

# service de l'assainissement

## Rapport annuel du délégataire 2023

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

VENDRES

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	7
1.3	L'essentiel de l'année	8
1.4	Les chiffres clés	14
1.5	Les indicateurs de performance	15
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	16
1.6	Les perspectives	17
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	22
2.2.2	La gestion de crise et continuité d'activité	23
2.2.3	La relation clientèle	24
2.3	L'inventaire du patrimoine	26
2.3.1	Les biens de retour	26
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>31</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	33
3.1.1	L'exploitation des réseaux de collecte	33
3.1.2	L'exploitation des postes de relèvement	37
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement	42
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique	42
	<b>Station d'épuration de Vendres Village</b>	42
	<b>Station d'épuration de Vendres Littoral</b>	57
3.2.2	Les interventions sur les stations d'épuration	69
3.2.3	La conformité des rejets du système de traitement	70
3.3	Le bilan de la relation client	76
3.3.1	Le nombre de clients assainissement collectif	76
3.3.2	Les statistiques clients	76
3.3.3	Les volumes assujettis à l'assainissement	76
3.3.4	Les principaux motifs de dossiers clients	77
3.3.5	L'activité de gestion clients	77
3.3.6	La relation clients	78
3.3.7	L'encaissement et le recouvrement	78
3.3.8	Le fonds de solidarité	79
3.3.9	Les dégrèvements pour fuite	80
3.3.10	La mesure de la satisfaction client	80
3.3.11	Le prix du service de l'assainissement	83
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>87</b>
4.1	Le CARE	89
4.1.1	Le CARE	90
4.1.2	Le détail des produits	91
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	92
4.2	La situation des biens et des immobilisations	101
4.2.1	La situation sur les installations	101
<b>5</b>	<b>  Votre délégataire</b>	<b>103</b>

5.1	Notre organisation .....	106
5.1.1	La Région .....	106
5.1.2	Nos implantations .....	112
5.1.3	Nos moyens logistiques .....	113
5.1.4	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients.....	114
5.2	La relation clientèle .....	116
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	116
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.	116
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	119
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	122
5.3	Notre système de management .....	124
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons .....	132
5.5	Nos actions de communication .....	137
5.5.1	Les actions de communication et de pédagogie de l'activité eau de SUEZ en France	137

## 6 | Annexes . . . . . 139

6.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	141
-----	---	-----



# Synthèse de l'année

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

## 1.1 Le contexte de l'année

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

La crise inflationniste initiée en 2022 s'est poursuivie en 2023.

Dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs.

La poursuite de cette inflation met en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie.

Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

## 1.2 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.

## 1.3 L'essentiel de l'année

### Exploitation réseau :

N°	Rue	Complément adresse	Type intervention	Date
	RUE DE PARADIS		réseau assainissement enquêter	16/01/2023
	RESERVOIR		réseau assainissement déboucher	07/03/2023
	RUE DE PARADIS		ouvrage assainissement remplacer	13/03/2023
1	RUE EMILE BARTHE		réseau assainissement déboucher	05/04/2023
	RUE DES AMANDIERS	1-3	réseau assainissement inspecter caméra	19/04/2023
197	RUE DES PATELLES	PLAGE	réseau assainissement déboucher	13/05/2023
	LES HAUTES VIEILLE		réseau assainissement enquêter	17/05/2023
3	RUE DES AMANDIERS		réseau assainissement renouveler	22/06/2023
17	RUE DU PARADIS		devis métré assainissement réaliser	29/06/2023
	CHEMIN DES MONTILLES	CHEMIN DES MONTILLES	réseau assainissement enquêter	03/07/2023
	AVENUE DE LA CROIX DU SUD		réseau assainissement déboucher	24/07/2023
	AVENUE DE LA CROIX DU SUD		réseau assainissement déboucher	24/07/2023
	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	en face du camping la yole	branchement assainissement inspecter caméra	25/07/2023
4	RUE POSEIDON	PLAGE	réseau assainissement enquêter	08/08/2023
	CHEMIN DES MONTILLES		réseau assainissement enquêter	10/08/2023
9	RUE DU TEMPLE DE VENUS		réseau assainissement enquêter	11/08/2023
	AVENUE DE BRUXELLES		ouvrage assainissement réparer	18/08/2023
			réseau assainissement inspecter caméra	25/08/2023
	RUE DE L ENCLOS		réseau assainissement inspecter caméra	03/10/2023
197	RUE DES PATELLES	PLAGE	réseau assainissement déboucher	17/10/2023
197	RUE PATELLES	FACE	réseau assainissement déboucher	17/10/2023
	CHEMIN DES CARDONILLES	LOTISSEMENT LE VENDEMIARE	réseau assainissement enquêter	23/10/2023
197	RUE DES PATELLES	PLAGE	réseau assainissement déboucher	27/10/2023
2	AVENUE DES OLIVIERS		réseau assainissement déboucher	14/11/2023
2	AVENUE DES OLIVIERS		réseau assainissement déboucher	14/11/2023
			réseau assainissement enquêter	04/12/2023
			réseau assainissement enquêter	05/12/2023
2	RUE ROSELIERES		réseau assainissement déboucher	24/12/2023
2	RUE ROSELIERES		réseau assainissement déboucher	28/12/2023
2	RUE ROSELIERES		réseau assainissement inspecter caméra	28/12/2023

## Exploitation usine :

SITE	INTERVENTION	DATE
VENDRES PR Via Europa Vendres	Défaut Alimentation-1Défaut	06/03/2023
VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	Modifier Support armoire	16/01/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Déboucher Défaut thermique pompe 1, pompe bouchée	09/02/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Mettre Remise en place pompe 1	14/02/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	pose de barres de sécurité	14/03/2023
VENDRES PR+DO Galiberte	Remplacer barre capot	25/01/2023
VENDRES PR+DO Galiberte	Remplacer barre antichute	02/02/2023
VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Défaut Pompes ou dégrilleur-1Défaut	14/03/2023
VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Niveau très haut poste de relèvement-1Défaut	16/03/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Modification Conf. Passage conf. Automatisation Assainissement	12/01/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	Réparation clôture	25/01/2023
VENDRES PR Varsovie	Niveau très haut poste de relèvement	04/05/2023
VENDRES PR Varsovie	Niveau très haut poste de relèvement-1Défaut	05/05/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Contrôle appareils sous pression	28/06/2023
VENDRES PR Fonténettes	Contrôle réglementaire électrique	13/06/2023
VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Défaut pompe thermique	05/05/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Défaut thermique pompe bouchée	14/04/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	29/06/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	22/06/2023
VENDRES PR Varsovie	Defaut thermique pompe, déboucher pompe	19/09/2023
VENDRES PR Varsovie	Niveau très haut poste de relèvement	27/08/2023
VENDRES PR Varsovie	Niveau très haut poste de relèvement	02/09/2023
VENDRES PR Varsovie	Defaut thermique pompe, déboucher pompe	21/09/2023
VENDRES PR Varsovie	entretien espace vert	21/09/2023
VENDRES PR Via Europa Vendres	entretien espace vert	07/09/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Renouvellement pompe	11/09/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	10/07/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	21/09/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Contrôle débitmètre	19/09/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	21/09/2023
VENDRES PR Parc de Vénus	Défaut pompes	17/09/2023
VENDRES PR+DO Galiberte	Niveau très haut poste de relèvement	16/08/2023
VENDRES PR+TP Lavoir	Batterie sofre	27/09/2023
VENDRES PR+TP Lavoir	Batterie sofre	24/07/2023
VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	entretien espace vert	22/09/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Niveau très haut poste de relèvement	22/07/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Défaut alimentation	24/07/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	22/09/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Défaut alimentation	17/09/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Defaut thermique pompe, déboucher pompe	21/09/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	21/09/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	Defaut thermique,pompe à lever	11/09/2023

SITE	INTERVENTION	DATE
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	22/09/2023
VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles	entretien espace vert	21/12/2023
VENDRES PR Varsovie	Défaut thermique, pompe à lever	21/11/2023
VENDRES PR Via Europa Vendres	Rnvt Sonde niveau HS_20430_0_0270	20/12/2023
VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	entretien espace vert	26/10/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Entretien Espaces Verts	11/12/2023
VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Entretien Espaces Verts	22/12/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	16/10/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	25/10/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	07/12/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	18/12/2023
VENDRES PR 3 Village	entretien espace vert	19/12/2023
VENDRES PR Fonténettes	entretien espace vert	25/10/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	13/10/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Contrôle réglementaire électrique	27/10/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	07/11/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	06/12/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	07/12/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Débouchage pompe	12/12/2023
VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	entretien espace vert	19/12/2023
VENDRES PR Parc de Vénus	entretien espace vert	25/10/2023
VENDRES PR VENDEMAIRE	Dépanner Défaut Alimentation	02/10/2023
VENDRES PR+DO Galiberte	entretien espace vert	25/10/2023
VENDRES PR+DO Galiberte	Débouchage pompe 1	12/12/2023
VENDRES PR+TP Lavoir	entretien espace vert	25/10/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	entretien espace vert	26/10/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Contrôle réglementaire électrique	15/11/2023
VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	rnvt Sonde mesure niveau HS_20430_0_0206	20/12/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	20/10/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	06/11/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	07/12/2023
VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	entretien espace vert	14/12/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	13/10/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	06/12/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	07/12/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	19/12/2023
VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	entretien espace vert	22/12/2023

