nickel	4.5	4.5	4.5	1	µg/l	<= 20
Plomb	3.2	3.2	3.2	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Uranium	0.04	0.04	0.04	1	µg/l	<= 30
Chlore libre	0	0.074	0.38	21	mg/l	
Chlore total	0	0.1	0.44	21	mg/l	
Chlorate (issu traitement)	0	0	0	1	µg/L	<= 700

## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>ST 01 - LE STADE</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	14 756	19 049	14 795	14 150	12 677	-10,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	357	414	320	336	353	5,1%
Volume produit refoulé (m3)	41 295	45 972	46 192	42 075	35 864	-14,8%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>ST 02 - BOUNEAU</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	18 818	15 028	14 322	2 917**	2 206	-24,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	28 087	20 872	/*	/*	/*	/
Volume pompé (m3)	670	720	/*	/*	/*	/

### Installation de captage

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
<b>FORAGE LE STADE</b>						
Volume pompé (m3)	41 295	45 972	46 192	42 075	38 241	-9,1%

\*Jusqu'en 2020 le volume pompé était calculé en fonction du nombre d'heure de fonctionnement des pompes. Cette méthode manquant de précision, nous avons décidé de ne pas reporter de données pour les années suivantes.

\*\*En 2022, il a été identifié une vanne ouverte entre le secteur surpressé et le secteur alimenté par le château d'eau, ce qui fait que l'eau circulait en circuit ouvert sur le réseau. Cette vanne ayant été fermée le phénomène a été stoppé, ce qui a permis de réduire fortement les temps de fonctionnement des pompes et la consommation d'énergie.

## 6.5 Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2023 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Sud- Ouest de Veolia Eau (Groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau articulée autour d'une logique « gLocale » répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 59 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service consommateurs, ressources humaines, bureau d'études techniques, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats d'une part les produits et les charges relevant de la Région (niveaux

Région Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 – Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Vionnet – 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau National (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national lui facture le coût de ses prestations.

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

### Faits Marquants

#### **Modalités de répartition des charges indirectes liées à la fonction Consommateurs**

Veolia Eau porte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences Consommateurs de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement et gestion des appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales :

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les reversements aux collectivités ;
- la plateforme RC 360 qui gère les appels téléphoniques ainsi que les mails et les courriers des consommateurs.

Ces plateformes disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « Consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire).

Depuis l'exercice 2020, la répartition du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire), qui était jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée, s'effectue désormais de la manière suivante :

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1<sup>er</sup> novembre n-1 et le 31 octobre n en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1<sup>er</sup> janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « Consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m<sup>3</sup> assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote-part des coûts ci-dessus selon les règles ci-dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place : le contrat assainissement supporte alors la quote-part conventionnelle des coûts Consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous-traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous-traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

L'année 2023 a vu l'absorption de la Société SAGEBA par fusion absorption avec la Société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux. Cette fusion a pris juridiquement effet au 30 juin 2023.

## 1. Produits

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée et comptabilisée sur la part des produits non relevés et/ou non facturés à la fin du mois de Novembre. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les dégrèvements (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder - dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

Réseau Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

**Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux**  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Wionnet – 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



## 2. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes - cf. § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties - cf. § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité, soit de calculs à caractère économique (charges calculées - cf. § 2.1.2).

### 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf. 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf. 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusif.

#### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE) est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électro-intensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Jusqu'à fin 2020, ces régularisations étaient enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée. Elles sont depuis l'exercice 2021 prises en compte dans les CARE dès l'envoi de l'état récapitulatif des consommations de l'année N-1 à l'Administration en juin N.

Réseau Sub-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine-Vionnot - 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



### 2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique..., il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir ci-dessous).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

#### - Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation 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 assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

D'une part le montant cumulé à la fin de l'exercice des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours ;

D'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais

Réseau Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

**Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux**  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Vionnet - 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.G.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

#### - Programme contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

D'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;

D'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

#### - Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

#### Charges relatives aux investissements :

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

Pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat ;

Pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros constants, le montant de l'investissement initial.

S'agissant des compteurs, ces derniers comprennent, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

L'étalement de ce coût financier global obéit aux règles suivantes :

Pour les investissements antérieurs à 2021, les redevances évoquées ci-dessus respectent une progressivité prédéterminée et constante (+1,5% par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné. Le taux financier retenu est calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat en vigueur l'année de réalisation de l'investissement, majoré d'une marge. Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité de 1,5% indiquée ci-dessus ;

Région Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Vionnet - 93300  
Aubervilliers-France  
Tel : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris





Pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2021, ces redevances prennent la forme d'une annuité constante et non plus progressive. Le taux financier retenu est déterminé en tenant compte des conditions de financement de l'année en cours. Le taux annuel de financement est fixé à 2,25% pour les investissements réalisés en 2021, 3,90% pour l'année 2022 et 5,35% pour les investissements réalisés en 2023.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, pour tous les contrats ayant pris effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice du coût de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

#### - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

#### - Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

#### - Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion hydro cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

### 2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

Réseau Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Vionnet - 93300  
Aubervilliers-France  
Tel : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



#### 2.1.4. Impôt sur les sociétés

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2023 correspond au taux normal de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises soit 25%, hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

#### 2.2. Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisées au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

##### 2.2.1. Principe de répartition

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Consommateurs. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont en revanche pas été modifiées.

Le principe retenu est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration mais excluent désormais celles de la fonction Consommateurs) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par une société mutualisée (GIE ou autre) à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont facturées d'abord au GIE national du niveau donné puis réparties par celui-ci via leurs contrats aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée de l'exercice des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE national peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote-part forfaitaire de «peines et soins» égale à 5% de ces achats d'eau, qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

Réseau Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Viornet - 93300  
Aubervilliers - France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris



Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

### 2.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la réfacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « Consommateurs » réparti comme évoqué ci-dessus).

## 2.3. Autres charges

### 2.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (production immobilisée, travaux exclusifs, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€. Ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires, ...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

### 2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2023 au titre de l'exercice 2022.

## 2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Consommateurs. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

**Région Sud-Ouest**  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél : 05.61.34.77.77 - Fax : 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

**Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux**  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Viannel - 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
872 025 526 RCS Paris



Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale – sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- Inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- Inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

#### Notes :

1. La donnée « nombre de contacts » n'est pas disponible à un niveau plus fin que le niveau « Territoire ».
2. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.
3. C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.
4. L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
  - Le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,
  - La date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.
5. Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

Toulouse, le 25 avril 2024

Jan KLASINSKI  
Directeur Régional Sud-Ouest

DocuSigned by:  
  
1C1H4M0R010D45Z

Région Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine, 22 avenue Marcel Dassault  
BP 25873  
31506 TOULOUSE CEDEX 5  
Tél: 05.61.34.77.77 - Fax: 05.61.34.78.10  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux  
Siège social : 21, rue La Boétie - 75008 Paris - France  
Adresse postale : 30, rue Mademoiselle Vionnet - 93300  
Aubervilliers-France  
Tél : +33 (0)1 85 57 70 00 / [www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)  
S.C.A. au capital de 2.207.287.340,98 Euros  
572 025 526 RCS Paris

→ ***Avis des commissaires aux comptes***

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

## 6.6 Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (\*)



N° 2015/69288.9

**Certificat**  
Certificate

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET  
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER  
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 50001 : 2018**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexe / Complementary list of certified locations on appendix

N° SIREN

572025326

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)  
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-11

Jusqu'au  
until

2024-11-10

Julien MIZRI  
Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Sur ce certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), les données techniques de la certification sont présentes.  
The information contained on this certificate is available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Please do not lose the company's certificate.  
AFNOR CERTIFICATION est une société à responsabilité limitée au capital de 100 000 000 €.  
AFNOR est une marque AFNOR. AFNOR est un organisme AFNOR. CERT P 18813 - 03/2021



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET  
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**  
**DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER  
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

### ISO 9001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ces)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

Signature de Julien NIZRI, Directeur Général d'AFNOR Certification

**Julien NIZRI**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
**Managing Director of AFNOR Certification**



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée au capital de 100 000 000 € immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro SIREN 511 210 000. AFNOR Certification est une filiale de AFNOR, Association Française de Normalisation, 11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00 - SAS au capital de 10 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 10 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET  
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.  
DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER  
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

### ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(oes)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

Signature électronique certifiée par AFNOR Certification. Toute réimpression est interdite sans autorisation écrite de AFNOR Certification.

**Julien NIZRI**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

For an official electronic consultation see [www.afnor.org](https://www.afnor.org). In the absence of the certification of signatures, the electronic certificate can be verified at [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
atteste la validité des données de la certification. Toute réimpression est interdite sans autorisation écrite de AFNOR Certification.  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 60 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 167 000 € - 478 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)



(\* ) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.



## 6.7 Actualité réglementaire 2023

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service.

L'année 2023 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2023 sur votre service.

- **UN PLAN EAU : LA SOBRIÉTÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

Le Plan Eau national a été rendu public le 30 mars 2023, à l'issue d'un été 2022 et d'un hiver 2023 marqués par un très fort déficit hydrique. Il se structure autour de trois axes, à savoir, organiser la sobriété pour tous les acteurs, optimiser la disponibilité de la ressource, préserver la qualité de l'eau.

Ce plan fixe un objectif de réduction de 10 % des prélèvements sur la ressource en eau à l'horizon 2030, pour tous les usages, à l'exception des usages pour irrigation agricole qui pourront demeurer constants.

À l'automne 2023, ce plan a été décliné sur chacun des grands bassins hydrographiques à travers un Plan d'Adaptation au Changement Climatique (PACC) qui précise la trajectoire de réduction des prélèvements par grand usage (alimentation en eau, industrie, agriculture...) au regard des projections d'évolution de la ressource en eau.

L'objectif de sobriété, tel qu'exprimé dans le Plan Eau et les différents PACC des grands bassins, n'a pas été traduit en 2023 en dispositions législatives ou réglementaires majeures.

Toutefois, la sobriété hydrique constitue désormais un critère à part entière de l'évaluation environnementale réglementaire des plans, programmes et projets, notamment les SCOT et les plans d'urbanisme.

Aussi, dorénavant, ce peut être la disponibilité de la ressource en eau qui fixe l'ambition de développement d'un territoire. Dans ce contexte nouveau, la maîtrise des consommations constitue une voie indispensable pour sécuriser un plan d'urbanisme ou un projet industriel porteur d'une ambition de développement local vis-à-vis des recours administratifs relatifs au partage de l'eau sur le territoire concerné.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous accompagner pour décliner cet objectif de sobriété sur votre service, conformément aux projets locaux de développement, et bâtir avec vous un service d'eau à faible empreinte hydrique tout en étudiant les vulnérabilités du service face à ce nouvel objectif de sobriété et de maîtrise des consommations.

- **LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU**

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finances 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;

- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration).

Pour la redevance assainissement, la conformité en équipement, c'est-à-dire le respect des prescriptions de l'arrêté préfectoral (acte administratif), sera un critère à caractère rédhibitoire. Son non-respect obèrera toute possibilité de modulation de cette nouvelle redevance.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Enfin, cette réforme structurante des redevances survient dans un contexte d'augmentation des moyens d'intervention des agences de l'eau (Plan Eau) et s'accompagnera d'une refonte des indicateurs de performance du Systèmes d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement qui aboutira durant l'année 2024.

- **LA LOI "INDUSTRIE VERTE"**

La loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 est relative à l'industrie verte. Dans le respect d'un objectif de sobriété (foncière, énergétique, hydrique), elle vise à faciliter l'implantation des sites industriels, à financer les projets industriels verts, à conditionner les aides publiques à la transition écologique mais aussi à permettre une commande publique plus "verte". En effet, cette loi accélère la prise en compte de critères environnementaux dans la commande publique. Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics sont créés : le premier pour les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES), le second pour les entreprises ne respectant pas leurs engagements de publication d'information en matière de durabilité. Les collectivités locales pourront choisir ou non d'appliquer ces deux motifs d'exclusion.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES**

La directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques a considéré les services d'eau et d'assainissement comme des entités critiques. La transposition en droit français surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

- **QUALITÉ DE L'EAU**

**La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine entre progressivement en vigueur.**

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées 'PFAS') à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme par litre ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1er janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Compte tenu de ces évolutions importantes, nous vous avons informé de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle des sept nouveaux paramètres considérés dans le cadre réglementaire en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Cette campagne est échelonnée en deux temps en fonction de l'accréditation des méthodes analytiques.

Pour le moins, ce premier état des lieux est susceptible d'apporter un premier niveau d'assurance sur la qualité de l'eau distribuée par votre service puis d'orienter la réalisation du PGSSE et l'élaboration du plan de surveillance de la qualité de l'eau.

D'autre part, en avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a mené les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans une instruction aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service des évolutions réglementaires survenues au 1er janvier 2023, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

### **Métabolites de pesticides : des critères de gestion qui évoluent**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 était venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Aussi, depuis la publication de l'instruction de décembre 2020, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont renforcé le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit dès 2021 à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Durant l'année 2022, face à cette détection de plus en plus fréquente, les autorités sanitaires ont précisé les modalités de gestion initialement prévues dans l'instruction de décembre 2020.

Ainsi, après avoir saisi le Haut Conseil de Santé Publique (HCSP), dans son instruction du 24 mai 2022, la DGS a modifié les modalités de gestion des métabolites ne disposant pas de valeur sanitaire définie par l'Anses en préconisant aux ARS d'appliquer alors les valeurs sanitaires transitoires (VST) établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Pour les seuls métabolites non-pertinents, 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 fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite "R471811" est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Aussi, le sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024 dans un contexte où les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service de la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2023 sur la qualité de l'eau, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

- **Fin des réseaux RTC, 2G et 3G**

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC (réseau téléphonique commuté) ou des réseaux 2G/3G.

Les différents opérateurs télécom ont récemment annoncé de façon unilatérale la fin des réseaux 2G à horizon 2025 et 3G à horizon 2028. Les fréquences ainsi libérées seront réemployées pour les services en 4G et 5G.

Ces arrêts des réseaux 2G et 3G seront opérés nationalement au même moment



A la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau par exemple.

La fin annoncée des technologies 2G et 3G implique la mise en œuvre d'un plan de migration (diagnostic, sélection, approvisionnement, remplacement) des installations de communication, susceptible d'être financé par le plan de renouvellement, de travaux sur devis, ou par voie d'avenant.

Vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous, pour répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

La fin des lignes RTC est programmée par plaques, avec des échéances échelonnées jusqu'à 2030

## 6.8 Certificats d'assurances



### Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL002185-24 garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder 10 000 000 EUR pour la période d'assurance :

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT** 10 000 000 EUR

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période de la police du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 21/12/2023.

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the Insurer :

Signature autorisée/ Authorised signatory :



Allianz Global Corporate & Specialty SE  
Succursale en France  
1 Cours Michelet - CS 30051  
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
487 424 808 RCS Nanterre  
N° TVA Intracommunautaire FR  
00 487 424 808

Siège social  
Königsplatz 28  
80802 Munich  
Allemagne

Société Européenne Immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312  
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Grauhofstraße 108 - 53117 Bonn, Allemagne  
[www.agcs.allianz.com](http://www.agcs.allianz.com)

### Attestation d'Assurance

Nous soussignés, Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société :

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° FRL002184-24 garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

**Responsabilité Civile Exploitation**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par sinistre

**Responsabilité Civile Produits / Après-Livraison / Réception de travaux / Responsabilité Civile Professionnelle**

Tous dommages confondus ( corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

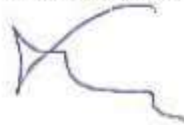
Période d'assurance du 01/01/2024 au 31/12/2024

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 20/12/2023

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



## ATTESTATION D'ASSURANCE (Pour la France)

Nous soussignés, **Aon France**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 560, dont le siège est sis :

31/35 rue de la Fédération

75717 PARIS

Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société :

**VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**

**21 rue la Boétie**

**75008 Paris**

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros 2024/FR/PDBI/0001 et 2024/FR/PDBI/0002 émises par **CODEVE Insurance Company DAC**, Elm Park, Merrion Road, Dublin D04 P231, Ireland, et d'autre part en excédent des Polices émises par CODEVE, la police numéro FR00043561PR, émise par **XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)).

Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

**21 rue La Boétie -**

**75008 PARIS**

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Choocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances),

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2024** jusqu'au **31 Décembre 2024**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Paris, le 26/12/2023

pour le compte des Assureurs et par délégation



Aon France  
31-35 rue de la Fédération  
75717 Paris Cedex 15  
N° ORIAS 07 001 560

Aon France

Siège social | 31-35 rue de la Fédération | 75717 Paris Cedex 15 | t+33(0)1 47 83 10 1 0 | f+33(0)1 47 83 11 1 1 | [aon.com](http://aon.com)  
N° ORIAS 07 001 560 | SAs au capital de 46 027 140 euros | 414 572 248 RCS Paris | N° de TVA intracommunautaire: FR 22 414 572 248  
GARANTIE FINANCIERE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L11 ET L114-4 DU CODE DES ASSURANCES





<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° assuré : F18746E N° contrat : 1351.001 / 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00	VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX 21, rue La Boétie 75008 PARIS

### Attestation d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE BATIMENT

Période de validité : du 01/01/2024 au 31/12/2024

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro F18746E 1351.001 / 2 85834 pour l'ensemble de ses filiales.

#### 1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
  - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
  - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
  - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
  - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
  - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
  - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





- Etanchéité de toitures.
  - Revêtements textiles et plastiques,
  - Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
  - Maitrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
  - MOE de désamiantage
  - Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
  - Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
  - Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
- 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
  - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
  - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
- travaux traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
  - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P ou à des recommandations professionnelles acceptées par la C2P,
  - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
  - procédés ou produits faisant l'objet, au jour de la passation du marché, d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATEC), valides et non mis en observation par la C2P,
  - procédés ou produits faisant l'objet, au plus tard le jour de la réception (au sens de l'article 1792-6 du code civil), d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (Atex) avec avis favorable,

*Les règles professionnelles acceptées par la C2P (commission prévention produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction), les recommandations professionnelles acceptées par la C2P et les procédés ou produits mis en observation par la C2P sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction ([www.qualification-construction.com](http://www.qualification-construction.com)).*

**Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.**

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p><b>En Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p><b>Hors Habitation :</b> Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.</p>
	<p><b>En présence d'un CCRD :</b> Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
<p>Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables</p>	<p><b>Marché d'entreprise</b> 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p><b>Marché de maîtrise d'œuvre</b> 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p><b>Durée et maintien des garanties :</b> La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p>	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

**SMARTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 99 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directeur et conseil de surveillance au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





### 3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à Paris  
Le 20/12/2023

Le Président du Directoire  
Par délégation



**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 780 295

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)





Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

N° assuré : F18746E  
N° contrat : 1259000/2 045165  
N° SIREN : 572 025 526

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES  
EAUX

Pour tout renseignement contacter :  
SMABTP Grands Comptes Entreprises  
8 rue Louis Armand - CS 71201  
75738 PARIS CEDEX 15  
Tél : 01.40.59.70.00

21, rue La Boétie  
75008 PARIS

**ATTESTATION D'ASSURANCE  
RESPONSABILITE DECENNALE  
OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE**  
valable à compter du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024

SMA SA certifie que l'assuré désigné ci-dessus est bénéficiaire d'un contrat POLICE ASSURANCE CONSTRUCTION, numéro F18746E 1351.001 / 2 85834 souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA pour le compte de l'ensemble de ses filiales garantissant, à ce jour, les activités suivantes :

Entreprise générale tous corps d'état, contractant général ou maître d'œuvre dans tous domaines d'activité et notamment dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau

SMABTP, Société mutuelle d'assurance du  
bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

SMAvie BTP, Société mutuelle d'assurance  
sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

SMA SA, Société anonyme à  
directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél : + 33 (0)1 40 59 70 00 • smabtp.fr





- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium

**Ce contrat garantit :**

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
- pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,

**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296





- lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
  - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
  - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
  - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
  - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
  - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT

Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.

- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
- pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

Les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :

Nature des garanties	Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 € par année d'assurance pour l'ensemble des garanties et des assurés
Garantie de responsabilité civile décennale relative aux ouvrages listés à l'article L.243-1-1-I du Code des assurances.	Marché d'entreprise : 5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Marché de maître d'œuvre : 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	Sauf marchés relatifs à :
	- construction d'éoliennes : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- réseaux de chaleur : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- cuves et réservoirs : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
Garantie dommages en répercussion	- installations photovoltaïques : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- réseaux enterrés : 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	Tous marchés confondus : 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

La présente attestation ne peut pas engager SMA SA au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à Paris,  
Le 20/12/2023

Le Président du Directoire  
Par délégation



**SMABTP**, Société mutuelle d'assurance du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables  
RCS PARIS 775 684 764

**SMAvie BTP**, Société mutuelle d'assurance sur la vie du bâtiment et des travaux publics  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
RCS PARIS 775 684 772

**SMA SA**, Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 12 000 000 euros  
RCS PARIS 332 789 296

Entreprises régies par le Code des assurances. Sièges : 8 rue Louis Armand • CS 71201 • 75738 PARIS Cedex 15 • Tél. : + 33 (0)1 40 59 70 00 • [smabtp.fr](http://smabtp.fr)







## 6.9 Autres annexes

Commune	Nom	Débit exploitation (m3/h)	Volume journalier autorisé (m3)	Volume autorisé (m3)	Volume Global autorisé par nappe	Volume Global autorisé
ARENGOSSE	LE STADE	30	600	219 000	-	219 000

	2022	2023
LE STADE	42 075	38 241

### Commentaire 2023

En 2023, le volume prélevé sur le forage respecte le volume de prélèvement autorisé.

## 6.10 Glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

### **Abonnement :**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation 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 non collectif).

### **Abonnés non domestiques :**

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification ISO 9001 :**

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

### **Certification ISO 22000 :**

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire.

### **Certification ISO 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification ISO 45001 :**

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

### **Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, 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). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an).

#### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/consommateur/an).

#### **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) 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 lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Développement durable :**

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

**Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030** sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

#### **Eau souterraine influencée :**

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

#### **HACCP :**

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

#### **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :**

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.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :**

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

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :**

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] :**

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :**

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

#### **Parties prenantes :**

Acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

#### **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 pour n laboratoires). (Circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm<sup>3</sup>/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### **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 jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements.

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

On appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] :**

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance.

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

#### **Taux de mensualisation :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

#### **Taux de prélèvement :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

#### **Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

**Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :**

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.
- ✓ et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

**Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

Nombre de demandes d'abonnement (mouvement de consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

**Taux de réclamations [P155.1] :**

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

**Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) :**

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

**Volume comptabilisé :**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

**Volume consommateurs sans comptage :**

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

**Volume consommé autorisé :**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

**Volume de service du réseau :**

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

**Volume mis en distribution :**

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 produit :**

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

**Volume vendu en gros (ou vendu 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. Il est strictement égal au volume exporté.



## Ressourcer le monde

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



**EAU POTABLE**

**Commune de Lit-et-Mixe**







L'eau nous rapproche

**Monsieur le Maire,**

Depuis près de 70 ans, **SOGEDO** s'engage à vos côtés, pour la préservation de la ressource, pour la qualité de l'eau distribuée aux usagers et pour la continuité du service public.

Alors que les besoins en eau dans le monde ne cessent d'augmenter, la ressource apparaît comme de plus en plus fragile et limitée. La préservation de la ressource ainsi que l'anticipation des besoins seront donc les enjeux des prochaines années et décennies pour que nos territoires restent des lieux d'habitat et de vie économique attractifs.

Préserver la ressource, tant en quantité qu'en qualité, relève d'actions quotidiennes mais aussi de projets innovants. Pour cela, nos outils d'exploitation évoluent sans cesse pour une meilleure maîtrise des services en temps réel.

Le **déploiement des compteurs communicants** en radio et télérelève permet un suivi plus fin des consommations tout au long de l'année. Les besoins en eau sont ainsi plus facilement corrélés avec la disponibilité de la ressource lors de périodes critiques.

La **réutilisation des eaux usées** a également été particulièrement mise en avant cette année dans l'actualité. SOGEDO et sa filiale HES sont aujourd'hui capables de vous proposer des solutions de réutilisation des eaux usées traitées pour des usages tels que le nettoyage des voiries, l'arrosage des espaces verts ou l'alimentation de camions hydrocureurs.

En investissant significativement dans des solutions techniques et technologiques, notre entreprise souhaite être un acteur efficient des métiers de l'eau, ainsi **SOGEDO** contribue à l'évolution des technologies au profit de votre collectivité dans le but d'améliorer la qualité de service à vos usagers.

Au-delà de ces innovations, **SOGEDO** est votre partenaire de proximité avec des équipes locales disponibles 24 h/24 et 7 j/7 sur votre territoire, équipes qui ne cessent d'être renforcées pour garantir une réelle **réactivité** en cas d'intervention et pour vous accompagner efficacement dans **la réalisation de vos projets**.

Nous vous renouvelons nos remerciements pour votre confiance et nous vous prions de trouver ci-joint l'ensemble des informations relatives à la gestion de votre service pour l'année 2023 récapitulant les différentes interventions et réalisations de nos personnels ainsi que les faits marquants de cet exercice.

**Le Président  
Philippe MERLIN**

.



## SOMMAIRE

<b>I – SYNTHESE</b> .....	<b>1</b>
<b>II – INFORMATIONS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
<b>II-1 Contrat</b> .....	<b>3</b>
II-1-1 Collectivité.....	3
II-1-2 Service délégué.....	3
II-1-3 Contrat et Avenants .....	3
<b>II-2 Présentation de l’entreprise SOGEDO</b> .....	<b>4</b>
II-2-1 SOGEDO, une PME proche des collectivités et de ses abonnés.....	4
II-2-2 Les adresses de SOGEDO pour votre contrat .....	5
II-2-3 L’implantation locale .....	6
II-2-4 Vos interlocuteurs locaux .....	6
II-2-5 les Moyens Humains et Techniques de votre agence locale .....	7
<b>II-3 Autres Intervenants</b> .....	<b>7</b>
<b>III – LE PATRIMOINE DU SERVICE</b> .....	<b>10</b>
<b>III-1 Fonctionnement des installations</b> .....	<b>10</b>
<b>III-2 Description des ouvrages</b> .....	<b>12</b>
III-2-1 Protection de la ressource .....	12
III-2-2 Les stations de pompage et de surpression.....	13
III-2-3 Les dispositifs de traitement.....	13
III-2-4 Les réservoirs .....	14
<b>III-3 Inventaire du réseau de distribution</b> .....	<b>15</b>
III-3-1 Inventaire des équipements hydrauliques .....	15
III-3-2 Bordereau des canalisations .....	16
<b>III-4 Inventaire des branchements particuliers</b> .....	<b>17</b>
III-4-1 Recensement des branchements particuliers .....	17
III-4-2 Parc compteurs particuliers.....	18
III-4-3 Connaissance des réseaux de distribution.....	19
<b>IV – COMPTE RENDU D’ACTIVITE</b> .....	<b>22</b>
<b>IV-1 Les abonnés desservis</b> .....	<b>22</b>
<b>IV-2 Les volumes d’eau</b> .....	<b>25</b>
IV-2-1 Les Volumes produits .....	25
IV-2-2 Les Volumes importés .....	26

IV-2-4 Les Volumes introduits .....	26
IV-2-5 Les Volumes comptabilisés non facturés.....	27
V-2-6 Ratios et rendement de réseau.....	28
IV-3 Consommations énergétiques .....	30
V-4 Les produits de traitement.....	31
<b>V – INTERVENTIONS REALISEES.....</b>	<b>32</b>
V-1 Suivi du potentiel de la ressource .....	32
V-2 Lavage des réservoirs.....	32
V-3 Interventions sur les ouvrages.....	32
V-4 Recherche de fuites .....	33
V-5 Réparations sur le réseau de distribution .....	34
V-6 Interventions sur branchements particuliers.....	35
V-7 Le suivi des travaux de la Collectivité .....	36
<b>VI - SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU</b>	<b>SIGNET</b>
<b>NON DEFINI.</b>	
VI-1 Réglementation en vigueur.....	Erreur ! Signet non défini.
VI-2 Analyses réalisées dans l'année.....	Erreur ! Signet non défini.
VI-3 Suivi de la qualité bactériologique.....	Erreur ! Signet non défini.
VI-4 Suivi de la qualité physico-chimique.....	Erreur ! Signet non défini.
VI-5 Synthèse générale.....	Erreur ! Signet non défini.
<b>VII - GESTION DES ABONNES .....</b>	<b>41</b>
VII-1 Interruptions de service .....	41
VII-2 Activités de l'Agence Clientèle.....	42
VII-2-1 Synthèse de l'année .....	42
VII-2-2 Situation sur l'exercice précédent.....	43
VII-3 Ecrêtements .....	43
VII-4 Dégrèvements.....	43
VII-5 Traitement des demandes des abonnés.....	44
<b>VIII – BILAN FINANCIER .....</b>	<b>46</b>
VIII-1 Indicateur financier.....	46
VIII-2 Compte-rendu financier .....	47
<b>IX – PROPOSITIONS - EVOLUTIONS .....</b>	<b>53</b>
IX-1 Ouvrages de la Collectivité.....	53

**IX-2 Distribution de l'Eau.....53**



## I – SYNTHESE

### Récapitulatif des indices spécifiques

Le tableau suivant montre l'évolution des indices spécifiques par rapport à l'année précédente :

Indicateurs spécifiques	Unité	2022	2023	Evolution
Indice d'avancement de la protection de la ressource	%	80%	80%	0%
Indice de connaissance du réseau	/ 120 points	95	95	0%
Nombre de Branchements Plomb	-	0	0	-
Nombre de réparations de conduites	-	6	7	17%
Nombre d'interventions sur branchements	-	34	31	-9%
Volumes mis en distribution	m3/an	240 695	256 810	7%
Volumes facturés	m3/an	221 586	226 462	2%
Rendement du réseau de distribution	%	94.7%	91.7%	-3%
Indice linéaire des volumes non-comptés	m3/j/km	0.6	1.0	59%
Indice linéaire de pertes en eau	m3/j/km	0.4	0.7	68%
Taux moyen de renouvellement des réseaux	%	0.00%	0.12%	-
Taux de conformité des analyses bactériologiques	%	100%	100%	0%
Taux de conformité des analyses physico-chimiques	%	79%	86%	9%
Taux d'interruptions de service non programmées	Nb/1000 ab	3.8	3.7	-1%
Nombre d'abonnés	-	1 856	1 882	1%
Nombre d'abonnés domestiques	-	1 856	1 882	1%
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	0.26%	1.10%	322%
Taux de réclamations	Nb/1000 ab	2.7	2.1	-21%
Respect du délai d'ouverture des branchements	%	100%	100%	0%
Prix de l'eau pour 120 m3	€TTC / m3	2.63	2.72	3.4%

Indicateurs spécifiques d'après l'arrêté ministériel du 2 Mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

**Récapitulatif des indices règlementaires de décret et de l'arrêté du 2 mai 2007**

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés dans le tableau 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.

Le tableau suivant présente également les données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du rapport.

Code	Thème	Titre	Unité	Origine	2023
<b>Indicateurs descriptifs des services d'eau potable</b>					
D101.0	Abonnés	Estimation du nombre d'habitants desservis	Nb	INSEE	1 721
D102.0	Abonnés	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	€ TTC / m3	SOGEDO / Collectivité	2.72
D151.0	Abonnés	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Nb d'heure ou de jour	SOGEDO	1
<b>Indicateurs de performance</b>					
IP101.1	Qualité de l'eau	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisées au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	%	SOGEDO	100%
IP102.1	Qualité de l'eau	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisées au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	%	SOGEDO	86%
IP103.2	Réseau	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	De 0 à 120 points	SOGEDO	95
IP104.3	Réseau	Rendement de réseau de distribution	%	SOGEDO	92%
IP105.3	Réseau	Indice linéaire des volumes non comptés	m3/j/km	SOGEDO	0.97
IP106.3	Réseau	Indice linéaire des pertes en réseaux	m3/j/km	SOGEDO	0.68
IP107.2	Réseau	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	%	Collectivité	0.12%
IP108.3	Qualité de l'eau	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	SOGEDO	0.8
IP 109.0	Gestion financière	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarités	€ / m3 facturé	SOGEDO	0.0000
IP151.1	Abonnés	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Nb/1000 abonnés	SOGEDO	3.72
IP152.1	Abonnés	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	SOGEDO	100%
IP153.2	Gestion financière	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Année	Collectivité	0
IP154.0	Gestion financière	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	SOGEDO	1.10%
IP155.1	Abonnés	Taux de réclamation	Nb / 1000 abonnés	SOGEDO	2.13

## II – INFORMATIONS GENERALES



### II-1 Contrat

#### II-1-1 Collectivité

La Collectivité délégante est la commune de LIT-ET-MIXE

Adresse : 93, rue de l'Hôtel de Ville  
40170 LIT-ET-MIXE

Les compétences de la Collectivité sont la production, le traitement et la distribution publique d'Eau Potable.