SITE	INTERVENTION	DATE
VENDRES STEP Village	BLANCHARD - contrôler sonde canal de sortie STEP Vendres village	31/01/2023
VENDRES STEP Village	BME_STEP_VENCentrifugeuse N/D-2Défaut	06/02/2023
VENDRES STEP Village	Défaut 2 Surpresseurs	16/09/2023

**Postes de relèvement :**

- Vendres PR Galibert : Renouvellement barre antichute et capot



- PR Pluton : Réfection génie civil et peintures



- PR Japet : Réfection génie civil et peintures



- PR Varsovie : fixation du support du panier dégrilleur



- PR5 Méditerranée : Réparation du grillage neuf détérioré durant le week-end du 29 juillet



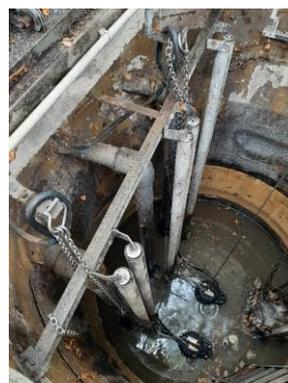
- PR Japet : renouvellement de la sonde de niveau US par une sonde radar



- PR4 Vignes Vieilles : Peintures du portail et de la porte



- PR Via Europa : Renouvellement des chaines des P1 et P2



**Stations d'épuration :**

**Faits marquants durant la semaine du 26/05/2023 :**

VENDRES PLAGE – Levage de l'aérateur 5 du bassin 2 (débouchage)

**Faits marquants durant la semaine du 16/06/2023 :**

Lagunes VENDRES PLAGE – Levage aérateur 1 lagune 1 pour réparation

**Faits marquants durant la semaine du 07/07/2023 :**

STEP VENDRES VILLAGE – Audit SATESE

**Faits marquants durant la semaine du 04/08/2023 :**

Lagune VENDRES PLAGE – Audit SATESE

**Faits marquants durant la semaine du 13/10/2023 :**

STEP VENDRES VILLAGE – Renouvellement agitateur BA

**Faits marquants durant la semaine du 03/11/2023 :**

Lagunes VENDRES PLAGE – Réparation de l'alimentation électrique turbine N°2 lagunes 1

**Préconisations techniques stations d'épuration réalisées en 2023 :**

Vendres :

- Le renouvellement du groupe eau industrielle Vendres Village

## 1.4 Les chiffres clés

	<p><b>60,86 TMS</b> de boues évacuées</p>
<p><b>1,56135 € TTC/m<sup>3</sup></b> sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup></p>	
	<p><b>32 km</b> de réseau total d'assainissement</p>
<p><b>1 521</b> clients assainissement collectif</p>	
	<p><b>446 240 m<sup>3</sup></b> (m<sup>3</sup>) d'eau traitée</p>
<p><b>8</b> désobstructions de réseau</p>	

## 1.5 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnés, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - 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"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs

### 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.

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

- 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"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

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>

### 1.5.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	1 586	1 586	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	1 503	1 521	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	1	1	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	35,47	31,89	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	58,96	60,86	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,4178	1,56135	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	94,76	95,90	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	95	96	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m <sup>3</sup>	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	4	5	Nombre	A

## 1.6 Les perspectives

### Préconisations techniques postes de relèvement

Vendres PR Chichoulet : nous préconisons

- La mise en sécurité de l'accès au poste par une clôture et un portillon

Vendres PR Via Europa : nous préconisons

- La mise en place de capots et de barreaux antichute

Vendres PR Galiberte : nous préconisons

- La remise en état du portail
- Le renouvellement des barres de guidage des pompes

Vendres PR3 bis : nous préconisons

- Le renouvellement des canalisations de refoulement en inox pour éviter les casses intempestives rencontrées en 2022 et 2023
- Le renouvellement du ballon antibélier

Vendres Varsovie : nous préconisons

- La mise en place d'un dégrilleur automatique



### Préconisations techniques stations d'épuration

Nous préconisons :

- Le nettoyage du talus et la remise en état de la clôture sur 530 mètres à Vendres Plage
- Remise en état du plafond local centrifugeuse Vendres Village
- La mise en place d'un préleveur automatique en sortie lagune

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13



# Présentation du service



REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

## 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	05/01/2016	31/12/2027	Affermage

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### L'agence Béziers Méditerranée

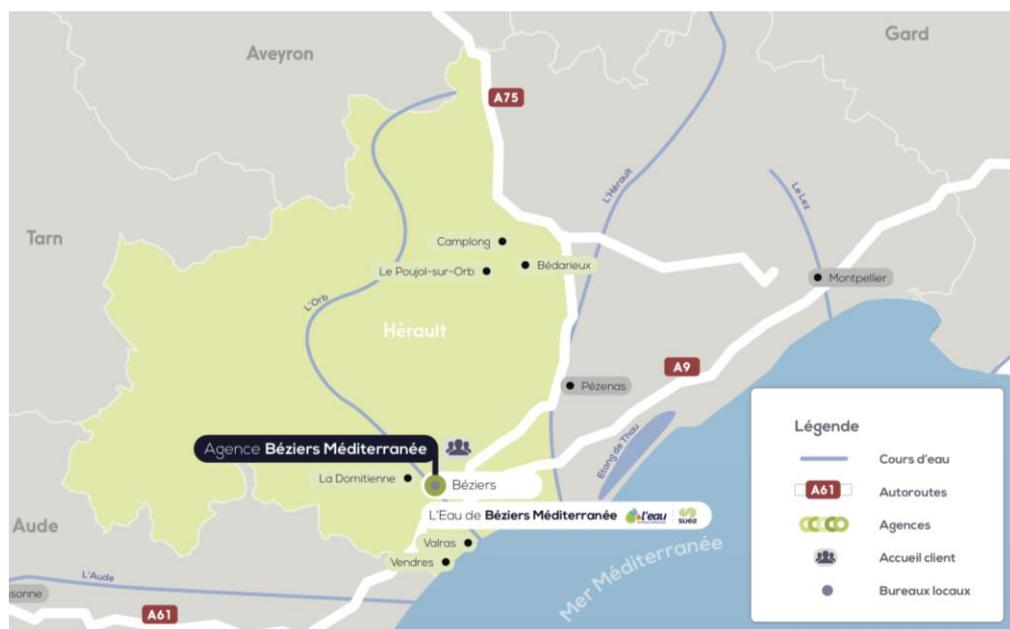


**Laurent SULKOWSKI**  
Directeur d'Agence Territoriale

L'agence Béziers Méditerranée, implantée à Béziers dans l'Hérault, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présentes depuis plusieurs années, les équipes connaissent bien les spécificités de ces territoires et sont attachées à la notion de continuité du service public de l'eau et de l'assainissement.

Les enjeux particuliers du service public sur ce territoire sont à la fois

- **Techniques**, en raison de l'important linéaire de réseau et des nombreux ouvrages intermédiaires, avec en ligne directrice la qualité de l'eau en tous points de distribution, le rendement de réseau et la performance de l'assainissement,
- **Environnementaux et touristiques**, avec le contexte patrimonial de l'Hérault, touristique du littoral, mais aussi les exigences liées aux nombreuses zones sensibles et remarquables du territoire, véritables éléments culturels de la région. Sans oublier, les événements climatiques allant des épisodes orageux aux étés particulièrement secs,
- **Économiques** en accompagnement de la vision des gestionnaires de services publics en lien avec les exigences des clients usagers.



## Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

Les agents d'exploitation de l'agence Béziers Méditerranée sont organisés par compétence métier :

- la production d'eau potable et maintenance électromécanique,
- les réseaux eau potable et interventions travaux,
- les réseaux eaux usées,
- les systèmes d'assainissement.

Au quotidien, ces équipes assurent l'exploitation courante et travaillent pour le bon fonctionnement des installations.

Pour répondre aux attentes des collectivités et manager au plus près des équipes d'exploitation, Laurent SULKOWSKI, Directeur d'Agence est secondé par son adjoint, des chefs de secteurs et des responsables de services eau, assainissement et électromécanique.

## Un service d'astreinte 365 jours par an

L'agence Béziers Méditerranée dispose d'un service d'astreinte réactif mobilisé chaque semaine.

Notre service est disponible 365 jours par an 24 h/24.

L'organisation de notre astreinte permet de garantir la continuité du service en assurant nos partenaires collectivités de délais d'intervention performants.

Pour compléter son dispositif d'astreinte, l'agence territoriale a établi des contrats avec des entreprises de travaux publics, d'automatismes, de pompes et de groupes électrogènes.

### 2.2.2 La gestion de crise et continuité d'activité

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

- **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 :**

0 977 408 408  
APPEL NON SURTAXE

**Pour toutes les urgences techniques :**

0 977 401 123  
APPEL NON SURTAXE

### • L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Le Polygone Boulevard de Verdun – BEZIERS  
du lundi au vendredi de 09 h à 12 h et de 13h30 à 16h30

### • LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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



## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

### 2.3.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant.

#### • LES RESEAUX PAR TYPE

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) 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 :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	28 700	25 119	- 12,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	6 769	6 769	0,0%
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	100	100	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>35 568</b>	<b>31 987</b>	<b>- 10,1%</b>

• **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par nature et 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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Ecoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	100	-	-	100
Eaux usées	Gravitaire	-	11 456	-	-	1 549	12 113	-	-	25 119
Eaux usées	Refoulement	-	1 494	-	-	1 168	4 107	-	-	6 769
<b>Total</b>		-	<b>12 950</b>	-	-	<b>2 717</b>	<b>16 321</b>	-	-	<b>31 987</b>

• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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 (%)
Branchements publics eaux usées	1 572	1 516	- 3,6%
Regards réseau	737	737	0,0%

• **LES POINTS DE REJET AU MILIEU NATUREL**

Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés ci-dessous.