#### II-1-2 Service délégué

Les services confiés à SOGEDO sont :

- Production, Traitement et Distribution publique d'Eau Potable
- Entretien, Réparations des matériels et des réseaux
- Facturation et Encaissement des redevances

#### II-1-3 Contrat et Avenants

Type de Contrat : AFFERMAGE EAU  
Date de signature par la Collectivité : 01/01/2020  
Date de visa de la Préfecture : 08/11/2019  
Date d'effet : 01/01/2020  
Date d'échéance : 31/12/2035

Avenant N°	Objet	Date de Signature	Date de Visa	Date d'Effet
1	Prolongation du contrat de DSP de 4 ans pour la prise en charge de la radio relève sur le périmètre d'affermage	23/07/2020	23/07/2020	01/01/2020

## II-2 Présentation de l'entreprise SOGEDO

### II-2-1 SOGEDO, une PME proche des collectivités et de ses abonnés

SOGEDO, acteur essentiel des services publics en France, dédie ses compétences aux collectivités publiques dans les domaines de l'eau potable et de l'assainissement. Entreprise familiale, SOGEDO a su préserver son indépendance **depuis plus de 70 ans**.

SOGEDO constitue sa force d'actions au travers de **24 agences d'exploitation locales** réparties sur 14 départements. Ces agences de proximité situées en zones rurales et semi-rurales permettent aux équipes de répondre avec une **grande réactivité** et de manière adaptée aux besoins des collectivités et des abonnés.

#### UNE GESTION GLOBALE DES SERVICES

L'eau est un domaine d'activité au cadre réglementaire strict et en perpétuelle évolution. Il requiert la mise en œuvre d'un nombre important de métiers et de techniques élaborées nécessitant **des savoir-faire et des compétences en évolution permanente**.

Les compétences de SOGEDO s'étendent **de la surveillance de la ressource à la gestion des abonnés au service**, en passant par toutes les étapes de l'exploitation du petit cycle de l'eau.

SOGEDO intervient dans la maintenance, **l'entretien et l'optimisation des réseaux d'eau et d'assainissement** par la recherche de fuites, le nettoyage des réservoirs, l'analyse des données de sectorisation et de qualité de l'eau, la surveillance des déversements au milieu naturel, l'entretien des postes de relèvement ainsi que la surveillance des données générales de collecte pour le diagnostic permanent.

Les techniciens SOGEDO réalisent des prestations de surveillance, de maintenance et de réparations de **tous types d'ouvrages de traitement d'eau potable et d'assainissement collectif et non collectif**. SOGEDO intervient sur les équipements électriques basse et moyenne tension, les automatismes, les équipements de télégestion et de supervision.

Une équipe cartographie assure la mise en place et la tenue à jour des **Systemes d'Information Géographique**. Les agents d'intervention garantissent le croisement et les corrections avec les données de terrain et la fiabilisation des données grâce à des outils d'intervention connectés.

SOGEDO maîtrise également l'ensemble de la gestion clientèle grâce à une chaîne éditique intégralement gérée en interne et **des agences de proximité, au plus près des abonnés**.



#### LE SAVIEZ-VOUS ?



SOGEDO exploite, en délégation, les services publics Eau et/ou Assainissement de plus de 570 communes allant de moins de 400 habitants à plus de 50 000.

#### SOGEDO en bref



SAS au capital de 8 000 000 €

Président : Philippe MERLIN

Chiffre d'affaires 2022 : 92 M€

355 salariés

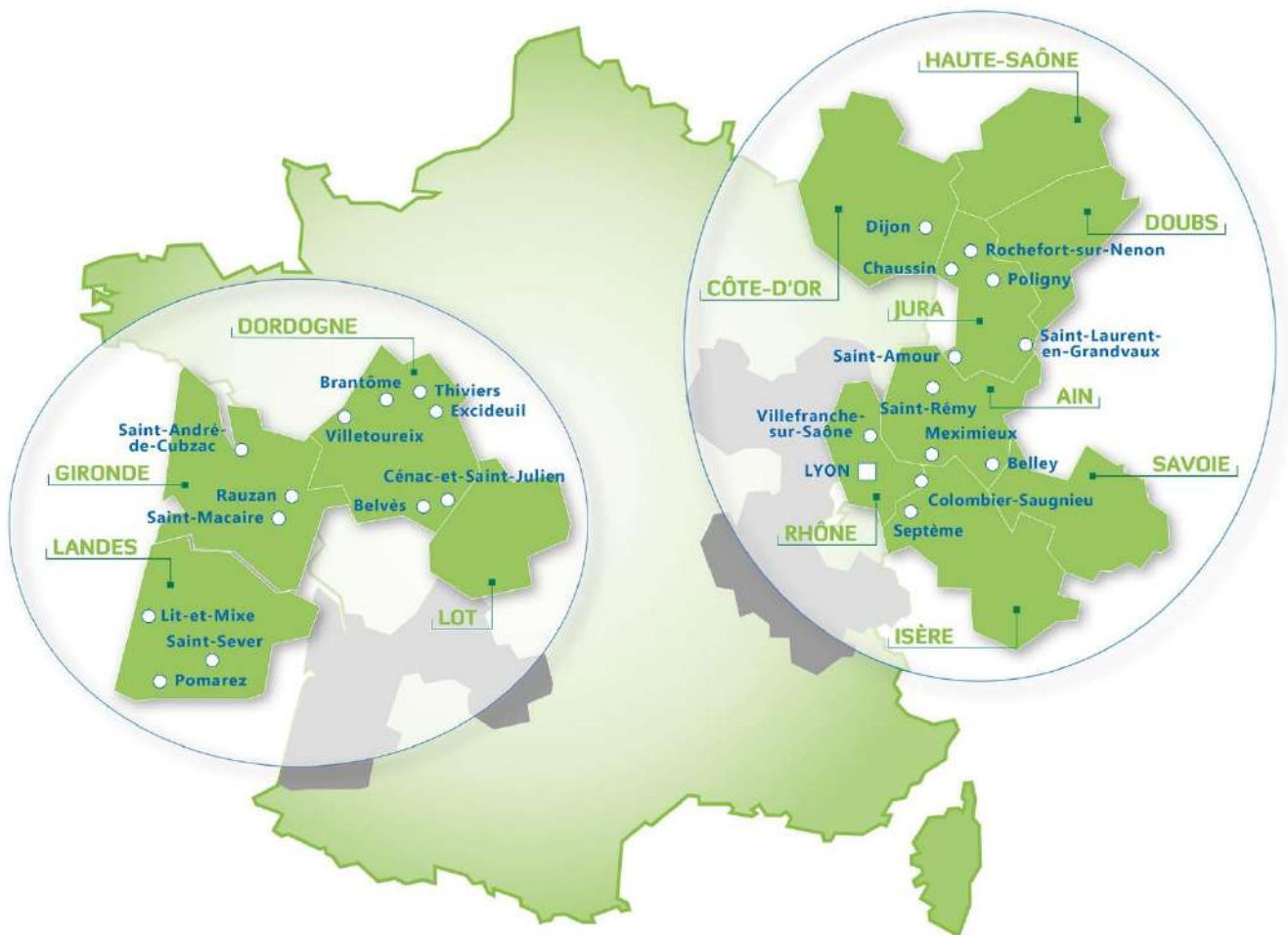
800 contrats concession eau, assainissement et prestations de services,

310 000 abonnés,

1 Direction Générale à Lyon

24 centres d'exploitation au plus près des abonnés sur 14 départements

IMPLANTATIONS DE SOGEDO EN FRANCE



II-2-2 Les adresses de SOGEDO pour votre contrat

**SIÈGE SOCIAL/ DIRECTION GÉNÉRALE**

4 place des Jacobins  
CS15177 – 69291 Lyon Cedex 01

**TELEPHONE**

04 72 77 85 00

**SERVICE INFORMATIQUE/ CARTOGRAPHIE/ POLE EXPERT TECHNIQUE**

69003 Lyon

**DIRECTION DÉPARTEMENTALE**

835 avenue de la Course Landaise  
40360 POMAREZ

05 58 55 39 60

**VOTRE CENTRE D'EXPLOITATION**

124 Rue de l'Hôtel de Ville  
40170 LIT et MIXE

05 58 42 84 63

### II-2-3 L'implantation locale

LES MOYENS HUMAINS DE SOGEDO DANS LE DEPARTEMENT DES LANDES POUVANT INTERVENIR SUR VOTRE SERVICE :

	Nombre
Agences SOGEDO	3
Moyens humains ( <i>données au 31/12/2023</i> ) :	
♦ Chefs de Centre / Chefs d'Agence	1
♦ Ingénieurs	0
♦ Chefs d'équipe (Fontainier / Assainissement, Travaux)	4
♦ Agents en contrat de professionnalisation	0
♦ Agents en contrat d'apprentissage	1
♦ Agents administratifs	3
♦ Electromécaniciens	1
♦ Agents d'Exploitation	9
♦ Agents Assainissement Collectif	2
♦ Agents Assainissement Non Collectif	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



### II-2-4 Vos interlocuteurs locaux

#### LES MISSIONS DE L'AGENCE LOCALE

La gestion du contrat est réalisée par le centre d'exploitation de LIT ET MIXE qui assure :

- les opérations de maintenance des installations de production et de distribution,
- la gestion des abonnés (relève des compteurs, facturation, abonnements, etc ...)
- la réalisation de branchements neufs.

#### INTERVENTION 24H/24 ET 7J/7

Nous assurons un service d'astreinte 24h/24 et 7j/7. Les agents fontainiers et les électromécaniciens peuvent intervenir pour tout incident signalé par un dispositif de télésurveillance ou un appel à la permanence téléphonique.

L'Accueil Clientèle est assuré au centre de LITE ET MIXE de :

**8h00 à 09h00 tous les jours ouvrés et le mardi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.**

La continuité du service est assurée par une permanence téléphonique 24h/24 disponible au :

**05 58 89 85 95**

### II-2-5 les Moyens Humains et Techniques de votre agence locale

Le centre d'exploitation de Centre de LIT ET MIXE, dirigé par Mr Ph DUCASSOU, dispose de 2 agents dont :

- Julian PUBLIUS, Chef d'usine
- Christian LACOUTURE Chef fontainier
- Yann GADOU Technicien ANC

Il est à noter que tous les agents disposent d'une habilitation chlore et d'une habilitation électrique.

Deux agents disposent d'une habilitation pour la conduite de mini-pelle (CACES).

Pour assurer sa mission de service d'eau et d'assainissement, l'effectif du Centre de Lit et Mixe dispose des moyens techniques suivants :

- des véhicules d'intervention : véhicules légers, fourgons ateliers.
- de matériel de travaux : pompe haute-pression.
- de matériel de recherche de fuite.
- de matériels de télécommunication et de télégestion adaptés à nos métiers et permettant un suivi des installations et une rapidité d'intervention accrues.
- de moyens informatiques permettant d'assurer en temps réel la gestion des abonnés.

### II-3 Autres Intervenants

La gestion du service délégué se fait en étroite collaboration avec les organismes suivants :

Intervenant	Adresse	Téléphone	Fax
D.D.T.M.	351, boulevard Saint-Médard - BP 269 40005 Mt de Marsan Cedex	05 58 06 68 00	05 58 06 68 69
A.R.S.	Cité Galliane BP 329 40011 Mt de Marsan	05 58 46 63 63	05 58 46 63 72
DRIRE	10 impasse Téoulère 40280 St Pierre du Mont	05 58 05 76 20	05 58 05 76 27
Préfecture	Rue Victor Hugo 40000 Mt de Marsan	05 58 06 58 06	05 58 75 83 81
Agence de l'Eau ADOUR GARONNE	90 rue Férétra 31078 Toulouse Cedex 4	05 61 36 37 45	05 61 36 37 28
Conseil Départemental	23 rue Victor Hugo 40000 Mt de Marsan	05 58 05 40 40	05 58 04 41 41

## II-4 Actualités réglementaires pour les services publics d'eau potable et d'assainissement

### Plan Eau

Le Président de la République a annoncé en mars 2023 un plan Eau comprenant 53 mesures destinées à améliorer la gestion et la préservation de la ressource. Le plan Eau est un ensemble d'actions concrètes pour une gestion sobre, résiliente et concertée de la ressource en eau. Il a également l'objectif de faire face aux différentes crises de sécheresse connues ces dernières années en France. Le plan Eau a été bâti autour des cinq axes suivants :

- Accélérer la sobriété partout et sur la durée,
- Lutter contre les fuites et moderniser les réseaux,
- Planifier les usages de l'eau sur la disponibilité future de la ressource et accompagner les transformations du modèle agricole,
- Mettre en place partout en France une tarification progressive de l'eau,
- Investir massivement dans la réutilisation des eaux usées et la mobilisation de nouvelles ressources.

Focus sur 2 des 53 mesures concernant plus particulièrement les services publics d'eau et d'assainissement :

#### ➤ REUT (Réutilisation des Eaux Usées Traitée)

En application du décret du 29 août 2023 relatif aux usages et aux conditions d'utilisation des eaux de pluie et des eaux usées traitées, le législateur a publié deux nouveaux arrêtés les 21 et 28 décembre dernier. Ces deux arrêtés détaillent les obligations relatives à l'arrosage des espaces verts et à l'irrigation des cultures.

L'objectif de ces arrêtés est de simplifier les démarches pour les porteurs de projets tout en préservant un cadre de conformité et de qualité rigoureux, afin de garantir la protection de la santé publique et la préservation des écosystèmes naturels.

L'usage d'eaux usées traitées ne sera plus conditionné à la qualité des boues produites par la station d'épuration.

#### ➤ Baisse des prélèvements de 10% d'ici 2030

L'une des mesures comprises dans le Plan Eau concerne la réduction des prélèvements de 10% d'ici 2030. Afin d'atteindre cet objectif de sobriété, le gouvernement a lancé une plateforme « Vigie Eau » qui permet à tout usager, particulier, collectivité, entreprise, de connaître la situation de sécheresse dans son territoire et les gestes adaptés pour économiser l'eau.

### Programmes de contrôle par les Agences Régionales de Santé

En application de la directive eau potable de 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, des programmes de contrôle mis en œuvre par les ARS portent sur des paramètres microbiologiques, physico-chimiques ou radiologiques afin de s'assurer que les eaux ne présentent pas de risque pour les consommateurs et sont conformes aux exigences de qualité réglementaire.

Les contrôles et analyses sont réalisés par des laboratoires agréés sélectionnés par les ARS. Les fréquences des prélèvements et le type d'analyses à réaliser sont fixés par décret.

### PFAS : Surveillance des PFAS dans l'eau potable destinée à la consommation humaine

Le 4 avril 2024, l'Assemblée nationale a adopté en première lecture la proposition de loi visant à protéger la population des risques liés aux substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées (PFAS).

La proposition de loi prévoit que la présence des PFAS dans l'eau potable destinée à la consommation humaine soit obligatoirement contrôlée par les autorités sanitaires. La liste non limitative des PFAS à rechercher sera définie par décret.

Les ARS devront présenter un bilan annuel régional des analyses des eaux potables en matière d'exposition aux PFAS.

De plus, et en vertu du principe pollueur-payeur, ce projet de loi prévoit l'instauration d'une redevance assise sur les rejets de PFAS dans l'eau. Cette redevance serait due par les IPCE (Installations Classées pour le Protection de l'Environnement) soumises à autorisation.



### Fin RTC/2G/3G : Vers une transition technologique progressive

Afin de réduire les émissions de carbone en vue d'une amélioration de la performance énergétique toujours meilleure, les opérateurs téléphoniques souhaitent recourir à des énergies bas carbone. La modernisation des réseaux, qu'il s'agisse de la bascule du cuivre vers la fibre ou l'arrêt des réseaux 2G et 3G, représente une opportunité. C'est pourquoi, les opérateurs téléphoniques ont annoncé un arrêt progressif du RTC (réseau téléphonique commuté) et des réseaux en 2G et 3G.

L'arrêt définitif des réseaux 2G et 3G et du RTC sera respectivement en 2026, 2029 et 2030.

Quel que soit l'opérateur téléphonique, les usages actuels RTC, 2G et 3G devront migrer vers des technologies plus avancées, telles que la 4G et 5G.

La maintenance des équipements équipés de RTC et réseaux 2G et 3G ne sera plus assurée à court terme. Les communications entre les différents ouvrages ne seront plus possibles.

Il est, par conséquent, essentiel d'anticiper cette migration pour éviter de se retrouver avec des équipements totalement obsolètes.