**Les points de prélèvements sont :**

- A 30 m du rejet de la Roselière
- A 75 m du rejet de la Roselière



### • LES POSTES DE RELEVEMENT

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

Inventaire des installations de relevage	
Commune	Site
VENDRES	VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles
VENDRES	VENDRES PR Varsovie
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres
VENDRES	VENDRES PR +DO Chichoulet du Port
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition
VENDRES	VENDRES PR 3 Village
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA
VENDRES	VENDRES PR Paradis
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus
VENDRES	VENDRES PR VENDEMIARE
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage

### • LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	1987	38 000
VENDRES	VENDRES STEP Village	2009	5 000

• **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.

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

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 des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2023
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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.254 - 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.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (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.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	11
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
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)	51
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>96</b>

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13



# Qualité du service

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

#### **Construire Sans Détruire**

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



#### **Nos Actions**

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

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

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

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

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

#### • **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- l'inspection pédestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).
- L'inspection par drones

- LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	8,33	50,64	507,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	2 786,09	2 764,51	- 0,8%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		2 786,09	2 764,51	- 0,8%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		8,33	50,64	507,9%

Rue	Linéaire ( ml )	Date réalisation	Encrassement ( % )
Cabernet, amont PR Vignes grandes	395.75	12/26/2023	20%
Lavoirs, Jausson	264.41	12/26/2023	30%
Calypso, Poseidon....	1128.05	12/26/2023	40%
Port du Chichoulet	379.73	12/26/2023	30%
Ave du Stade	606.51	12/26/2023	30%
	2774.45		

COMMUNE	LINEAIRE CONTRACTUEL (ml)	LINEAIRE REALISE (m)	% REALISE
VENDRES	2869	2774.45	96.70%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avoires pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

<b>Désobstructions</b>			
	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	6	8	33,3%
Désobstructions sur branchements	2	-	- 100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,17	0,25	48,3%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	- 100,0%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de conformité des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel).

Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

<b>Enquête/contrôle de branchement</b>			
	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	1	2	100,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	-	-	-
Nombre d'enquêtes sur branchement	1	1	0,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	2	3	50,0%

- **LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

<b>Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)</b>			
Groupe	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	-	-	-
Nombre d'ouvrages réparés	-	1	-

- LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de collecte 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	1	5	400,0%

### 3.1.2 L'exploitation des postes de relèvement

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

S'agissant du détail de facturation des fournisseurs d'énergie les écarts sont essentiellement dus aux périodes de relèves du fournisseur d'énergie (généralement 1 fois par an au mieux).

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	Site	2022	2023	N/N-1 (%)
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	29 156	25 492	- 12,6%
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	1 586	1 633	3,0%
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	341	313	- 8,2%
VENDRES	VENDRES PR Paradis	1 001	3 255	225,2%
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	620	674	8,7%
VENDRES	VENDRES PR VENDEMAIRE	-	49	-
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	1 294	1 697	31,1%
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	1 022	1 471	43,9%
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	52 245	44 645	- 14,5%
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	-	-	-
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	2 833	1 726	- 39,1%
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	15 785	7 687	- 51,3%
Total		105 883	73 485	- 30,6%

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

**Les interventions de curage (et de débouchage) sur les postes de relèvement**

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

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 :

<b>Fonctionnement des postes de relèvement</b>			
<b>Commune</b>	<b>Libellé du poste</b>	<b>Nombre de curages</b>	<b>Nombre de débouchages</b>
VENDRES	VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles	8	-
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	4	9
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	4	-
VENDRES	VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	4	-
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	-	1
VENDRES	VENDRES PR 3 Village	4	-
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	6	-
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	8	1
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	4	-
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	4	2
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	2	-
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	4	-
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	6	1
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	2	1
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	2	1
Total		62	16

Le PR Varsovie semble victime de dépotages intempestifs, impactant la continuité de service de cet équipement.

Nous avons mis en place un dégrilleur automatique le 3 avril 2024 et avons trouvé l'une des causes du surcroît de lingette, qui proviendrait de l'aire de stationnement des camions qui se trouve dans la zone.

**Les contrôles réglementaires**

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Equipement sous pression (inspection) des postes de relèvement	Anti-bélier	28/06/2023
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	13/06/2023
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire électrique	27/10/2023
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	30/06/2023
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire électrique	15/11/2023

**Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement**

Les autres interventions sur les postes de relèvements						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022	2023	N/N-1 (%)
VENDRES	VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	-	-
VENDRES	VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR Hall des Sports Glanivelles	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	13	16	23,08%
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2	4	100,00%
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	9	2	-77,78%
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR Varsovie	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	11	27	145,45%
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1	4	300,00%
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1	4	300,00%
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR Via Europa Vendres	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	11	19	72,73%
VENDRES	VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	9	1	-88,89%
VENDRES	VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR +DO Chichoulet du Port	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	5	16	220,00%
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8	3	-62,50%
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	-	1	-
VENDRES	VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	2	10	400,00%
VENDRES	VENDRES PR 3 Village	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR 3 Village	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	7	24	242,86%
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1	-	-100,00%

Les autres interventions sur les postes de relèvements						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022	2023	N/N-1 (%)
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR Fonténettes	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	12	18	50,00%
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-	1	-
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3	1	-66,67%
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR Jardin de Sérignan AFUA	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	11	32	190,91%
VENDRES	VENDRES PR Paradis	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR Paradis	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-	1	-
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2	1	-50,00%
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR Parc de Vénus	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	12	20	66,67%
VENDRES	VENDRES PR VENDEMIARE	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	1	-
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2	2	0,00%
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR+DO Galiberte	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	10	18	80,00%
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	5	4	-20,00%
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR+TP Lavoir	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	6	13	116,67%
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	5	4	-20,00%
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	8	700,00%
VENDRES	VENDRES PR1 Pluton (Vendres Plage)	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	24	76	216,67%
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2	3	50,00%
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	19	5	-73,68%
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	1	0,00%
VENDRES	VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	7	19	171,43%
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-	3	-
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	3	-
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%

Les autres interventions sur les postes de relèvements						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022	2023	N/N-1 (%)
VENDRES	VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	3	25	733,33%
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	17	3	-82,35%
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	-	-100,00%
VENDRES	VENDRES PR5 Camping Méditerranée Plage	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	3	24	700,00%

## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

### 3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

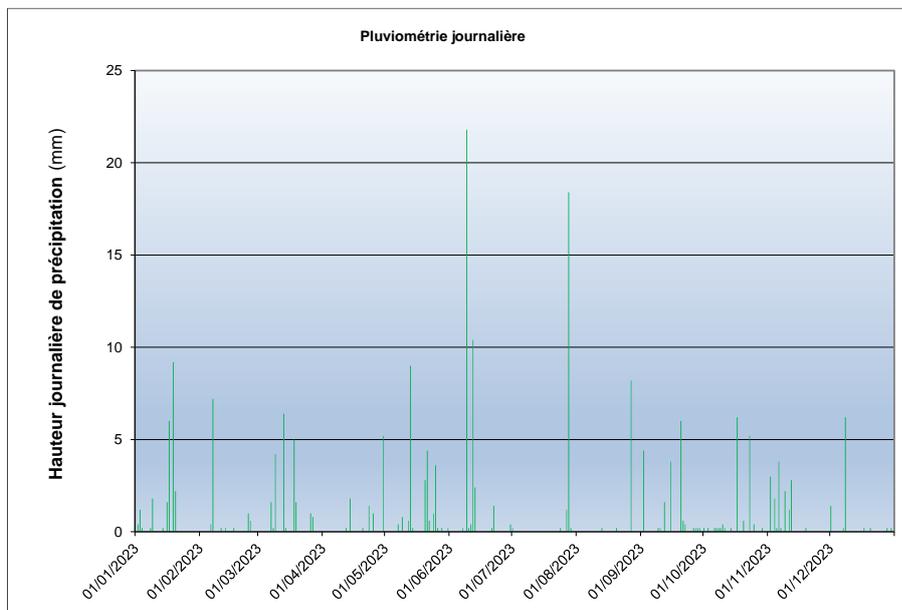
#### Station d'épuration de Vendres Village

#### Bilan sur les volumes d'eau

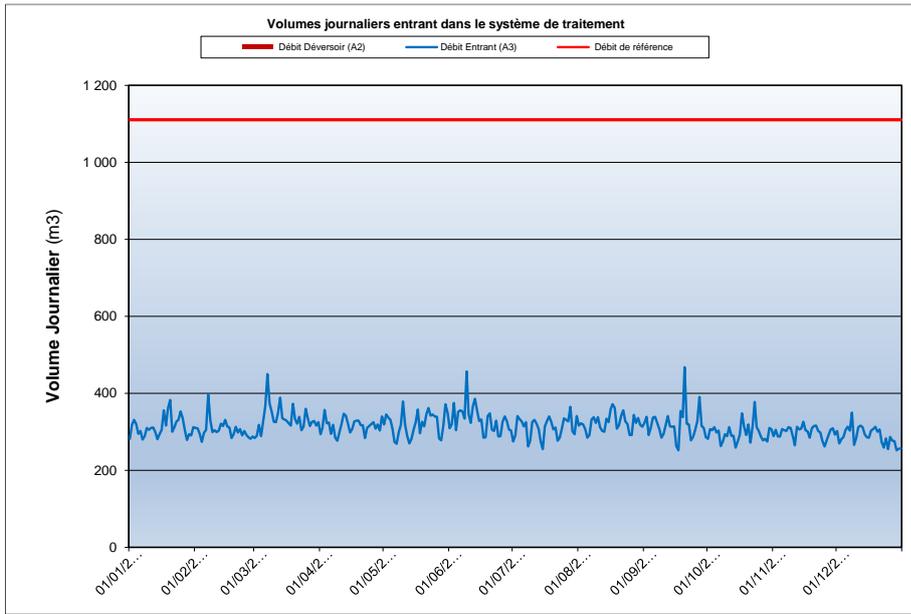
#### Pluviométrie et Volume entrant dans le système de traitement

#### LA PLUVIOMETRIE

STEU	Nombre de jours où P > 2 mm	Total Pluviométrie (mm)
2022	24	283
2023	27	210
Variation N/N-1 (%)		-26%



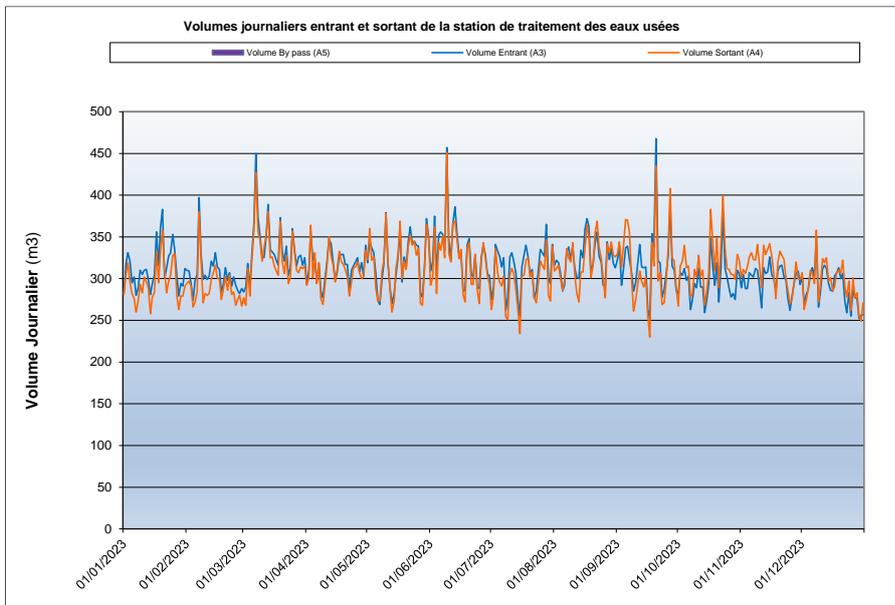
**VOLUME ENTRANT DANS LE SYSTEME DE TRAITEMENT**



NB : Le débit de référence indiqué est celui défini par le service de Police de l'Eau dans son courrier de conformité 2022 ; à défaut, c'est celui figurant dans l'autorisation de rejet de la station en vigueur l'année du présent bilan.

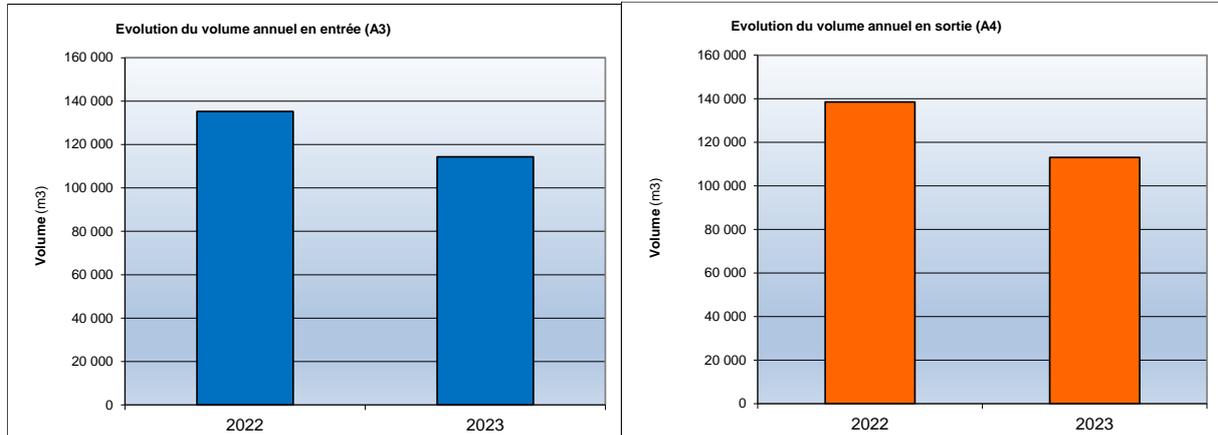
Le volume moyen est de 313 m3 soit 28% du débit de référence. Le volume maximum est de 468m3 soit 42% du nominal. Le débit de référence n'a pas été dépassé en 2023.

**Volumés entrants et sortants de la station de traitement des eaux usées**



### Evolution des volumes annuels entrant et sortant

Année	Volume Entrant A3 (m3)	Volume Sortant A4 (m3)	Volume Bypass A5 (m3)	Nb de jour de déversement en A5
2022	135 271	138 536	0	0
2023	114 371	113 080	0	0



### Bilan sur la pollution traitée et rejetée

Ces tableaux présentent les principales données statistiques utiles à l'appréciation du fonctionnement du système de traitement.

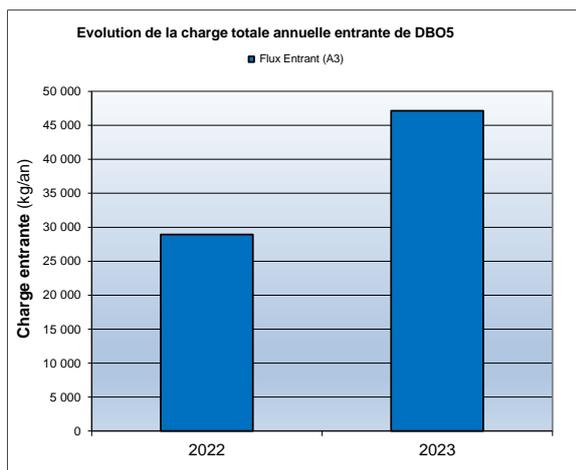
Pour mémoire, les points de mesures réglementaires des volumes et charges polluantes sont codifiés :

- A2 : déversoir en tête de station
- A3 : entrée station
- A4 : sortie station
- A5 : by-pass au cours de traitement
- A7 : apports extérieurs injectés sur la file eau

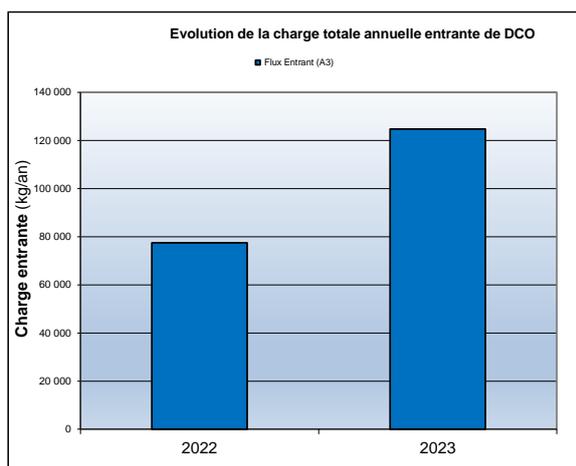
### Evolutions des charges totales annuelles entrantes

Les données de charge annuelle pour les valeurs des colonnes « flux entrant A3 » sont calculées à partir des flux et de la manière suivante : Somme des flux / nb de bilans faits dans l'année \* 365

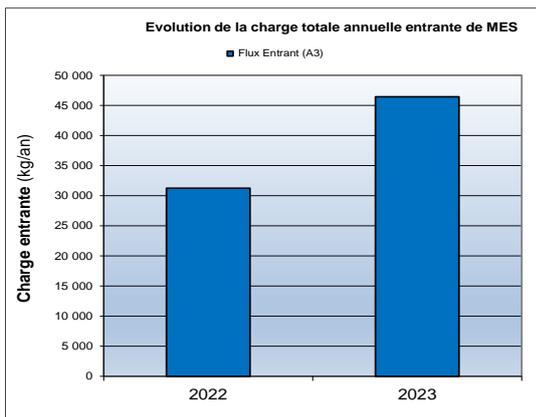
ANNEE	DBO5
	Flux Entrant (A3)
2022	28 918
2023	47 148



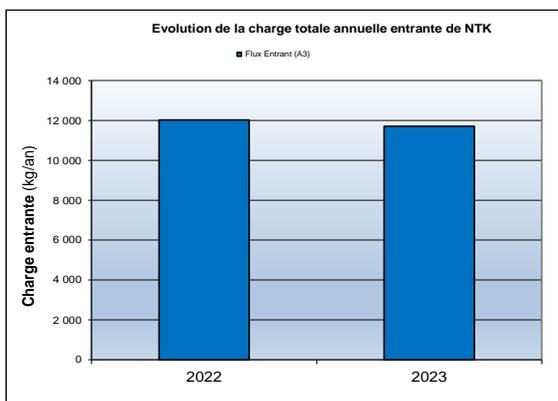
<b>DCO</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	77 472
<b>2023</b>	124 741