### NIS 2

Face à des acteurs malveillants toujours plus performants et touchant de plus en plus d'entités bien souvent mal protégées, la directive NIS 2 élargit ses objectifs et son périmètre d'application pour apporter davantage de protection en matière de cybersécurité. Elle amène les États membres à renforcer leur coopération en matière de gestion de crise cyber. Cette directive européenne doit être transposée en France au plus tard en octobre 2024.

L'ANSSI, Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, a déjà prévenu sur le fait que les collectivités publiques seront dans le champ d'application de NIS 2 et devront donc répondre à de nouvelles obligations. Le périmètre exact et la nature de la réglementation ne sont pas encore connus.

### III – LE PATRIMOINE DU SERVICE

#### III-1 Fonctionnement des installations

Les modifications importantes de réseau qui étaient prévues suite à la mise en place d'un diagnostic de réseau sont reportées à une date ultérieure.

##### ➤ Réseau de Lit-et-Mixe

L'alimentation est constituée de deux forage Cap de Hé et Mounloun.

L'eau produite est traitée par la nouvelle unité de production de Cap de Hé ( Traitement Manganèse et Arsenic) et est refoulée vers le réservoir du Bourg qui dessert le bourg de Lit. Au travers de la reprise de Padaou, l'eau est distribuée à partir du bourg vers le quartier de Mixe, en passant par le réservoir de Frois et le surpresseur en pied de Château d'Eau.

La désinfection est assurée par une injection de chlore gazeux au niveau de la station de Cap de Hé.

Les surpresseurs de Lacroix et des Vignes alimentent, respectivement, le quartier de Lacroix et le camping Les Vignes.

L'eau présente un taux de Manganèse important.

La collectivité réalise une station de traitement d'eau potable sur le site de Cap de Hé pour traiter le fer, le manganèse et l'arsenic. Cette station a été mise en service avant l'été 2018.

Pour sécuriser la ressource, la collectivité équipe également le forage de Mounloun et le traitement des eaux se fera depuis la nouvelle station.

##### ➤ Réseau du Cap de l'Homy

L'alimentation est constituée d'un forage.

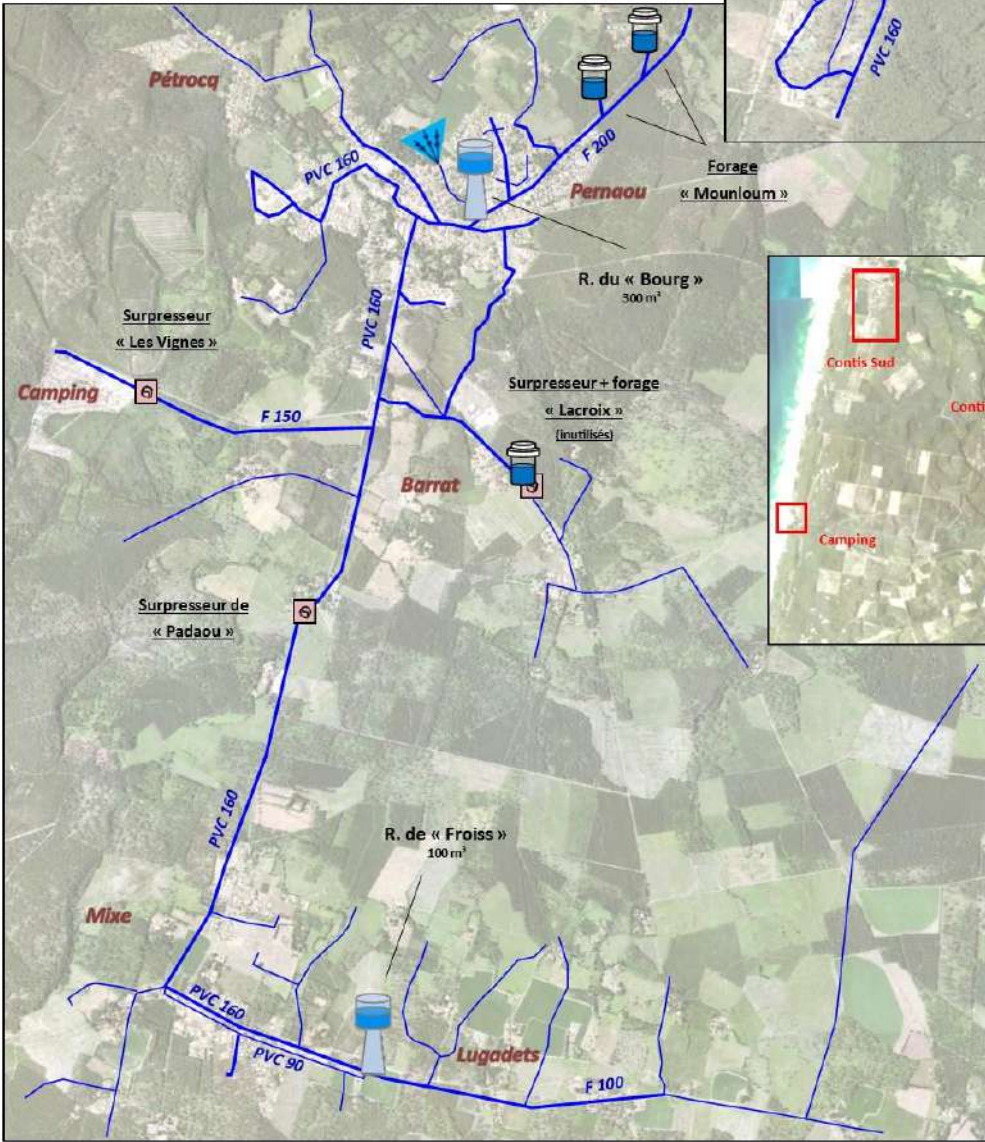
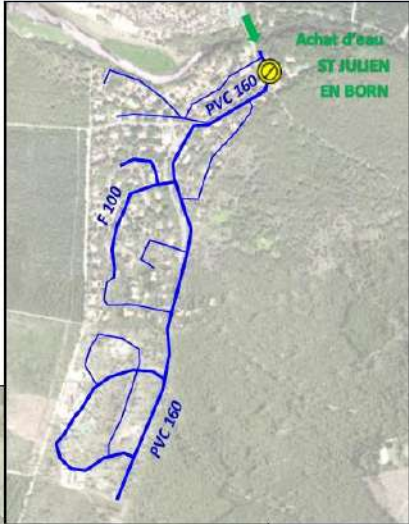
L'eau produite est refoulée vers une bâche, une surpression permettant d'alimenter la zone de Cap de l'Homy. Un système de déferrisation permet le traitement de l'eau.

La désinfection est assurée par une injection de javel au niveau de la bâche de stockage.

##### ➤ Réseau du Quartier des Péлиндres – Contis Les Marais

Ce quartier est alimenté par la commune de Saint Julien en Born, via deux achats d'eau en gros.

**Commune de Lit-Et-Mixe**  
Synoptique Planimétrique Réseau Eau Potable



- Réseau principal
- Réservoir sur tour
- Surpresseur
- Captage / Forage
- Station de pompage Débitmètre

## III-2 Description des ouvrages

### III-2-1 Protection de la ressource

En application de l'arrêté ministériel du 2 mai 2007, la protection et la gestion de la ressource sont mesurées par un **indicateur de performance** dont la valeur est comprise entre 0 et 100 %, basée sur le barème suivant :

#### P108.3 Indice d'avancement de la protection de la ressource

Indicateur	Définition
Indice d'avancement de la protection de la ressource	0 % : Aucune action 20 % : Etude environnementale et hydrogéologique en cours 40 % : Avis de l'hydrogéologue rendu 50 % : Dossier déposé en préfecture 60 % : Arrêté préfectoral signé 80 % : Arrêté préfectoral mis en œuvre 100 % : Mise en œuvre d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté préfectoral

Dans le cas d'achat d'eau à d'autres Collectivités ou de ressources multiples, l'indicateur est établi individuellement pour chaque ressource, et une valeur globale est calculée au prorata des volumes fournis.

### III-2-2 Les stations de pompage et de surpression

Ouvrage	Rôle	Capacité de pompage (m3/h)	Télésurveillance
Pompage Cap de l'Homy	Station de production	25	OUI
Pompage Cap de l'Hé	Station de production	100	OUI
Reprise Padaou	Accélérateur	13	OUI
Surpresseur Frois	Surpresseur	15	OUI
Surpresseur La Croix	Surpresseur	3	NON
Surpresseur Vignes	Surpresseur	40	OUI

### III-2-3 Les dispositifs de traitement

Ouvrage	Rôle	Télésurveillance
Station de Cap de Hé	Chlore Gazeux	OUI
Pompage de Cap de l'Homy	Chlore liquide (javel)	OUI

### III-2-4 Les réservoirs

Type de réservoirs	Nombre
Sur tour	2
Semi enterrés	4
<b>Nombre total de cuves</b>	<b>6</b>
<b>Volume global de stockage (m<sup>3</sup>) :</b>	<b>710</b>

### Les forages



Forage Cap de Hé



Forage de Mounloun

### L'unité de production d'eau potable de Cap de Hé



### Les réservoirs semi-enterrés et sur tour



Bâche Cap de l'Homy



Château d'eau Cap de Hé



Château d'eau de Frois

Réservoir	Type	Capacité (m <sup>3</sup> )	Nombre de cuves
Réservoir Bourg	SUR TOUR	300	1
Réservoir Frois	SUR TOUR	100	1
Réservoir Cap de Hé	SEMI ENTERRE	150	2
Réservoir Cap de l'Homy	SEMI ENTERRE	120	1
Cuve Les Vignes	Cuve acier Hors Sol	40	1

### III-3 Inventaire du réseau de distribution

#### III-3-1 Inventaire des équipements hydrauliques

Le nombre d'équipements hydrauliques divers sur le réseau se répartit comme suit :

	Nombre
Réducteurs de pression / Stabilisateurs	0
Ventouses	10
Compteurs de passage	0
Poteaux / Bouches d'incendie	58
Réserve incendie souple	1
Bornes fontaines - Bouches d'arrosage - WC Publics	0

### III-3-2 Bordereau des canalisations

L'inventaire des canalisations de distribution (hors branchements) tient compte des travaux de suppression, renouvellement, renforcement et extensions réalisés et réceptionnés en cours d'année.

Pour rappel, les travaux réalisés sur le territoire de la Collectivité intègrent son patrimoine qu'après fourniture des plans de récolement par les entreprises mandatées et réception des travaux par le maître d'ouvrage.

L'exactitude du bordereau des canalisations au 31 Décembre présenté ci-après est tributaire de l'avancée de la mise à jour des plans de réseau, ainsi que de la transmission des plans de récolement des travaux effectués sur le territoire de la Collectivité au cours de l'année.

Matériaux	Diamètre	Longueur au 31/12/23	Evolution 2023/2022
PVC	32	4 684	-456
PVC	40	8 608	48
PVC	50	6 805	-7
FONTE ou AC	60	1 494	0
PVC	63	18 939	-142
PVC	75	5 755	235
FONTE ou AC	80	5 721	1
PVC	90	5 798	-6
FONTE ou AC	100	2 931	0
PVC	110	3 781	135
FONTE ou AC	125	511	322
PVC	125	323	0
PVC	140	828	0
FONTE ou AC	150	7 854	6
PVC	160	7 016	5
PVC	200	2 292	-2
FONTE ou AC	200	2 214	42
PVC	225	538	7
<b>TOTAL</b>	<b>(m)</b>	<b>85 794</b>	<b>187</b>

Observations :

Les données présentées ci-dessus sont issues du Système d'Information Géographique (S.I.G.) mis en place sur le territoire de la Collectivité.



### III-4 Inventaire des branchements particuliers

#### III-4-1 Recensement des branchements particuliers

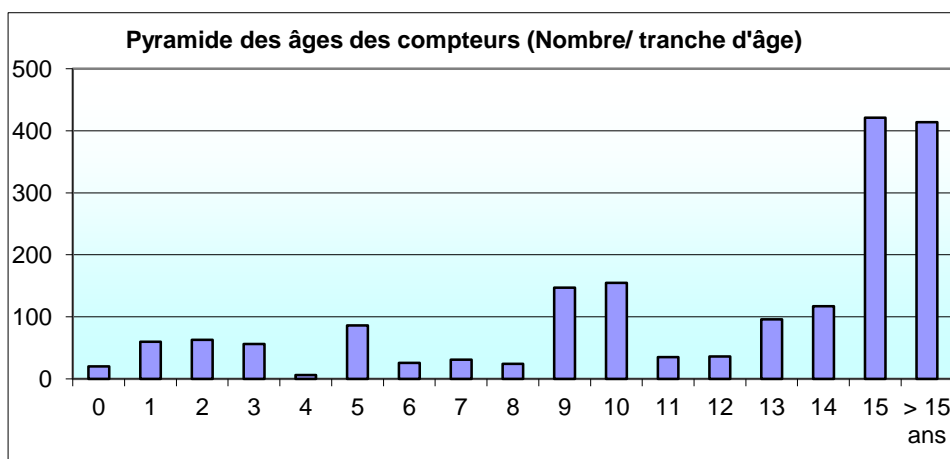
	2022	2023	Evolution
Nombre total de branchements	NC	NC	0%
Nombre de branchements en service *	1 856	1 882	1%
Nombre de branchements Plomb	0	0	

\* : Le nombre de branchements en service est obtenu à partir d'un recensement physique des branchements sur le terrain, croisé avec les points de livraison d'eau actifs au 31 Décembre.

### III-4-2 Parc compteurs particuliers

A la date du 31/12/23, le parc compteur était constitué de :

Année	15 mm	20 mm	25 mm	30 mm	40 mm	50 mm	> 50 mm	Total
2023	4	1	0	0	0	0	1	6
2022	300	0	0	0	1	0	0	301
2021	290	1	0	0	0	0	0	291
2020	28	0	0	0	0	0	0	28
2019	56	0	0	0	1	0	0	57
2018	61	0	0	0	0	0	0	61
2017	54	0	0	0	0	0	0	54
2016	3	0	0	0	0	0	1	4
2015	70	0	0	0	0	0	0	70
2014	10	1	0	0	0	0	0	11
2013	21	0	0	0	0	0	0	21
2012	18	0	0	0	0	1	0	19
2011	109	0	0	10	0	1	0	120
2010	122	0	0	0	0	0	0	122
2009	23	1	0	0	0	0	0	24
2008	23	1	0	0	0	0	1	25
>15 ans	635	11	1	14	2	1	4	668
<b>Total</b>	<b>1 827</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1 882</b>



### III-4-3 Connaissance des réseaux de distribution

Un Système d'information Géographique (SIG) est utilisé suite à la mise à jour et la numérisation des plans du réseau de distribution. Les informations connues concernant la structure, la dimension et l'âge des équipements et canalisations, y sont répertoriées, ainsi qu'un historique et la localisation des interventions effectuées au cours de l'année.

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 vient préciser les dispositions de l'article 161 de la loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant sur l'engagement national pour l'environnement. Les collectivités sont tenues, au 31 décembre 2013, sous peine de sanctions financières de :

- D'une part d'avoir établi un descriptif détaillé des réseaux d'eau potable,
- Et d'autre part d'atteindre un certain seuil de rendement de réseau.

L'objectif à atteindre concernant le rendement du réseau est indiqué dans le point IV-2.6 « Ratio et rendement de réseau » du présent compte rendu.

Pour juger de l'établissement du descriptif détaillé, le ministère de l'environnement a fait évoluer, par un nouveau décret du 2 décembre 2013, l'indicateur de performance IP104.3 « indice de connaissance et de gestion patrimonial des réseaux d'eau potable ».

Ce décret modifie en profondeur cet indicateur y compris le barème d'attribution des points (passage du barème de 100 points à 120 points).

**Afin de considérer que les collectivités disposent du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable, cet indice doit atteindre une valeur supérieure ou égale à 40 points.**

**Les collectivités n'ayant pas atteint la valeur de 40 points ne sont pas conformes et risquent de se voir appliquer la pénalité prévue au décret : le doublement de la redevance « prélèvement en eau potable ».**

Vous trouverez page suivante la décomposition de cet indice ainsi que le nombre de points que nous avons été en mesure d'attribuer à chaque paramètre.

Ce descriptif détaillé doit vous permettre d'établir un plan pluriannuel de renouvellement du réseau de distribution. Le remplacement des conduites anciennes et présentant des défaillances régulières permettra d'améliorer le rendement du réseau.

Nos techniciens complètent chaque jour cette base de données. Nous sommes à votre entière disposition pour vous transmettre les données nécessaires à la gestion patrimoniale de votre réseau de distribution.