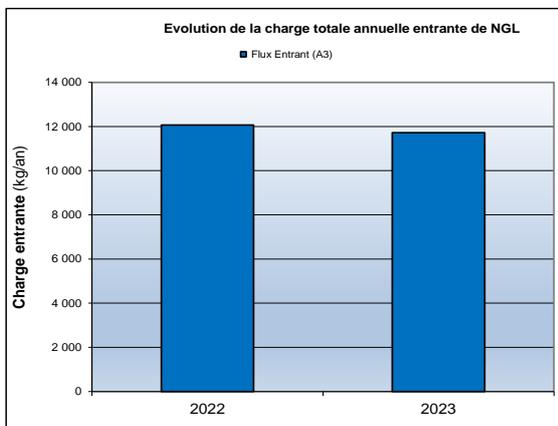
<b>MES</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	31 247
<b>2023</b>	46 445



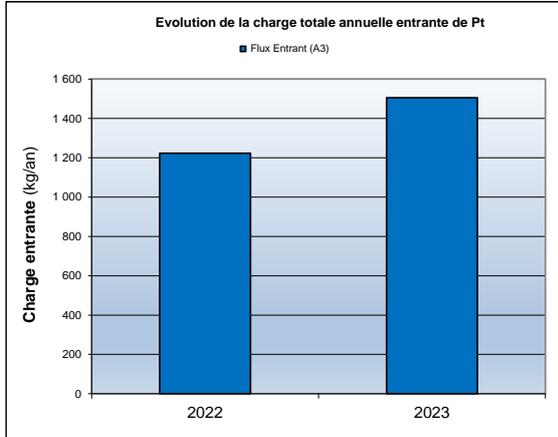
<b>NTK</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	12 023
<b>2023</b>	11 714



<b>NGL</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	12 069
<b>2023</b>	11 722

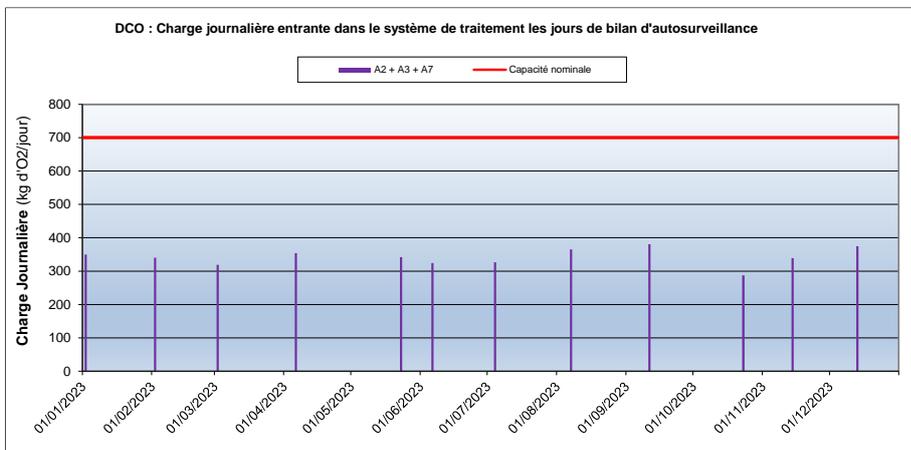
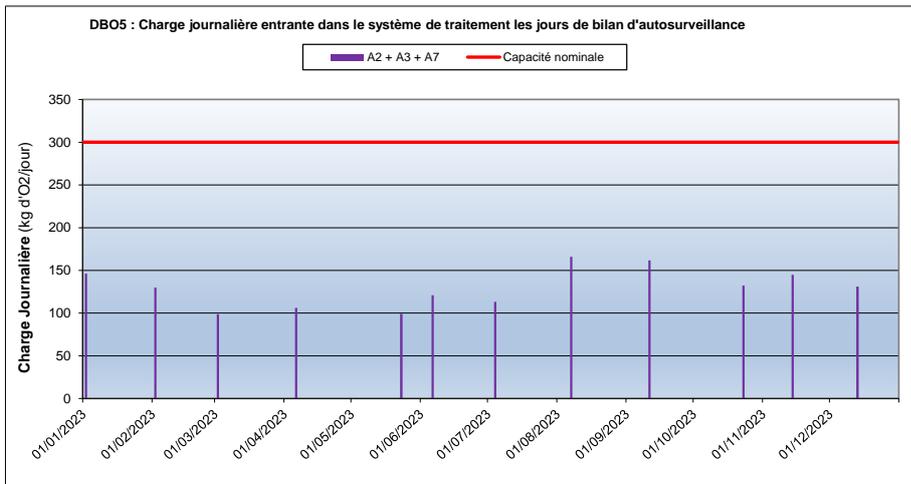


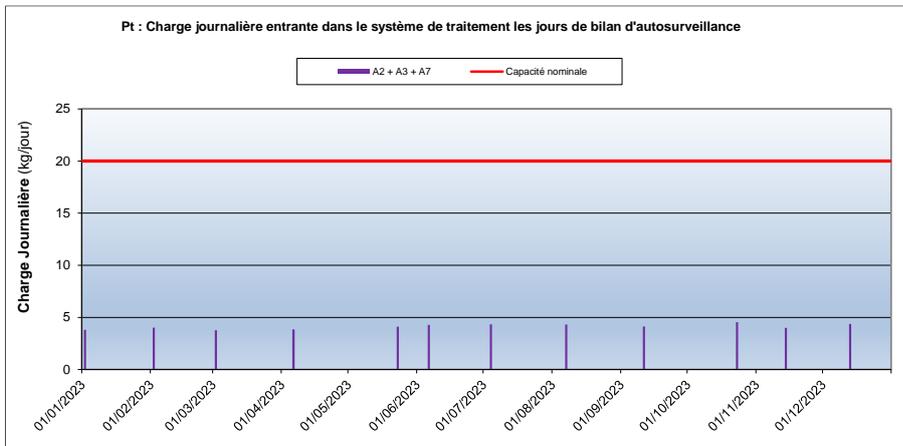
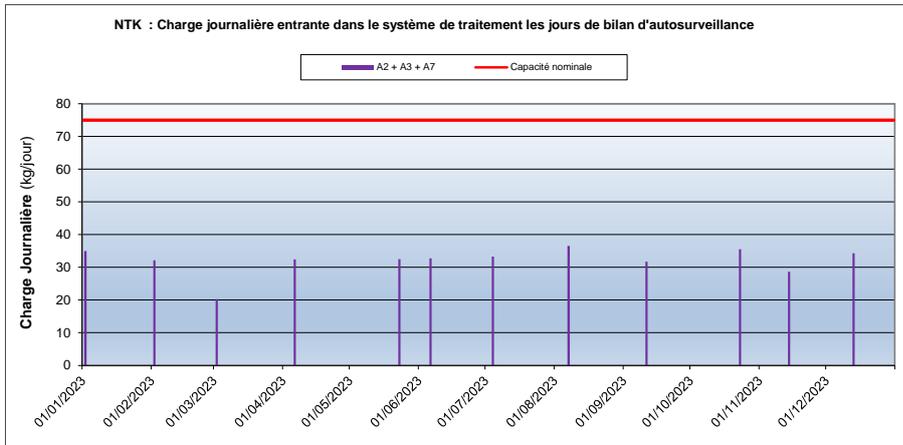
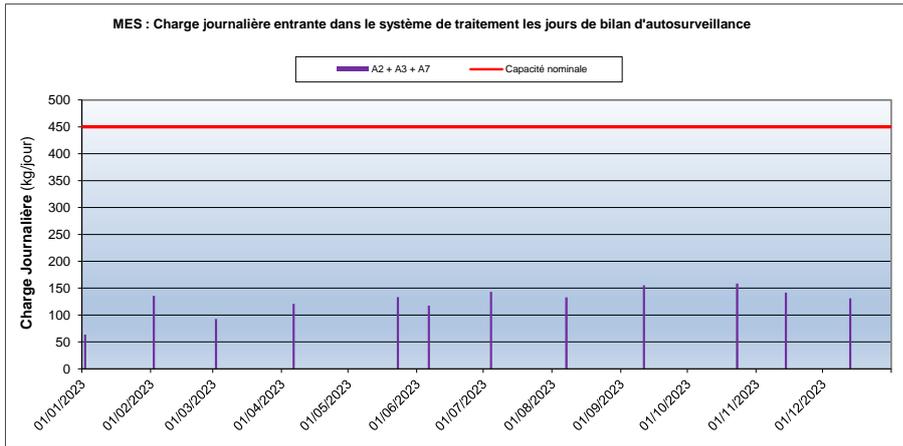
	Pt
<b>ANNEE</b>	Flux Entrant (A3)
<b>2022</b>	1 223
<b>2023</b>	1 505



### Pollution entrant dans le système de traitement

Les jours de mesure sont les jours où un bilan a été réalisé sur le point « Entrée station A3 ».





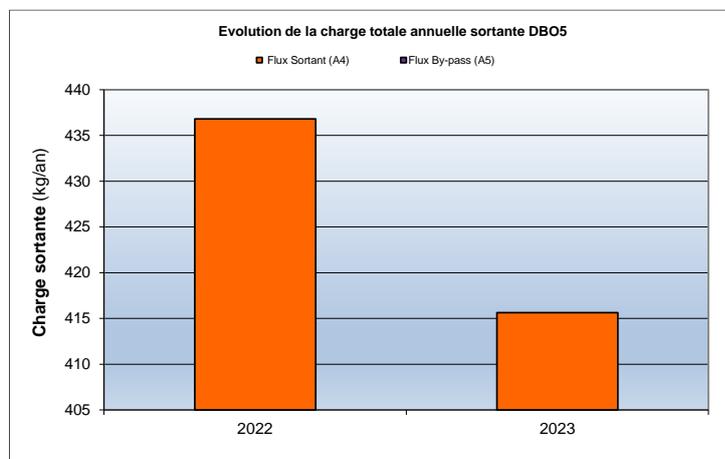
### Pollution déversée en tête de station

Sans objet

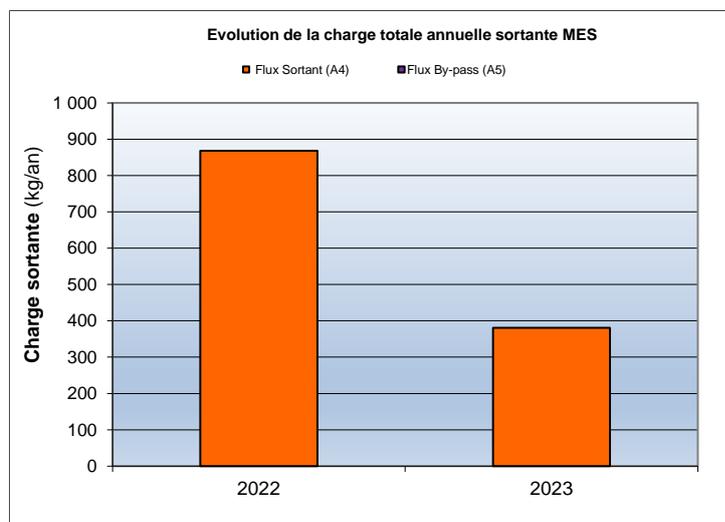
### Evolution des charges sortantes totales annuelles

Les données de charge annuelle pour les valeurs des colonnes « flux sortant A4 » sont calculées à partir des flux et de la manière suivante : Somme des flux / nb de bilans faits dans l'année \* 365  
 Pour calculer la somme des flux annuels en A2 et A5 : La somme des valeurs de flux est sommée (le calcul du flux en A2 et en A5 se fait seulement si une valeur de débit et de concentration est renseignée).

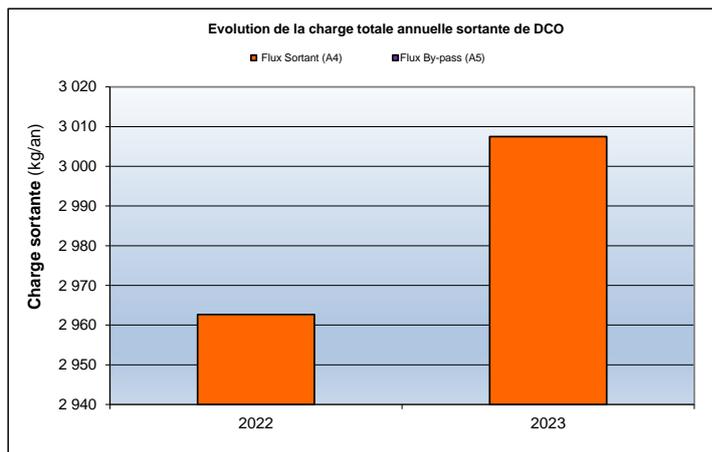
DBO5		
ANNEE	Flux Sortant (A4)	Flux By-pass (A5)
2022	437	0
2023	416	0



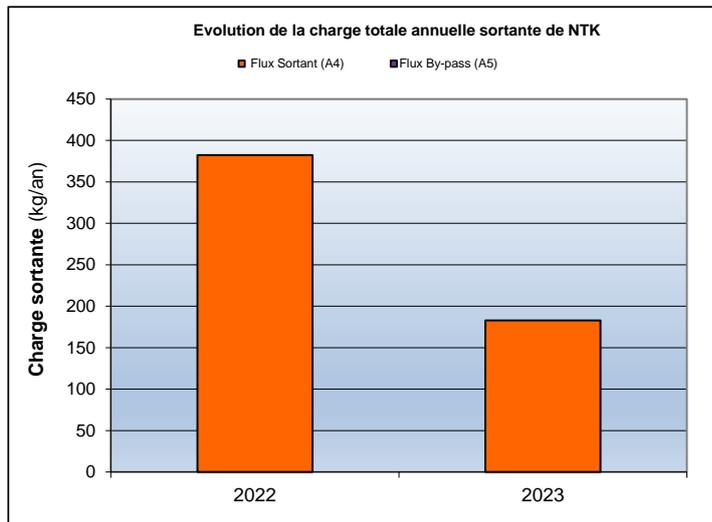
MES		
ANNEE	Flux Sortant (A4)	Flux By-pass (A5)
2022	868	0
2023	381	0



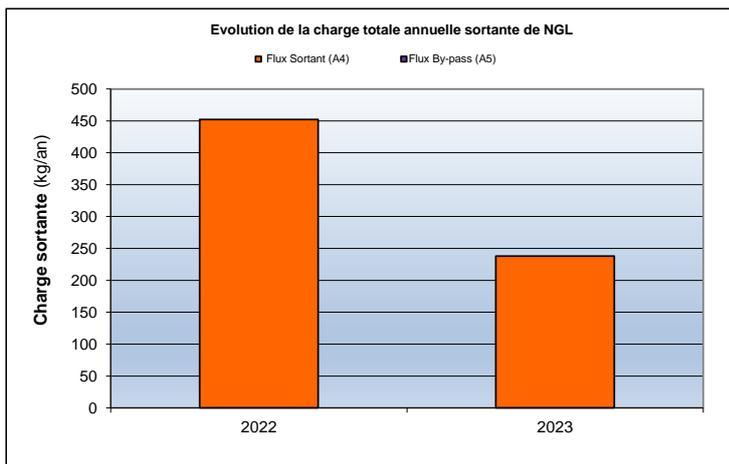
DCO		
ANNEE	Flux Sortant (A4)	Flux By-pass (A5)
2022	2 963	0
2023	3 007	0



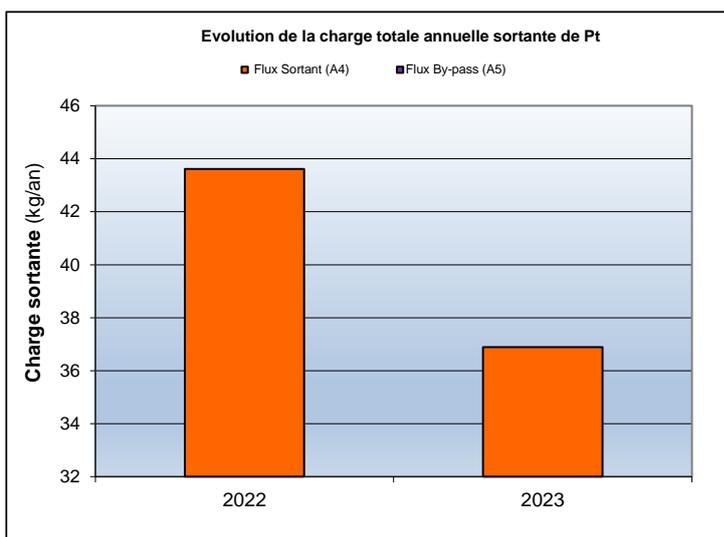
<b>NTK</b>		
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Sortant (A4)</b>	<b>Flux By-pass (A5)</b>
<b>2022</b>	382	0
<b>2023</b>	183	0



<b>NGL</b>		
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Sortant (A4)</b>	<b>Flux By-pass (A5)</b>
<b>2022</b>	452	0
<b>2023</b>	238	0



ANNEE	Pt	
	Flux Sortant (A4)	Flux By-pass (A5)
2022	44	0
2023	37	0



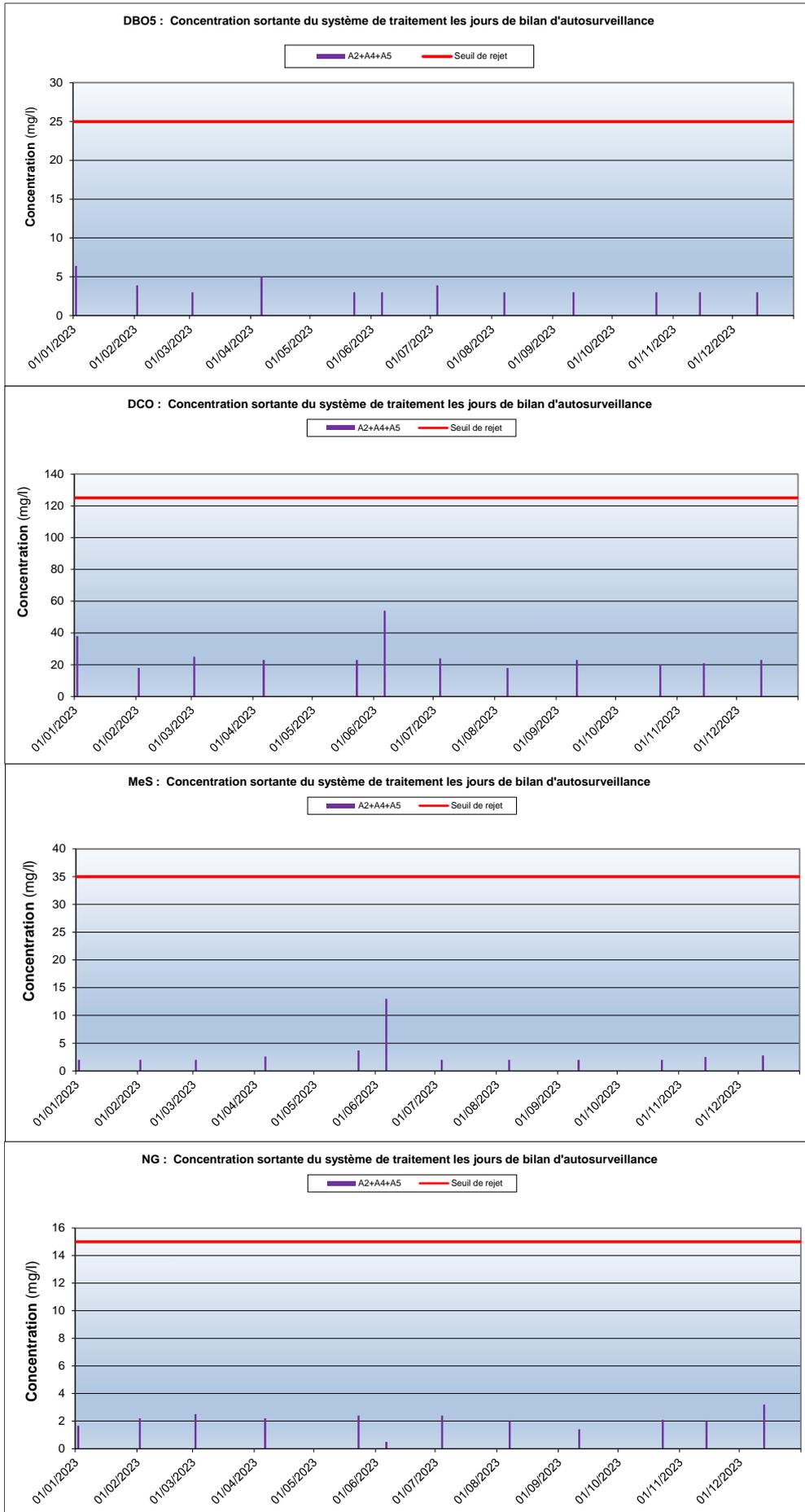
## Pollution sortant du système de traitement