**P103.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**

Barème	Critères	Informations disponibles	Points attribués
+ 10 points	Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant la localisation des ouvrages principaux et des dispositifs généraux de mesures.	Oui	10
+ 5 points	Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés (extension, réhabilitation, ou renouvellement des réseaux) et les données acquises depuis la dernière mise à jour. Mise à jour à minima annuelle du plan.	Oui	5
<b><u>L'obtention des 15 premiers points est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :</u></b>			
+ 10 points	Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage, de la précision des informations cartographiques, et <b>pour au moins la moitié du linéaire total de réseau les informations sur les diamètres et matériaux des tronçons.</b>	Oui	10
Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est attribué si les matériaux et diamètres sont renseignés pour au moins 95% du linéaire total du réseau.			
De 1 à 5 points supplémentaires	Pourcentage du linéaire de réseau dont les informations sur les diamètres et matériaux des tronçons sont renseignées.	100%	5
+ 10 points	L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan <b>pour au moins la moitié du linéaire total.</b>	Oui	10
Lorsque l'année ou la période de pose est renseignée pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est attribué si les informations des années ou périodes de pose sont renseignées pour au moins 95% du linéaire total du réseau.			
De 1 à 5 points supplémentaires	Pourcentage du linéaire de réseau dont les informations sur les années ou périodes de pose des tronçons sont renseignées.	100%	5
<b><u>A ce stade l'obtention d'au moins 40 points est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :</u></b>			
+ 10 points	Le plan des réseaux précise la localisation des annexes et des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.	Non	0
+ 10 points	Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et distribution.	Oui	10
+ 10 points	Le plan mentionne la localisation des branchements.	Oui	10
+ 10 points	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.	Oui	10
+ 10 points	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.	Oui	10
+ 10 points	Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement,...	Non	10
+ 10 points	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).	Non	0
+ 5 points	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.	Non	0
<b>Nombre de points total obtenus</b>			<b>95</b>

L'indice de performance IP 104.3 « L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau » atteint **95 points**.

Compte tenu de la valeur de l'indice, votre collectivité dispose d'un inventaire conforme au décret du 27 janvier 2012. Les informations sur les âges des canalisations doivent encore être complétées et améliorées afin d'obtenir un outil d'aide au renouvellement des réseaux performants.

Nos services techniques se tiennent à votre disposition afin de vous transmettre l'ensemble des données qui vous seront nécessaires dans la programmation de vos prochains travaux.

Il convient de nous transmettre le plus régulièrement possible les plans de recollement liés aux travaux effectués sur votre collectivité afin que nous puissions mettre à jour le Système d'Information Géographique.

### **Prévention et Sécurité : « Construire sans détruire »**

Le décret N°2011-1241 du 5 octobre 2011, dit décret DT-DICT, prévoit la refonte des formulaires CERFA correspondants, la modification des procédures administratives et le renforcement des responsabilités de chacun des acteurs.

Ce décret modifie les documents DT-DICT qui deviennent plus complets et détaillés. En vue d'optimiser la sécurité des biens et des personnes et de sécuriser au mieux la continuité de service, le décret encadre la réalisation de travaux urgents par la mise en place d'avis de travaux urgents « ATU ».

D'autre part, la loi portant engagement national pour l'environnement dite « Grenelle 2 » instaure au sein de l'INERIS, par l'article L554-2 du Code de l'environnement, un guichet unique informatisé qui vise à recenser les concessionnaires de tous les réseaux aériens, souterrains et subaquatiques implantés en France, et les principales informations nécessaires pour permettre la réalisation de travaux en toute sécurité à leur proximité.

Sogedo a ainsi la charge de mettre à jour le guichet unique. Ce guichet est financé en partie par une redevance perçue auprès des exploitants de réseaux.

### **D'autre part, la réglementation prévoit également l'identification des réseaux selon deux critères :**

- **Catégorie d'ouvrage :**
  - o Les réseaux dits sensibles
  - o Les réseaux non sensibles.

Les canalisations de prélèvement de de distribution d'eau destinée à la consommation humaine relèvent, sauf déclaration contraire de la part de l'opérateur du réseau, de la catégorie des réseaux non sensibles.

- **Précision des informations cartographiques :** L'arrêté « DT/DICT » instaure à ce titre, trois classes de précision cartographique A, B et C. Pour tous les réseaux, ces classes sont :
  - o Classe A : incertitude sur la précision cartographique maximale de 0,40 m.
  - o Classe B : incertitude sur la précision cartographique entre 0,40 m et 1,5 m.
  - o Classe C : incertitude sur la précision cartographique supérieure à 1,5 m

Les plans de récolement doivent obligatoirement être établie dans une classe de précision conforme à la classe A. La réglementation n'impose pas, à ce jour, pour les réseaux « non sensibles » une mise à jour massive de la précision en classe A.

Dernièrement, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, le Délégué doit enregistrer le zonage des réseaux dans le téléservice « réseaux et canalisations. fr ». Le Délégué doit établir ce zonage grâce à son SIG et transmettre les polygones d'implantations pour l'ensemble des réseaux de la Collectivité. Ce travail a été réalisé pour votre collectivité et les données doivent être mises à jour régulièrement.

## IV – COMPTE RENDU D'ACTIVITE



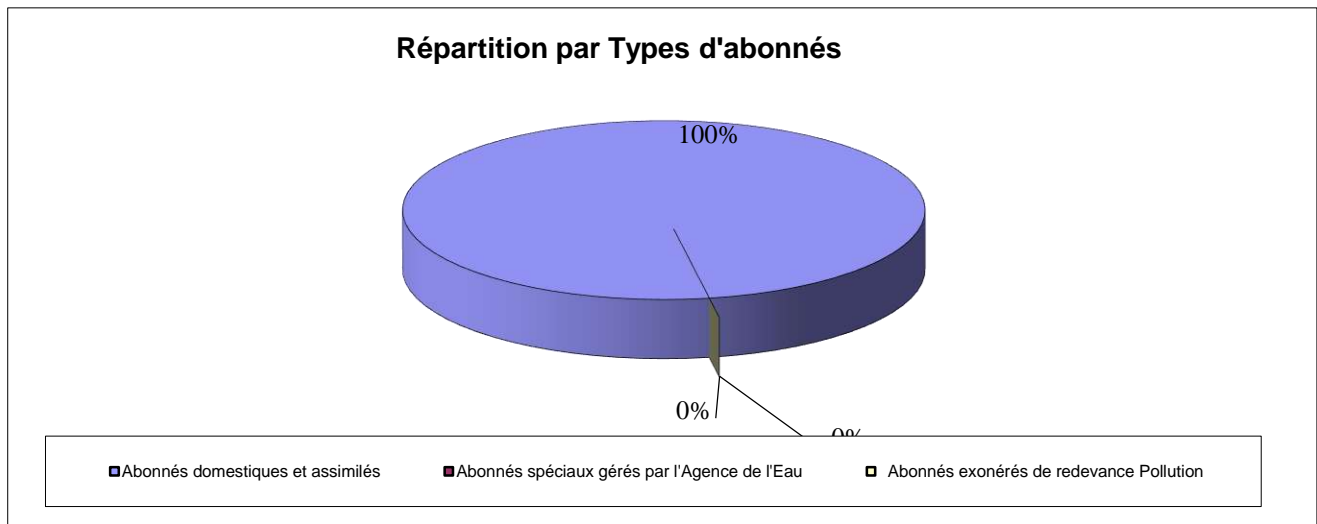
### IV-1 Les abonnés desservis

A l'échelle de la commune, le nombre d'abonnés est de **1882** abonnés. Il est en augmentation par rapport à 2022.

#### Les Tranches de consommation

La répartition des abonnés met en exergue des consommations essentiellement domestiques, dans la tranche 0-1000 m3/an. A noter une forte proportion de faibles consommations, liées en fait à la présence de résidence secondaire.

Les gros consommateurs sont essentiellement les campings de la zone.



**D101.0 Estimation du nombre d'habitants desservis**

Communes	Population permanente <sup>(1)</sup>	Total Abonnés 2023	Répartition des Abonnés 2023 selon tranches de consommation facturées dans l'année			Evolution
			150-500 m3/an	500-1000 m3/an	Total Abonnés 2023	
Lit et Mixe	1 721	1882	51	4	1882	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1 721</b>	<b>1 882</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>1 882</b>	<b>5%</b>

### Les types d'abonnés

En application de l'arrêté ministériel du 2 mai 2007, nous définissons différents types d'abonnés :

- **Abonnés domestiques et assimilés** qui sont redevables à l'Agence de l'Eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-3 du Code de l'Environnement,
- **Abonnés spéciaux** dont la Taxe Contre-Valeur Pollution (C.V.P.) est perçue directement par l'Agence de l'Eau,
- **Abonnés exonérés** qui ne sont pas assujettis à la taxe Contre-Valeur Pollution (parcs, fontaines, jardins, cimetières, défenses Incendie, etc...)

Types d'abonnés	2022	2023	Evolution
Abonnés domestiques et assimilés	1 856	1 882	1%
Abonnés spéciaux gérés par l'Agence de l'Eau	0	0	
Abonnés exonérés de redevance Pollution	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1 856</b>	<b>1 882</b>	<b>1%</b>

### Nombre de primes fixes facturées

Il est appliqué autant de primes fixes qu'il y a de logements desservis. Un seul et même compteur peut générer la facturation de plusieurs primes fixes (logements collectifs)

Nombre de primes fixes	2022	2023	Evolution
Nombre de compteurs en service	1 856	1 882	1%
Nombre de primes fixes	1 982	2 008	1%



## IV-2 Les volumes d'eau

### IV-2-1 Les Volumes produits

Les volumes produits sur le territoire de la Collectivité sont présentés ci-dessous :

Volumes Produits - Cap de l'Homy	2022	2023	Evolution
Volume annuel produits (m3/an)	18 459	19 797	7%
Volume moyen journalier (m3/j)	51	54	7%
Production semaine de pointe (m3/semaine)	1 400	1 357	-3%

Volumes Produits - Cap de Hé	2022	2023	Evolution
Volume annuel produits (m3/an)	153 971	131 528	-15%
Volume moyen journalier (m3/j)	422	360	-15%
Production semaine de pointe (m3/semaine)	6 755	3 622	-46%

Volumes Produits - Mounloun	2022	2023	Evolution
Volume annuel produits (m3/an)	46 952	87 668	87%
Volume moyen journalier (m3/j)	129	240	87%
Production semaine de pointe (m3/semaine)	2 751	3 633	32%

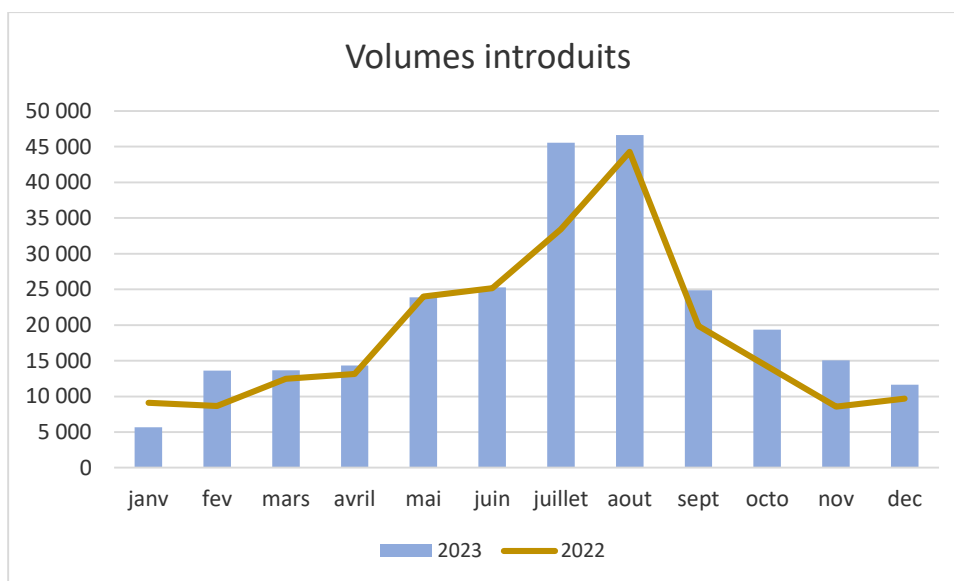
#### IV-2-2 Les Volumes importés

Les volumes achetés en gros font l'objet d'une convention avec les collectivités voisines afin de faire face aux besoins en eau sur le territoire desservi :

Production globale	2022	2023	Evolution
Volumes Produits - Cap de l'Homy	18 459	19 797	7%
Volumes Produits - Cap de Hé	153 971	131 528	-15%
Volumes Produits - Mounloun	46 952	87 668	87%
<b>TOTAL</b>	<b>219 382</b>	<b>238 993</b>	<b>9%</b>

#### IV-2-4 Les Volumes introduits

Le graphique suivant présente l'évolution au cours de l'année des volumes introduits dans le réseau provenant de la production et/ou d'un achat d'eau en gros :



#### IV-2-5 Les Volumes comptabilisés non facturés

##### Les Volumes de service

Dans le cadre du fonctionnement et l'entretien des installations de la Collectivité, une partie des volumes mis en distribution est utilisée pour les besoins du service quantifiés ci-dessous :

Volumes de service	Unité	Volume unitaire	Nombre	Volume utilisé (m <sup>3</sup> )
Analyseur de chlore	Nb d'analyseurs (80l/h)	700 m <sup>3</sup> /an	1	700
Nettoyage des réservoirs	Volume de stockage	740	6	670
Purges de conduites*	Nb de purges	20 m <sup>3</sup>	13	7 085
Désinfection après travaux	10 fois volume de la canalisation		0	0
Ecoulement presse-étoupe pompes de surface	Volume Essai d'étanchéité	90 m <sup>3</sup> /pompe/an	13	0
Autre consommation pour raison de service	Lavage filtre Cap de l'Homy	15 m <sup>3</sup> /lavage	44	0
<b>TOTAL</b>				<b>8 455</b>

##### Les Volumes consommés autorisés

En accord avec la Collectivité, certaines utilisations sont autorisées et non facturées. Les volumes utilisés sont quantifiés ci-dessous :

Volumes consommés non facturés	Unités	Volume unitaire	Nombre	Volume utilisé (m <sup>3</sup> )
Essais poteaux d'incendie	Nombre de Poteaux	10 m <sup>3</sup> /PI	58	580
Manœuvre incendie	Nombre d'incendies	100 m <sup>3</sup>	0	0
Prise d'eau illicite	Estimation	-	-	0
<b>TOTAL</b>				<b>580</b>

### V-2-6 Ratios et rendement de réseau

Données de base		2022	2023	Evolution
A	Volume Production (m3)	219 382	238 993	9%
B	Volume importé (m3)	21 313	17 817	-16%
C	Volume exporté (m3)	0	0	
D	Volume mis en distribution (m3) (A+B-C)	240 695	256 810	7%
E	Volume comptabilisé non facturé (m3)	6 390	9 035	41%
F	Volume consommé facturé (m3)	221 586	226 462	2%
G	Volume des pertes (m3) (D-E-F)	12 719	21 313	68%
H	Longueur du réseau (km)	85.904	85.794	0%

**P104.3 Rendement des réseaux de distribution**

**P105.3 Indice linéaire des volumes non comptés**

**P106.3 Indice linéaire des pertes en réseaux**

Ratios et rendement	2022	2023	Evolution
Nombre d'abonnés	1 856	1 882	1%
Consommation par abonné (m <sup>3</sup> /ab)	119	120	1%
Indice linéaire de consommation (m <sup>3</sup> /j/km) (C+E+ F)/(365xH)	7.3	7.5	3%
Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /j/km) (D-F)/(365xH)	0.6	1.0	59%
Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /j/km) G/(365xH)	0.4	0.7	68%
Rendement du réseau (%) (C+E+F)/D	94.7%	91.7%	-3.2%

Détermination du type de réseau par rapport à la densité d'abonnés correspondante :

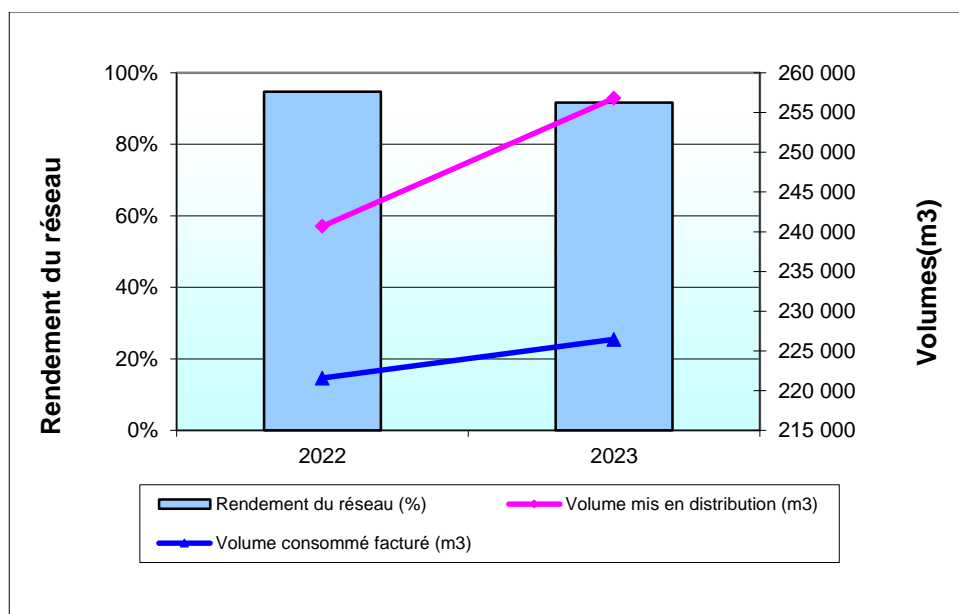
Densité d'abonnés	2023
Nombre d'abonnés	1 882
Longueur du réseau (km)	85.794
<b>Densité d'abonnés (ab/km)</b>	<b>21.94</b>

Densité d'abonnés correspondante	Type de réseau
< 25 ab/km	Rural
25 < ab/km < 50	Semi rural
> 50 ab/km	Urbain

Pour information, les références suivantes sont généralement retenues afin de mesurer la qualité d'un réseau de distribution :

Qualité du réseau	Classement des Indices Linéaires de Pertes exprimés en m <sup>3</sup> /j/km			Rendement du réseau
	Type de réseau			
	Rural	Semi rural	Urbain	
Bon	< 1,5	< 3	< 7	> 80 %
Acceptable	< 2,5	< 5	< 10	> 70 %
Médiocre	2,5 - 4	5 - 8	10 - 15	> 60 %
Mauvais	> 4	> 8	> 15	< 60 %

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du rendement du réseau de la commune de Lit et Mixe sur les dernières années :



Un décret n°212-97 du 27 janvier 2012 vient préciser les dispositions de l'article 161 de la loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant sur l'engagement national pour l'environnement.