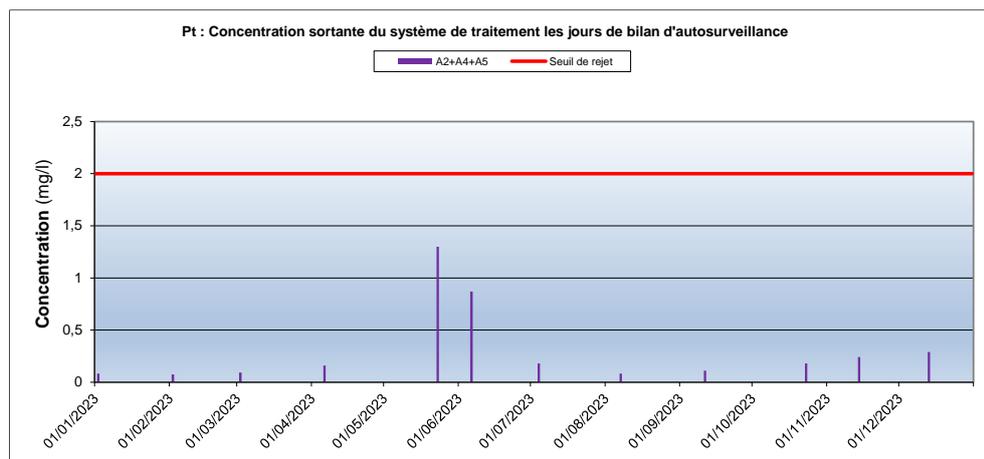
Les jours de mesure sont les jours où un bilan a été réalisé sur le point « sortie station A4 ».

Date	DBO5	DCO	MeS	NG	Pt	NTK
	25	125	35	15	2	
02/01/23	6	38	2	1,7	0,1	1,2
02/02/23	4	18	2	2,2	0,1	1,8
02/03/23	3	25	2,0	3	0,1	1,5
06/04/23	5,0	23	2,6	2,2	0,2	1,6
23/05/23	3	23	3,7	2,4	1,3	2,3
06/06/23	3	54	13,0	1	0,9	0,5
04/07/23	4	24	2	2	0,2	1,5
07/08/23	3	18	2	2,0	0,1	1,0
11/09/23	3	23	2,0	1,4	0,1	1,1
23/10/23	3	20	2	2,1	0,2	1,5
14/11/23	3	21	3	2,0	0,2	1,6
13/12/23	3	23	3	3,2	0,3	3

Le seuil de rejet correspond à la concentration minimale de **l'autorisation de rejet en vigueur.**

### 3 | Qualité du service





### Commentaires

Les rejets sont conformes sur 2023.

### Calcul des rendements

Paramètre	Rdt. Moy. (%)
DBO5	99%
DCO	98%
MeS	99%
NG	98%
NH4	99%
NTK	98%
Pt	98%

### Surveillance complémentaire relative à la présence de micropolluants

Suivant la note technique du 12 Août 2015, au cours de l'année écoulée, le système de traitement n'a pas été soumis à une surveillance complémentaire relative à la présence de micro-polluants.

### Bilan sur les boues, les autres sous-produits et les apports extérieurs

#### Les boues

- Quantités annuelles de boues produites, apportées et évacuées au cours de l'année

Boues	Quantité annuelle brute (Tonnes)	Quantité annuelle brute (m3)	Quantité annuelle de matière sèche (Tonnes de MS)
Boues produites (point S4)	-	15 929,0	61,5
Boues évacuées (points S6 et S17)	303,6	-	60,9

- **Détail des boues apportées sur la station d'épuration**

Sans objet

- **Destination des boues évacuées au cours de l'année**

Destination	Tonnes de MS	% MS totale	Observations
Compostage + Produit Normalisé	60,9	100,0%	Centre de Compostage Lunas Occitanie

- **Evolution de la quantité annuelle de boues produites**

Année	Tonnes de MS
2022	61,5
2023	61,5

- **Détails des quantités mensuelles de boues produites**

Mois	Tonnes de MS
01-2023	7,4
02-2023	7,1
03-2023	5,7
04-2023	2,8
05-2023	4,9
06-2023	5,1
07-2023	5,0
08-2023	4,5
09-2023	3,5
10-2023	4,4
11-2023	6,5
12-2023	4,6

- **Qualité des boues évacuées**

Pt prélevt	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées
Paramètre	Chrome (MS)	Cuivre (MS)	Nickel (MS)	Zinc (MS)	Cr+Cu+Ni+Zn (MS)	Cadmium (MS)
Unité	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS
Seuil Réglementaire	1000	1000	200	3000		10
Seuil Agence de l'Eau	160	400	80	800		4
01/03/23	24,1	201	21,6	401	648	0,44
01/08/23	42,6	322	32,6	626	1020	0,76
Pt prélevt	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées	Boues évacuées
Paramètre	Plomb (MS)	Mercurc (MS)	Somme 7 PCB (MS)	Fluoranthène(MS)	benzo(b) fluoranthène(MS)	Benzo(a) pyrène(MS)
Unité	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS	mg/kg de MS
Seuil Réglementaire	800	10	0,8	5	2,5	2
Seuil Agence de l'Eau	240	3				
01/03/23	15,7	0,18	0,07	0,094	0,048	0,046
01/08/23	29,4	0,25	0,07	0,116	0,071	0,052

## Les sous-produits évacués

- **Quantités annuelles et destinations des sous-produits évacués au cours de l'année**

Les données sont affichées par point de prélèvement et par destination.

Sous-produits évacués	Quantité annuelle brute (m3)	Destination(s) (parmi la liste Sandre du tableau des boues)
Refus de dégrillage (S11)	15,1	C.E.T

### Les apports extérieurs

- Quantité des apports extérieurs au cours de l'année et quantité de pollution correspondante

Sans objet

### Bilan des consommations d'énergie et de réactifs

#### Quantité annuelle d'énergie consommée

Energie	Consommation
Energie - kWh	159 440

#### Quantités de réactifs consommés au cours de l'année

Réactifs utilisés (en masse de matière commerciale ; préciser l'unité)	File Eau (S14)	File Boue (S15)
Polymère - kg	-	1 780
Sels de Fer (FeCl3) - kg	10 647	-

#### Eau potable consommée au cours de l'année

Eau potable consommée (m <sup>3</sup> )	370
---	-----

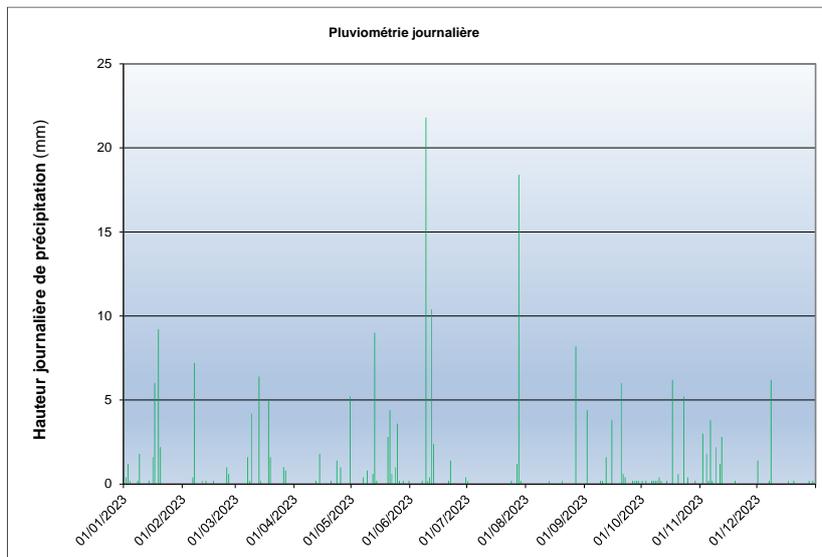
## Station d'épuration de Vendres Littoral