Les dispositions de ce décret définissent les obligations des collectivités concernant l'atteinte de seuils minimaux de rendement de réseau.

**Les deux nouvelles obligations des collectivités :**

**Descriptif détaillés des ouvrages de transport et de distribution d'eau / Plans**

Les collectivités sont tenues de disposer d'un descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable incluant le plan du réseau avec l'emplacement des compteurs généraux, le diamètre et la nature des canalisations, l'âge de pose (ou à défaut pour les réseaux anciens la période de pose). Cet état doit également comprendre le linéaire de réseaux. Ces plans doivent être mis à jour et complétés chaque année en indiquant les nouveaux travaux. La date limite de mise en œuvre est fixée au 31 décembre 2013.

Votre collectivité dispose de plans informatisés sous la forme d'un SIG. Nos techniciens et notre service cartographie assurent annuellement la mise à jour de ces données. Vous disposez donc de l'ensemble des données (avec moins de précisions sur l'âge des canalisations) exigées par le décret.

**Objectif de rendement du réseau :**

Le décret définit un seuil minimal de rendement du réseau de 85 %. Au préalable nous avons indiqué dans le tableau précédant du présent CRT la valeur correspondant et la méthode de calcul définie par l'indicateur de performance fixé par l'ONEMA.

Le rendement du réseau est supérieur à cet objectif, votre collectivité est en conformité avec ce décret.

**IV-3 Consommations énergétiques**

L'évolution de la consommation énergétique nécessaire pour le fonctionnement du service est présentée dans le tableau ci-dessous :

Consommations électriques annuelles (kWh)	2022	2023	Evolution
Stations de production	151 999	145 732	-4%
Reprises / Surpresseurs / Réservoirs	34 740	30 834	-11%
<b>TOTAL</b>	<b>186 739</b>	<b>176 566</b>	<b>-5%</b>

Le détail des consommations électriques par ouvrage est présenté en annexe.

#### V-4 Les produits de traitement

Seule une désinfection au chlore gazeux est réalisée sur différents sites de la Collectivité :

Produits de traitement	2022	2023	Evolution
Soude 30%	780	410	-47%
Chlore Gazeux (kg)	480	330	-31%
Chlorure Ferrique (kg)	190	570	200%
Polymère anionique (kg)	59	31	-47%
Hypochlorite de Sodium (kg)	500	560	12%

## V – INTERVENTIONS REALISEES

5

### V-1 Suivi du potentiel de la ressource

Les puits exploités sur le champ captant sont chacun dotés d'une sonde qui permet de mesurer en continu le niveau d'eau dans l'ouvrage, afin notamment de suivre l'évolution saisonnière.

### V-2 Lavage des réservoirs

Le tableau, page suivante, présente les opérations annuelles de lavage des réservoirs et les constats réalisés lors de ces interventions :

Réservoir	Cuve	Date de lavage	Observations
Bâche CAP de L'HOMY	1	20/04/2023	RAS
Réservoir de FROIS	1	17/01/2023	Réfection cuve à prévoir
Réservoir du BOURG	1	16/01/2023	Réfection cuve à prévoir
Bâche CAP de Hé	2	15/01/2023	RAS
Réservoir Des vignes	1	27/04/2023	RAS

### V-3 Interventions sur les ouvrages

La liste des interventions présentée ci-dessous correspond aux remplacements des matériels obsolètes ou défectueux concernant les ouvrages de production et de distribution. Ces interventions ont été effectuées au cours de l'année à la charge de SOGEDO ou mandatées par la Collectivité à son délégataire.

OUVRAGE	Détail intervention
Station Cap de Hé	Renouvellement pompe doseuse soude
Station CAP de L'HOMY	Renouvellement soufflante filtre
Réservoir PERNAOUT	Renouvellement porte entrée réservoir
Station Cap de Hé	Entretien Kit joint pompes doseuses
Station Cap de Hé	Révision chloromètre CIR
Station CAP de L'HOMY	Révision Groupe Electrogène
Station Cap de Hé	Renouvellement 3 vannes + actionneur DN 50mm, DN 80mm, DN 125mm
Station Cap de Hé	Renouvellement stator pompe polymère
Station CAP de L'HOMY	renouvellement Sable silice et pouzzolane filtres
Surpresseur Les Vignes	Renouvellement vanne électrique

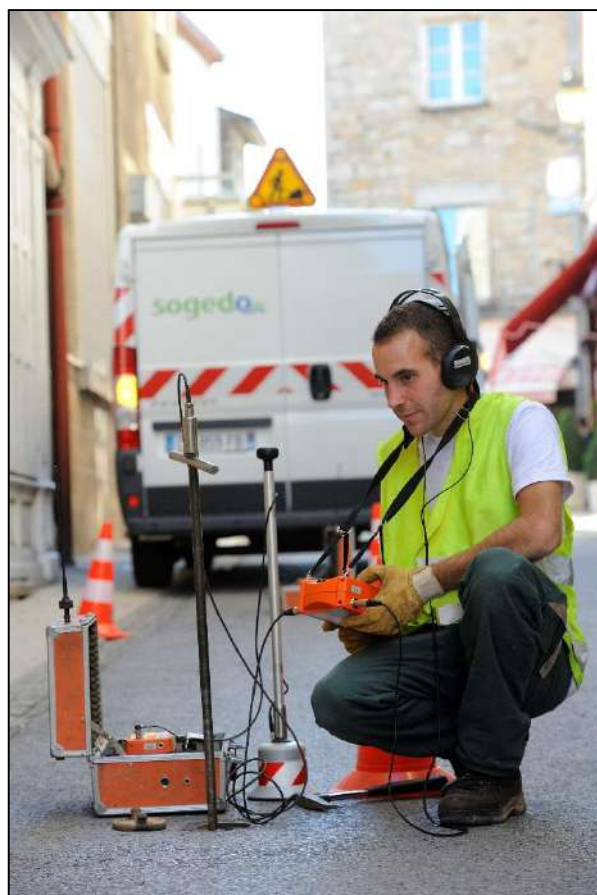


## V-4 Recherche de fuites

Au sein du Département des Landes, un agent est entièrement dédié à la recherche et la localisation de fuites.

L'utilisation d'équipements performants complète les moyens de détection des pertes d'eau sur le réseau de distribution de la Collectivité :

- Appareils d'écoute au sol,
- Corrélateur acoustique
- Dispositifs de pré- localisation
- Débitmètres portatifs,
- Sondes et Enregistreurs de pression.



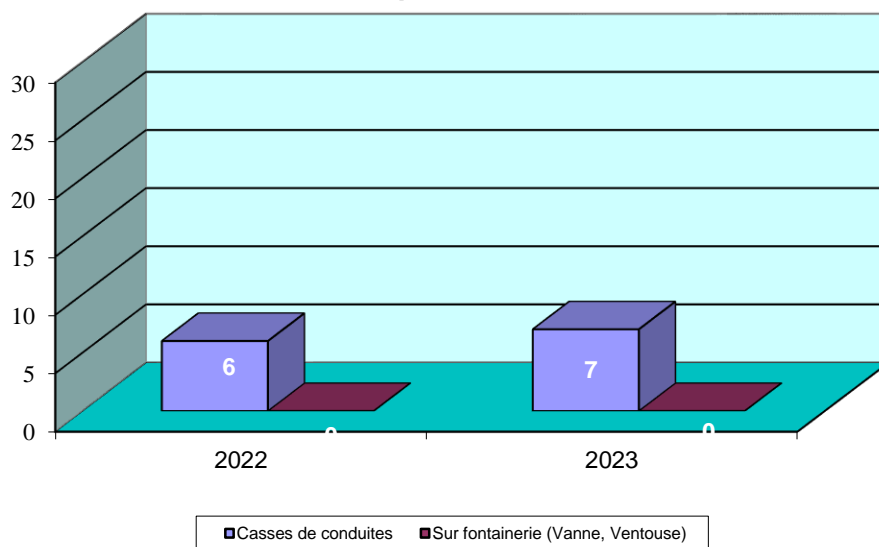
Bilan des campagnes de recherches de fuites	2023
Temps consacré (heures)	8
Linéaire inspecté (km)	13
Nombre de fuites détectées	1
Signalisation fuites après compteur	0

## V-5 Réparations sur le réseau de distribution

Les interventions réalisées sur le réseau de distribution sont synthétisées dans le tableau suivant :

Interventions sur le réseau	2023
Sur conduites	7
Sur fontainerie (Vanne, Ventouse)	0

### Historique des Incidents



## V-6 Interventions sur branchements particuliers

Les interventions réalisées au cours de l'année sur les branchements sont synthétisées dans le tableau suivant :

Interventions		2023	
Réparations Branchements	Mises à niveau bouches à clé	12	
	Sur Robinets de Prise	0	
	Sur Branchements	7	
	Sur Robinets d'arrêt/joints	12	
	Autres	0	
	<b>Total Réparations Branchements</b>	<b>31</b>	
Renouvellement	<b>Branchements par Sogedo</b>		<b>0</b>
	Compteurs particuliers	Ø 15 mm	208
		Ø 20 mm	0
		Ø 30 mm	0
		Ø 40 mm	0
		Ø > 40 mm	0
<b>Total Renouvellement Compteurs</b>		<b>208</b>	
<b>Réalisations de branchements neufs</b>		<b>16</b>	

## V-7 Le suivi des travaux de la Collectivité

Les travaux réalisés sur les installations de la Collectivité font l'objet d'un accompagnement rigoureux de la part de nos services à toutes les phases de leur réalisation (projet, avancement, réception).

Nous rappelons que les nouvelles installations n'intègrent le patrimoine affermé qu'après fourniture des plans de récolement par les entreprises mandatées et réception des travaux par le maître d'ouvrage.

Les tableaux ci-dessous reprennent les travaux réceptionnés au cours de l'année :

Ouvrage	Chantier	Avancement
		au 31/12/2023
Forage MOUNLOUN	Arrêté d'exploitation validé	En cours

Réseau de distribution	Chantier	Avancement au
		31/12/2023

Le taux moyen de renouvellement des réseaux est défini par le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne annuelle du linéaire de conduites renouvelées au cours des cinq dernières années par la longueur du réseau. Le linéaire renouvelé inclut les sections remplacées à l'identique ou renforcées, ainsi que les sections réhabilitées.

Récapitulatif des travaux réceptionnés	2019	2020	2021	2022	2023	Moyenne annuelle (sur 5 ans)
Renouvellement branchements (nb)	0	0	0	3	0	1
Extensions de réseau (km)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Renouvellement de réseau (km)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.533	0.107
Total Annuel (km)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.533	0.107

### P107.2 Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable

Indicateurs des réseaux de distribution	2023
Longueur du réseau (km)	85.794
Taux moyen d'extension du réseau (%)	0.00%
Taux moyen de renouvellement du réseau (%)	0.12%

## VI - SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

### VI-1 Réglementation en vigueur

Le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 retranscrit en droit français les directives européennes relatives à la qualité des eaux de boisson. Ce décret est codifié, pour l'essentiel, aux articles R.1321-1 et suivants du Code de la Santé Publique.

Dans le cadre de ce décret, plusieurs types de contrôles sont réalisés au cours de l'année :

- Le contrôle sanitaire : programme d'analyses défini par arrêté préfectoral et dont le suivi est assuré par l'ARS des Landes,
- Le suivi quotidien du taux de désinfectant sur les installations de traitement, ainsi que des mesures aléatoires sur réseau de distribution et un programme d'auto-surveillance réalisés par SOGEDO.

Pour mesurer la qualité de l'eau, on distingue deux types de paramètres définis par ce décret :

**Limites de qualité** : ces limites sont fixées pour des paramètres qui, lorsqu'ils sont présents dans l'eau sont susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur. C'est à partir de ces paramètres que l'on juge de la qualité de l'eau distribuée.

**Références de qualité** : ce sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau. Les substances concernées, sans incidence sur la santé aux teneurs habituellement observées dans l'eau, peuvent mettre en évidence une présence importante d'un paramètre au niveau de la ressource et/ou un dysfonctionnement des installations de traitement. Ces paramètres sont nos références dans le travail de terrain.

### VI-2 Analyses réalisées dans l'année

L'ensemble des analyses est effectué par le Laboratoire Départemental des Landes, à tous les stades de l'alimentation.

Type	Nom de l'installation	Nombre d'analyses réalisées	
		ARS	SOGEDO
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Forage Mounloun	1	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage du Cap de Hé	1	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage F2 château d'eau bourg	0	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage F2 Cap de l'Homy	1	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Forage de Mounloun	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - sortie station du Cap	7	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Station Cap de He-Mouloun, départ distribution	7	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Eau traitée Sortie filière avt refoulement	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Arrivé Eau brute mélange	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - départ distribution	0	0
Distribution	Chez les abonnés	24	0
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>0</b>

### VI-3 Suivi de la qualité bactériologique

Elle est évaluée par la recherche de germes dont la présence dans l'eau révèle une contamination d'origine fécale.

La présence de ces germes test de contamination fécale dans l'eau de consommation témoigne d'un risque sanitaire microbiologique susceptible d'engendrer des pathologies.

Analyses bactériologiques réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire ARS

Type	Nom de l'installation	Nombre d'analyses	Nombre de dépassement en limites de qualité	Nombre de dépassement des références de qualité
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Forage Mouloun	1	0	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage du Cap de Hé	1	0	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage F2 château d'eau bourg	0	0	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - forage F2 Cap de l'Homy	0	0	0
Ressource	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Forage de Mouloun	0	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - sortie station du Cap	2	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Station Cap de He-Mouloun, départ distribution	5	0	1
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Eau traitée Sortie filière avt refoulement	0	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - Arrivé Eau brute mélange	0	0	0
Production	Lit-et-Mixe - Lit-et-Mixe - départ distribution	0	0	0
Distribution	Chez les abonnés	17	0	2

Liste des analyses non-conformes :

Aucune analyse non conforme

## VI-4 Suivi de la qualité physico-chimique

La qualité physico-chimique de l'eau est déterminée par 5 familles de paramètres :

- examen physique-chimique (équilibre calco-carbonique, Turbidité, conductivité, éléments minéraux, métaux, composés azotés, oxygène et matière organique),
- composés organiques (HAP, COV),
- pesticides,
- sous produits de désinfection (THM, chlorite et bromate),
- radioactivité.

### - Chlorure de Vinyle Monomère CVM :

Le chlorure de vinyle monomère (CVM) est un gaz inorganique, incolore à température ambiante. C'est un composé chimique purement synthétique n'existant pas à l'état naturel qui a été utilisé avant 1980 dans la fabrication des canalisations en PVC. Le relargage résiduel de CVM de ces canalisations peut entraîner la présence de ce gaz dans l'eau potable.

Le relargage de CVM peut dépendre des facteurs suivants : la température de l'eau, l'âge de la canalisation, le temps de séjour de l'eau dans les canalisations. Il est donc difficile de prédire les zones présentant de fortes teneurs en CVM.

Dernièrement l'ARS a établi un programme de surveillance des CVM sur l'ensemble des réseaux.

La limite de qualité du paramètre CVM est de 0,5 µg/L.

Si des CVM sont présents dans les réseaux, les solutions sont :

- Purges manuelles
- Purges automatiques
- Renouvellement de la canalisation (seule solution qui règle le problème définitivement).

Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire ARS

Famille	Ressource	Production	Distribution	Nombre de dépassement en limites de qualité	Nombre de dépassement des références de qualité
Examen physico-chimique	3	14	24	6	14
Composés organiques	2	2	1	0	0
Pesticides	2	3	0	0	0
Sous-produits de désinfection	0	8	9	4	2
Radioactivité	0	1	0	0	0

Liste des analyses non-conformes :

Prélevé le 05/01/2023 - Pas de Contre-analyse - Pb de chloration et chlfer sur la station de Cap de he Contre analyse la semaine  
 Prélevé le 16/01/2023 - Pas de Contre-analyse - Pb chloration et chlfer / Arsenic = 11 µg(As)/L / nitrites = 0.11 mg(NO2)/L  
 Prélevé le 07/02/2023 - Pas de Contre-analyse / Turbidité = 1.5 NFU  
 Prélevé le 25/05/2023 - Pas de Contre-analyse / Turbidité = 8.3 NFU  
 Prélevé le 23/08/2023 - Pas de Contre-analyse - COT + fer + turb / Turbidité = 2.1 NFU  
 Prélevé le 04/09/2023 - Pas de Contre-analyse - Turb Fer / Turbidité = 1.1 NFU  
 Prélevé le 21/09/2023 - Pas de Contre-analyse - THM / Somme THM = 113.3 µg/L  
 Prélevé le 09/10/2023 - Pas de Contre-analyse - THM / Somme THM = 228.28 µg/L  
 Prélevé le 23/10/2023 - Pas de Contre-analyse - THM Fer Turb / Somme THM = 219.61 µg/L  
 Prélevé le 23/10/2023 - Pas de Contre-analyse - THM / Somme THM = 127.65 µg/L

## VI-5 Synthèse générale

- Pour l'année 2023, 88 % des analyses ont respecté les références de qualité bactériologiques et seulement 77% les références physico-chimiques.
- 100 % des analyses réalisées sont conformes vis à vis des limites de qualité bactériologique,
- 86 % des analyses réalisées sont conformes vis à vis des limites de qualité physico-chimique,

**Aucun problème qualitatif majeur n'a été décelé sur l'eau distribuée au cours de l'année 2023. Toutes les analyses sur la production du Cap de He sont conformes à l'exception d'un dépassement sur les nitrites. Des problèmes subsistent sur la ressource du Cap de l'homy. La présence de Carbon Organique génère des THM. Les problèmes de turbidité sont dus aux difficultés de traitement sur le Fer.**

**Suite à la mise en place d'un plan d'échantillonnage, 14 prélèvements pour analyse CVM ont été réalisés. Ainsi, 8 dépassements ont été signalés sur différents quartiers. Des Purges automatiques ont été mise en place pour palier à la problématique. Les taux de CVM ont significativement baissés mais reste encore au-dessus de la norme sur certains secteurs.**

Les seules gênes constatées par les abonnés interviennent lors de manœuvres ponctuelles sur le réseau de distribution (réparation de conduites, utilisation de poteaux d'incendie) où des éléments accumulés dans les canalisations sont remis en suspension. Ces désagréments sont résorbés par des purges du réseau menées par nos services.

L'eau distribuée pour le Bourg est faiblement minéralisée. Elle est considérée comme peu calcaire.

L'eau distribuée pour le Cap de l'Homy est moyennement minéralisée. Elle est considérée comme calcaire.



## VII - GESTION DES ABONNES

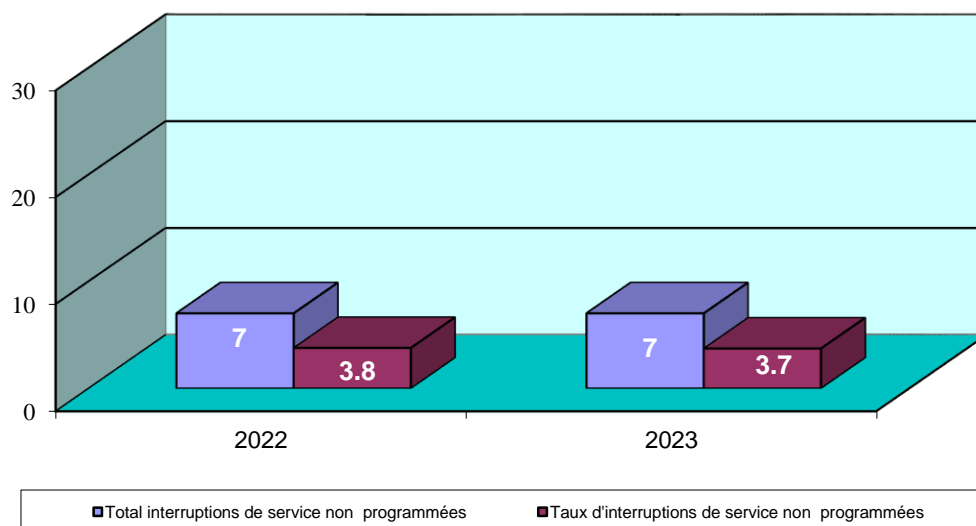


### VII-1 Interruptions de service

#### P151.1 Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

Interruptions de service	2022	2023	Evolution
<b>Interruptions programmées</b>	2	1	-50%
Interruptions pour problèmes qualitatifs	0	0	-
Interruptions accidentelles liées à des tiers	1	0	-100%
Interruptions accidentelles liées au réseau (casses)	6	7	17%
Interruptions liées à la production (manque d'eau)	0	0	-
<b>TOTAL Interruptions non programmées</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0%</b>
<b>Abonnés desservis</b>	1 856	1 882	1%
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7</b>	<b>-1%</b>

#### Interruptions de service non programmées



Pour toutes les interruptions programmées, une diffusion à l'ensemble des abonnés concernés a été réalisée :

- Soit par parution dans la presse locale,
- Soit par avertissements dans les boîtes aux lettres.

Les autres interruptions sont liées à des incidents sur le réseau de distribution. La coupure d'eau a été réalisée le temps d'effectuer la réparation. Aucune intervention n'a excédé plus de trois heures.

## VII-2 Activités de l'Agence Clientèle

### VII-2-1 Synthèse de l'année

Tous les ans, les abonnés reçoivent deux factures ; une première en Mai basée sur la relève des compteurs et la seconde en Novembre correspondant à une estimation de leur consommation.

#### P109.0 Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité

Gestion des Abonnés	2022	2023	Evolution
<b>Facturation : Exercice 2023</b>			
Nombre de factures émises :	3 991	3 967	-1%
<b>Relances :</b>			
Nombre de relances simples :	252	226	-10%
Nombre de relances majorées :	132	119	-10%
Nombre d'avis de passage :	0	0	
Nombre de mises en demeure en recommandé :	0	0	
Nombre de réductions de service :	0	0	
Nombre de résiliations pour impayé :	0	0	
<b>Contentieux en cours :</b>			
Nombre :	0	13	
Montant :	0	0	
<b>Difficultés de paiement rencontrées :</b>			
Nombre :	0	0	
Echéanciers accordés :	0	0	
<b>Charte solidarité :</b>			
Nombre de dossiers présentés :	1	0	
Montant :	70	0.00	
Nombre de dossiers acceptés :	1	0	
Montant :	70	0.00	

### VII-2-2 Situation sur l'exercice précédent

SOGEDO s'emploie à effectuer les démarches nécessaires afin de recouvrer au paiement des factures émises auprès des usagers.

Le tableau suivant est un récapitulatif des créances non soldées au 31 décembre portant sur l'année précédente

#### **P154.0 Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente**

Exercice précédent	2022	2023	Evolution
Nombre de factures émises au 31/12/N-1	3 991	3 967	-1%
Nombre de factures non soldées au 31/12/N	28	34	21%
Montant impayé au 31/12/N	1 534.05 €	6 879.42 €	348%
<b>Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente :</b>	<b>0.26%</b>	<b>1.10%</b>	<b>322%</b>

**Observations :** Le montant facturé au titre de l'exercice précédent comprend l'intégralité de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe VNF et la TVA liée à ces postes.

### VII-3 Ecrêtements

D'après l'arrêté du 24/09/2012, SOGEDO prévient les abonnés en cas d'augmentation anormale de leur consommation.

Dans le cas où cette augmentation est due à une fuite de canalisation chez un abonné domestique – sauf fuites dues à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage - le montant de la facture est plafonné à deux fois la consommation moyenne des 3 dernières années, à condition que l'abonné ait fait réparer la fuite par un professionnel.

Une synthèse des écrêtements réalisés est présentée dans le tableau ci-dessous :

Demandes d'écrttements	2023
Nombre de dossiers traités :	3
Volume total écrété (m <sup>3</sup> ) :	1 710
Montant global du écrêtement (€) :	934

### VII-4 Dégrèvements

Selon les justifications apportées par les abonnés attestant d'incidents exceptionnels sur leurs installations intérieures, SOGEDO a procédé à des rabais exceptionnels sur la part fermière, dont une synthèse est présentée dans le tableau ci-dessous :

Demandes de dégrèvement	2023
Nombre de dossiers traités :	1
Volume total dégrévé (m <sup>3</sup> ) :	123
Montant global du dégrèvement (€) :	67

## VII-5 Traitement des demandes des abonnés

SOGEDO mène une politique de proximité pour répondre aux besoins des abonnés. Leurs demandes sont exclusivement traitées par l'agence locale.

Le tableau suivant est une synthèse de l'activité liée à la relation clientèle :

Traitement des demandes des abonnés	Demandes de renseignement	Réclamations	Total
<b>Courriers traités</b>			
Abonnements / Résiliations :	0	0	0
Facturation :	0	0	0
Problèmes techniques :	6	2	8
Problèmes administratifs :	0	0	0
Qualité d'eau :	4	0	4
Travaux Collectivité :	0	0	0
Travaux réalisés par SOGEDO :	0	0	0
DICT / DR :	147	88	235
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>90</b>	<b>247</b>
<b>Appels</b>			
Abonnements / Résiliations :	214	251	465
Facturation :	0	0	0
Problèmes techniques :	0	0	0
Problèmes administratifs :	0	0	0
Qualité d'eau :	12	18	30
Travaux Collectivité :	0	0	0
Travaux réalisés par SOGEDO :	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>269</b>	<b>495</b>
<b>A l'agence</b>			
Abonnements / Résiliations :	0	0	0
Facturation :	0	0	0
Problèmes techniques :	0	0	0
Problèmes administratifs :	0	0	0
Qualité d'eau :	2	0	2
Travaux Collectivité :	0	0	0
Travaux réalisés par SOGEDO :	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Taux de réclamations

**P155.1 Taux de réclamations**

Taux de réclamations / 1000 abonnés	2023
Nombre de réclamations écrites	4
Nombre d'abonnés	1 882
<b>Taux de réclamations / 1000 abonnés</b>	<b>2.1</b>

Demandes d'ouverture de branchements

**D151.0 Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service**  
**P152.1 Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés**

Ouvertures de branchements	2023
Nombre de demandes :	121
Délai d'engagement d'intervention (jour) :	1
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements :</b>	<b>100%</b>

VII-6 Traitement des DICT

Gestion de DICT		2022	2023	Evolution
<b>Emissions</b>	Nombre de DICT émises	4	2	<b>-50.0%</b>
	Nombre de ATU émises	6	11	<b>83.3%</b>
	Nombre de DT-DICT émises	8	18	<b>125.0%</b>
	Nombre de DT émises	0	0	
<b>Réponses</b>	Nombre de DICT traitées	40	2	<b>-95.0%</b>
	Nombre d'ATU traitées	2	0	<b>-100.0%</b>
	Nombre de DT-DICT traitées	46	114	<b>147.8%</b>
	Nombre de DT traitées	64	0	<b>-100.0%</b>

## VIII – BILAN FINANCIER



### VIII-1 Indicateur financier

#### D102.0 Prix TTC du service au m3 pour 120m3



## INDICATEURS FINANCIERS

### COMMUNE DE LIT ET MIXE

#### SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION ANNUELLE DE 120 M3

<u>Service de l'Eau</u>	QUANTITE	P.U.			MONTANT HT	
		01/01/23	01/01/24	Ecart %	01/01/23	01/01/24
<b><u>SOGEDO EXPLOITATION</u></b>						
Prime Fixe ( semestre )	2	39.490 €	41.970 €	6.3%	78.980 €	83.940 €
Consommation (m3)	50	0.902 €	0.959 €	6.3%	45.100 €	47.950 €
	70	0.546 €	0.580 €	6.2%	38.220 €	40.600 €
<b><u>COLLECTIVITE</u></b>						
Prime Fixe ( semestre )	2	22.090 €	22.090 €	0.0%	44.180 €	44.180 €
Consommation (m3)	50	0.337 €	0.337 €	0.0%	16.850 €	16.850 €
Consommation (m3)	70	0.371 €	0.371 €	0.0%	25.970 €	25.970 €
<b><u>TIERS</u></b>						
Agence de l'Eau - Prélèvement ( m3 )	120	0.086 €	0.086 €	0.0%	10.284 €	10.284 €
Agence de l'Eau - Lutte contre la Pollution ( m3 )	120	0.330 €	0.330 €	0.0%	39.600 €	39.600 €
<b>TVA</b>		5.50%	5.50%		16.4551 €	17.0156 €
<b>MONTANT TTC DE LA FACTURE</b>				3.4%	<b>315.639 €</b>	<b>326.390 €</b>
<b>MONTANT TTC DU M3 HORS PRIME FIXE</b>				3.0%	<b>1.548 €</b>	<b>1.594 €</b>
<b>MONTANT TTC DU M3 AVEC PRIME FIXE</b>				3.4%	<b>2.63 €</b>	<b>2.720 €</b>

## VIII-2 Compte-rendu financier

### Présentation du CRF

Le compte rendu financier ci-joint est établi en application des dispositions des articles R3131-3 et suivant du Code de la commande publique et qui fait obligation au concessionnaire d'un service public de publier un rapport annuel destiné à informer le délégant sur les comptes, la qualité de service et l'exécution du service délégué. Les chiffres de l'année en cours y sont indiqués et ceux de l'année précédente y seront rappelés. La variation constatée (en pourcentage) entre l'année en cours et l'année précédente est systématiquement indiquée.

### Modalités d'établissement du CRF et composantes des rubriques

Le CRF regroupe, par nature, l'ensemble des produits et des charges imputables au contrat de délégation de service public permettant de déterminer l'économie du contrat.

#### **Les produits :**

##### **Exploitation du service :**

Le montant total, hors TVA, des produits d'exploitation (part délégataire) se rapportant à l'exercice. Il est fait, dans la mesure du possible, la différence entre le montant total des abonnements et le montant total des m3 vendus. Conformément à la réglementation des entreprises privées, ce montant comprend une part de provision afin rapprocher le chiffre d'affaires à l'année calendaire concernée.

##### **Vente d'eau en gros :**

Les recettes de l'exploitant provenant des ventes d'eau en gros à des collectivités voisines. Des conventions spécifiques régissent les modalités de facturations.

##### **Collectivités et autres organismes publics :**

Le montant total, hors TVA, des produits collectés pour le compte de la collectivité délégante ainsi que les produits collectés pour le compte des organismes publics (Il s'agit essentiellement de la redevance prélèvement et de la taxe pollution destinées au financement des Agences de l'Eau ou bien de la redevance pour les VNF).

##### **Travaux exclusifs :**

Le montant total HT des travaux facturés réalisés par le centre d'exploitation dans le cadre du contrat, en application du bordereau des prix travaux. Il s'agit essentiellement de la création des branchements neufs et de leurs modifications.

##### **Produits accessoires :**

Les montants facturés conformément aux dispositions du contrat de délégation aux abonnés du service. Il s'agit essentiellement des frais d'accès au service, de relances et d'impayés et autres prestations.

*L'ensemble des produits figurant au CRF résultent d'une affectation directe au contrat.*

### ***Les charges :***

Il s'agit de l'ensemble des charges du service délégué. Elles sont composées de charges directes imputées directement au contrat et de charges indirectes réparties en fonction de différentes règles spécifiques. La structure de l'entreprise, avec une forte présence locale, permet une affectation des charges directement au contrat de façon largement prépondérante. Pour les charges indirectes, la répartition se fait au prorata de la valeur ajoutée pour les frais d'exploitation des centres d'exploitation locaux et les frais de structure généraux de l'entreprise et selon d'autres règles spécifiques pour les frais de véhicules, et les frais de facturation.

#### **Salaires et charges :**

Le coût de la rémunération des agents SOGEDO, incluant les salaires et charges sociales, les frais de déplacement et de formation professionnelle. Un dispositif de gestion des interventions permet une imputation au plus juste des agents en fonction des interventions effectives pour chaque contrat.

Ce poste comprend également les frais de personnel d'encadrement, de personnel technique en support et de personnel administratif extérieurs au centre d'exploitation mais qui interviennent spécifiquement sur le contrat.

#### **Frais de Véhicule :**

Composé du coût d'amortissement des véhicules, du carburant, des frais d'entretien, réparations et d'assurances, ces frais sont ventilés sur le contrat proportionnellement au nombre d'heures du personnel d'exploitation imputé au contrat. Ce poste subit d'importantes fluctuations compte tenu de la volatilité du prix des carburants, de la hausse constante du coût des réparations et des assurances.

#### **Energie électrique :**

Cette rubrique comprend le coût des contrats d'électricité et de gaz relatifs aux consommations énergétiques effectives de chaque site du périmètre du contrat. Chaque contrat d'énergie est imputé individuellement au contrat grâce une base de données détaillée. Cet outil permet un suivi rigoureux des puissances atteintes, de l'évolution des consommations énergétiques et des éventuelles pénalités (énergie réactive et dépassements). Chaque année une analyse des ajustements de puissance et d'option tarifaire nécessaires est réalisée afin d'optimiser au mieux ce poste de charge important. Ces optimisations permettent d'assurer un dimensionnement des contrats au plus proche du besoin sur site. De plus, SOGEDO travaille en collaboration avec son fournisseur d'énergie et se fait accompagner afin d'assurer une veille régulière du marché de l'énergie et d'orienter sa stratégie d'achat. Cette démarche permet de limiter, en partie seulement, la hausse constante et importante du coût de l'énergie constaté ces dernières années.

#### **Achats d'eau en gros :**

Cette rubrique comprend le coût réel des achats d'eau en gros nécessaires aux besoins du service.

#### **Produits de traitement :**

Il s'agit des coûts exclusifs des produits entrant dans les process de production d'eau potable du contrat. Ce poste comprend également les charges induites par la location des bouteilles de chlore et autres contenants consignés.

#### **Analyses :**

Le coût annuel des analyses d'eau réalisées dans le cadre des programmes suivants :



- Programme d'analyses réglementaires réalisé par les services de l'ARS. Les factures étant envoyées et prises en charge par l'exploitant.
- Programme d'analyses d'autocontrôle, réalisé par et à l'initiative du délégataire.

#### Liaisons télécommunications :

Ce poste comprend les frais des lignes téléphoniques nécessaires à la gestion et à la supervision des sites. On y retrouve le coût des lignes traditionnelle RTC, des lignes spécialisées et des lignes GSM et GPRS.

#### Entretien des ouvrages de production :

L'ensemble des charges liées à l'entretien des ouvrages de production comprenant les éléments suivants : petites fournitures d'entretien (graisses, huiles, petits consommables), le coût des locations d'engin, de l'entretien des espaces verts, les vérifications réglementaires (contrôles normatifs : électriques, anti-bélier, extincteur, équipements de levages) le contrôle et le remplacement des petits équipements de traitements (sonde de mesures, petites fournitures chloration), consommables pour l'entretien des réservoirs etc..

#### Entretien et réparations des réseaux et branchements :

Ce poste de charge comprend les éléments suivants :

- Sous-traitance : prestations de sous-traitance des entreprises extérieures (terrassment, réfection de chaussée etc.) ;
- Les fournitures réseaux et branchements : pièces de réparations, canalisations, vannes, équipements hydrauliques et de régulations et consommables divers ;
- La location de matériel de chantier.

Le service Achats de SOGEDO optimise de façon permanente les coûts des fournitures et de la sous-traitance, malgré la hausse constante des matières premières. Cette optimisation fait bénéficier à chaque collectivité de l'effet de masse de l'entreprise.

#### Travaux facturables :

Ce poste comprend les éléments nécessaires à la réalisation des travaux neufs exclusifs :

- Sous-traitance : prestations de sous-traitance des entreprises extérieures (terrassment, réfection de chaussée etc.)
- Les fournitures réseaux et branchements : canalisations, vannes, équipements hydrauliques, pièces pour les branchements, regard, compteurs neufs...
- La location de matériel de chantier.

#### Amortissements du matériel d'exploitation et immobilisation :

Sont regroupés dans cette rubrique :

- L'ensemble des amortissements des équipements propriété de SOGEDO qui sont utilisés localement pour l'exécution du contrat. On y retrouve l'amortissement des matériels de chantier, outillages mais également du matériel de bureau de l'agence locale (mobilier, équipement, matériel informatique et télécommunication).
- Une quote-part des immobilisations des équipements des services généraux de Sogedo sont reventilées grâce à la clé de la valeur ajoutée.
- L'amortissement du parc compteurs, lorsque SOGEDO en est propriétaire, se retrouve dans ce compte. Il n'y a pas de charge d'amortissement des compteurs lorsque ceux –ci sont propriété de la collectivité.

- L'amortissement des équipements financés sur les ouvrages par SOGEDO dans le cadre des obligations du contrat. Ces équipements sont considérés comme des biens de retour et ils sont amortis sur la durée restante du contrat.

#### Dépenses au titre du renouvellement contractuel :

Ce paragraphe regroupe l'ensemble des charges liées au renouvellement des ouvrages. Il existe trois notions de gestion du renouvellement. Les règles sont fixées dans le contrat de délégation. Pour un même contrat, il peut y avoir plusieurs règles de gestion du renouvellement en simultanément et suivant la nature des équipements.

- **Garantie de renouvellement :** 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.
- **Programme de renouvellement :** Il s'agit des engagements pris contractuellement par le délégataire sur un programme défini dans le compte d'exploitation. Les opérations font souvent l'objet d'un lissage sur la durée du contrat. S'agissant d'un engagement ferme, le délégataire est tenu de réaliser ces travaux avant la fin du contrat sous peine de compensation financière en fin de contrat.
- **Compte de renouvellement :** Une dotation annuelle est calculée selon les règles définies au contrat de délégation. Ce montant est versé au crédit d'un compte et l'ensemble des opérations de renouvellement vient s'inscrire au débit de celui-ci. Un décompte contractuel est réalisé chaque année afin de suivre la bonne tenue et respect des engagements du délégataire. Il est porté annuellement le montant effectif des dépenses de l'exercice dans le compte rendu financier.

#### **Dans un objectif de lisibilité, nous avons détaillé le renouvellement selon 4 rubriques : renouvellement électromécanique, réseaux, branchements et compteurs.**

Les montants figurant au titre des dépenses de renouvellement affectés au CRF sont les dépenses effectives au cours de l'exercice considéré. Les dépenses de renouvellement sont donc susceptibles d'évoluer fortement d'un exercice à l'autre selon les travaux réalisés.

#### Facturation, encaissement et contentieux :

Ce poste de charges regroupe les dépenses des services de facturation de SOGEDO : préparation, traitement et impression des factures, 1<sup>ère</sup> relance, 2<sup>ème</sup> relance (y compris les frais d'entretien des équipements informatiques, d'impression, de mise sous pli), frais d'affranchissement et d'expédition, frais du service de recouvrement et de la gestion des contentieux. L'ensemble de ces charges est réparti sur chaque contrat proportionnellement au nombre d'abonnés du contrat.

#### Frais locaux d'exploitation :

Il s'agit de l'ensemble des frais de l'agence locale de rattachement : location, entretien du bâtiment, entretien du matériel informatique et téléphonique, lignes téléphoniques et informatiques dédiées, et toutes autres charges des bâtiments nécessaires à son fonctionnement et à l'accueil des usagers. L'ensemble de ces charges est réparti sur l'ensemble des contrats de délégations rattachés à l'agence locale.

#### Contribution Économique Territoriale (CET) et autres impôts :

La CET est due par les entreprises. Elle est constituée de :

- La Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE), calculée en fonction de la valeur ajoutée produite par l'entreprise ;
- La Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), basée sur les biens soumis à la taxe foncière.

Cette rubrique comprend les éléments suivants :

- La CET relative aux ouvrages du service ;

- La CET relative aux biens propres de la société, affectés directement ou indirectement au service ;
- Les autres impôts éventuels sur le service à la charge du Délégué.

#### **Redevances et participations contractuelles :**

Ce poste de charges comprend les éléments suivants éventuels :

- Frais de contrôle contractuels du service, lorsque la charge en incombe au délégué.
- Autres redevances : essentiellement le montant des redevances d'occupation des domaines publics quand celles-ci sont à la charge du délégué (redevances, départementales, SNCF, VNF, Autoroutes etc..).

#### **Collectivités et autres organismes publics :**

Ce poste de charges comprend les éléments suivants :

- Redevances prélèvement et pollution reversées à l'Agence de l'eau.
- Redevance reversée à VNF, le cas échéant,
- Montant des produits collectés pour le compte de la collectivité déléguée.

Dans un but de simplification, et compte tenu des périodes de reversement, le montant de ces charges est strictement égal au montant des recettes collectées pendant l'exercice civil.

#### **Divers :**

Ce poste, utilisé exceptionnellement est spécifique à certains contrats de délégation et peut comporter les charges suivantes :

- Annuité du fond de travaux concessif dans le cadre de contrat de concession.
- Dotation « exceptionnelle » spécifique à certains contrats de délégation.

#### **Contribution des services centraux et recherche :**

Il s'agit d'une quote-part de l'ensemble des charges de structures générales de la société SOGEDO dont les charges n'ont pu être imputées directement au contrat. Il s'agit essentiellement des services supports tels les services du personnel, comptabilité, achats, assurances, commerciaux, communication, sécurité, informatique et de direction. La répartition de ces charges est effectuée grâce à la clé de répartition dite à la valeur ajoutée sur l'ensemble des contrats de délégation de SOGEDO.

#### **Impôts sur les sociétés :**

Il s'agit du montant de l'impôt sur les sociétés acquitté par SOGEDO. Le calcul est normatif et basé sur le montant d'imposition des entreprises en vigueur pour l'exercice concerné.

## COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

Année : 2023

Date d'effet : 01/01/2020

Département : Département Landes

Durée : 12 ans

Centre : Centre de Lit et Mixe (C67)

Date initiale de fin : 31/12/2031

Contrat : SYDEC (C6785200)

Date de fin avenant : 31/12/2035

En Euros

Lit et Mixe

Libellé	2022	2023	Evolution 2022/2023	
<b>PRODUITS</b>				
<b>Exploitation du service</b>	<b>284 865</b>	<b>318 158</b>	<b>12%</b>	<b>33 293</b>
Part fixe (abonnements)	150 619	164 019	9%	13 400
Part Consommations	134 246	154 139	15%	19 893
<b>Vente en gros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>258 545</b>	<b>267 970</b>	<b>4%</b>	<b>9 425</b>
<b>Travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>31 048</b>	<b>39 283</b>	<b>27%</b>	<b>8 235</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>13 221</b>	<b>11 856</b>	<b>-10%</b>	<b>-1 365</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>587 679</b>	<b>637 268</b>	<b>8%</b>	<b>49 589</b>
<b>CHARGES</b>				
<b>Salaires et Charges</b>	<b>153 059</b>	<b>160 129</b>	<b>5%</b>	<b>7 070</b>
Exploitation	142 071	145 939	3%	3 868
Travaux	10 988	14 190	29%	3 202
<b>Frais de Véhicule</b>	<b>15 966</b>	<b>16 141</b>	<b>1%</b>	<b>175</b>
Exploitation	13 393	14 390	7%	997
Travaux	2 573	1 752	-32%	-822
<b>Energie électrique</b>	<b>24 117</b>	<b>22 235</b>	<b>-8%</b>	<b>-1 882</b>
<b>Achats d'Eau en gros</b>	<b>13 304</b>	<b>12 256</b>	<b>-8%</b>	<b>-1 047</b>
<b>Produits de Traitement</b>	<b>6 138</b>	<b>5 159</b>	<b>-16%</b>	<b>-979</b>
<b>Analyses</b>	<b>8 477</b>	<b>11 953</b>	<b>41%</b>	<b>3 477</b>
<b>Liaisons Télécommunication</b>	<b>858</b>	<b>252</b>	<b>-71%</b>	<b>-607</b>
<b>Entretiens et réparations des ouvrages de Production</b>	<b>9 603</b>	<b>28 546</b>	<b>197%</b>	<b>18 943</b>
<b>Entretiens et réparations des Réseaux, Branchements, Travaux Facturables</b>	<b>3 863</b>	<b>1 713</b>	<b>-56%</b>	<b>-2 150</b>
<b>Amortissements du matériel d'exploitation et Immobilisations</b>	<b>7 989</b>	<b>10 584</b>	<b>32%</b>	<b>2 595</b>
Amortissements matériel SOGEDO	9 038	12 119	34%	3 081
Immobilisations incorporelles	6 794	10 046	48%	3 252
Amortissement du parc compteurs (si propriété Sogedo)	2 243	2 073	-8%	-170
0	0	0		0
<b>Dépenses au titre du renouvellement contractuel</b>	<b>12 435</b>	<b>27 528</b>	<b>121%</b>	<b>15 093</b>
Renouvellement Electromécanique	12 435	11 633	-6%	-802
Renouvellement Réseau	0	0		0
Renouvellement Branchements	0	0		0
Renouvellement compteurs	0	15 895		15 895
<b>Facturation, Encaissements, Contentieux</b>	<b>14 670</b>	<b>14 131</b>	<b>-4%</b>	<b>-538</b>
<b>Frais locaux d'exploitation</b>	<b>17 232</b>	<b>16 101</b>	<b>-7%</b>	<b>-1 131</b>
<b>Impôts et Contribution Economique Territoriale</b>	<b>4 546</b>	<b>3 664</b>	<b>-19%</b>	<b>-882</b>
Contribution Economique Territoriale ouvrages	0	0		0
Contribution Economique Territoriale bureaux	4 546	3 664	-19%	-882
Autres impôts et taxes (Fonciers)	0	0		0
<b>Redevances et Participations Contractuelles</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
Frais de Contrôle	0	0		0
Autres Redevances (Occupation Domaine Public)	0	0		0
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>258 545</b>	<b>267 970</b>	<b>4%</b>	<b>9 425</b>
<b>Divers</b>	<b>-250</b>	<b>-324</b>	<b>30%</b>	<b>-74</b>
<b>Contribution des services centraux et recherche</b>	<b>35 803</b>	<b>51 756</b>	<b>45%</b>	<b>15 953</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>595 392</b>	<b>661 914</b>	<b>11%</b>	<b>66 522</b>
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-7 713</b>	<b>-24 646</b>	<b>220%</b>	<b>-16 933</b>
<b>Impôt sur les sociétés (calcul normatif)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>RESULTAT</b>	<b>-7 713</b>	<b>-24 646</b>	<b>220%</b>	<b>-16 933</b>

## IX – PROPOSITIONS - EVOLUTIONS

### IX-1 Ouvrages de la Collectivité

Afin d'améliorer le suivi et la gestion des ouvrages de production et de distribution, il est proposé à la Collectivité d'envisager les interventions suivantes :

➤ Réservoir de Frois

**Fuite sur cuve, réfection de l'étanchéité à prévoir. Aciers du dôme apparents et très corrodés**

➤ Réservoir Pernaout :

**Réhabilitation de la cuve et des canalisations à l'intérieur du réservoir qui sont corrodées**

➤ Cap de l'Homy :

**Amélioration du traitement pour augmenter le débit du forage pendant la période estivale**

➤ Surpresseur des Vignes

**Modélisation de la consommation eau potable sur la période estivale**

### IX-2 Distribution de l'Eau

Concernant le réseau de distribution, il est proposé à la Collectivité d'effectuer le renouvellement des conduites dans les secteurs suivants :

**Rue de la Sablière : renforcement réseau et extension**

**Route des Lacs : Renouvellement de l'amiante ciment en urgence (très fragile). Trop de problème pour réparer ce genre de conduite vu la nouvelle réglementation.**

**Mise en place d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations en amiante ciment.**

**Commencer les travaux de renforcement des réseau comme le stipule le schéma directeur et l'étude de modélisation.**