### Bilan sur les volumes d'eau

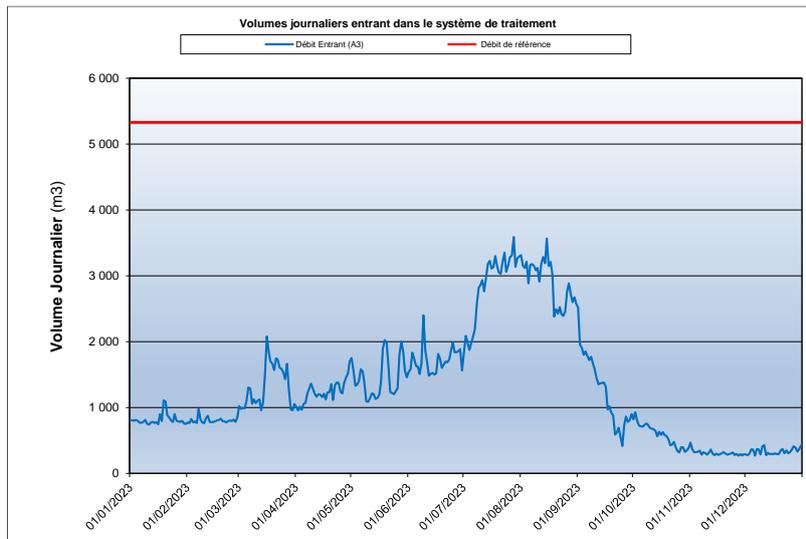
#### Pluviométrie et Volume entrant dans le système de traitement

##### LA PLUVIOMETRIE

STEU	Nombre de jours où P > 2 mm	Total Pluviométrie (mm)
2022	24	283
2023	27	210,4
Variation N/N-1 (%)		-26%



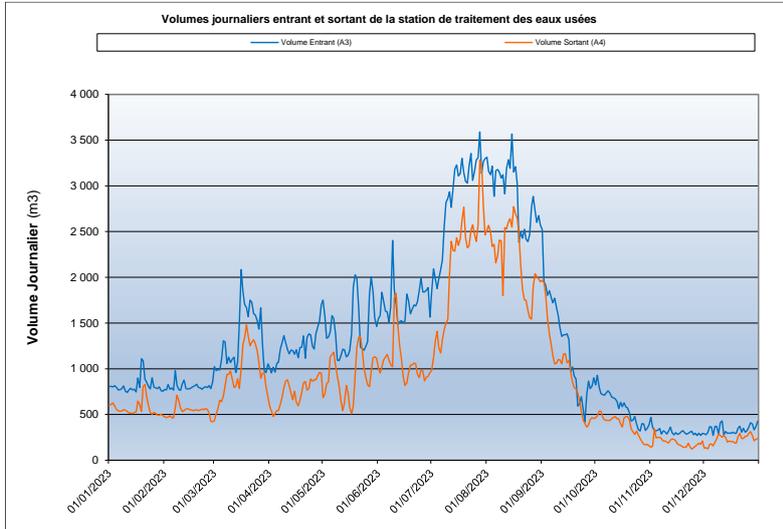
##### VOLUME ENTRANT DANS LE SYSTEME DE TRAITEMENT



NB : Le débit de référence indiqué est celui défini par le service de Police de l'Eau dans son courrier de conformité 2022 ; à défaut, c'est celui figurant dans l'autorisation de rejet de la station en vigueur l'année du présent bilan.

Le volume moyen entrant est de 1 306m<sup>3</sup> soit 24,5% du débit de référence. Le volume maximum est de 3 289m<sup>3</sup> soit 61,7% du débit de référence.

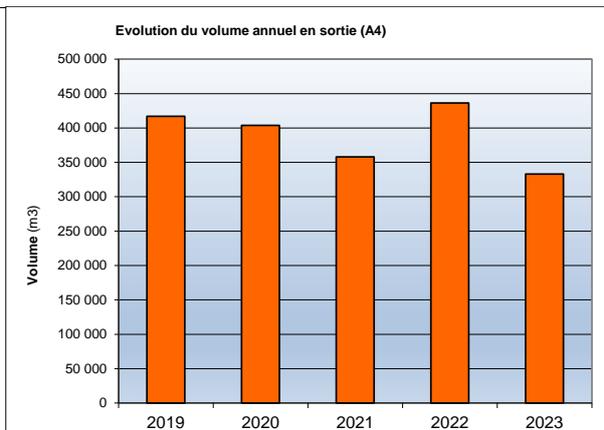
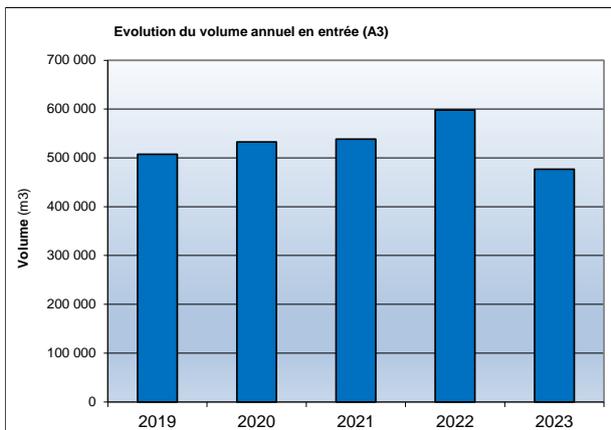
### Volumes entrants et sortants de la station de traitement des eaux usées



L'écart entre l'entrée et la sortie en été s'explique par un phénomène d'évaporation.

### Evolution des volumes annuels entrant et sortant

Année	Volume Entrant A3 (m3)	Volume Sortant A4 (m3)
2019	507 356	416 991
2020	532 773	403 635
2021	538 516	357 843
2022	598 302	436 225
2023	476 767	333 160



## Bilan sur la pollution traitée et rejetée

Ces tableaux présentent les principales données statistiques utiles à l'appréciation du fonctionnement du système de traitement.

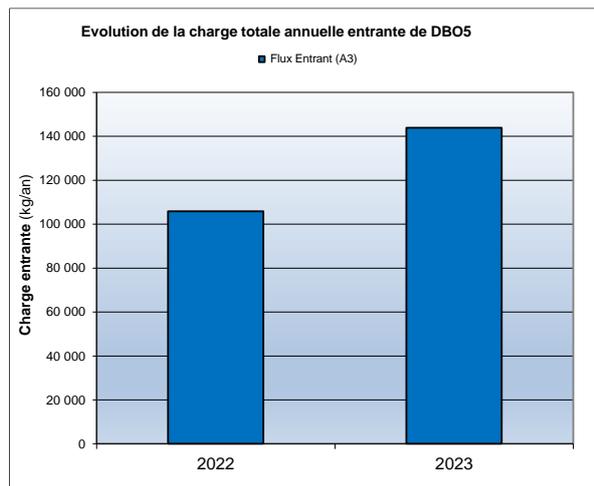
Pour mémoire, les points de mesures réglementaires des volumes et charges polluantes sont codifiés :

- A2 : déversoir en tête de station
- A3 : entrée station
- A4 : sortie station
- A5 : by-pass au cours de traitement
- A7 : apports extérieurs injectés sur la file eau

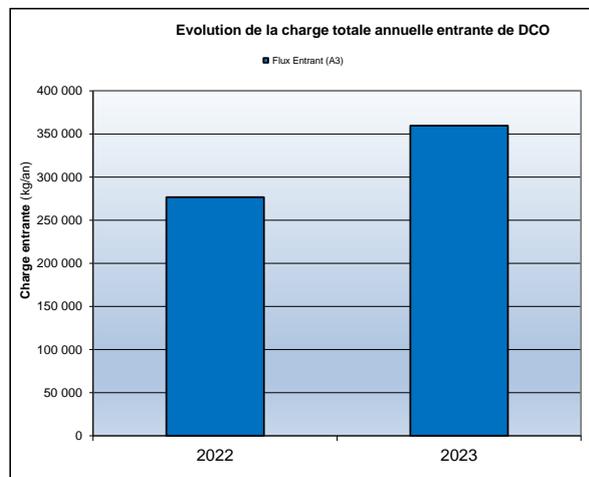
## Evolution des charges totales annuelles entrantes

Les données de charge annuelle pour les valeurs des colonnes « flux entrant A3 » sont calculées à partir des flux et de la manière suivante : Somme des flux / nb de bilans faits dans l'année \* 365

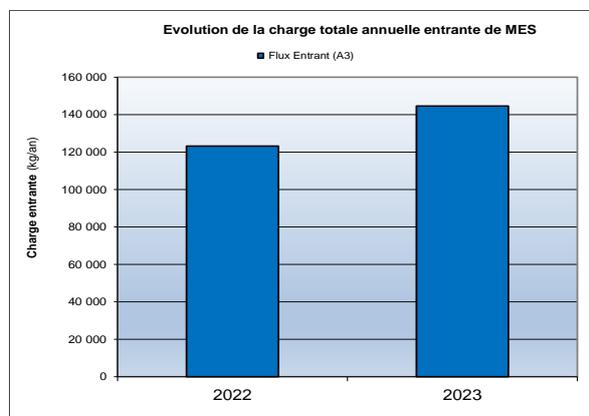
ANNEE	DBO5
	Flux Entrant (A3)
2022	105 844
2023	143 919



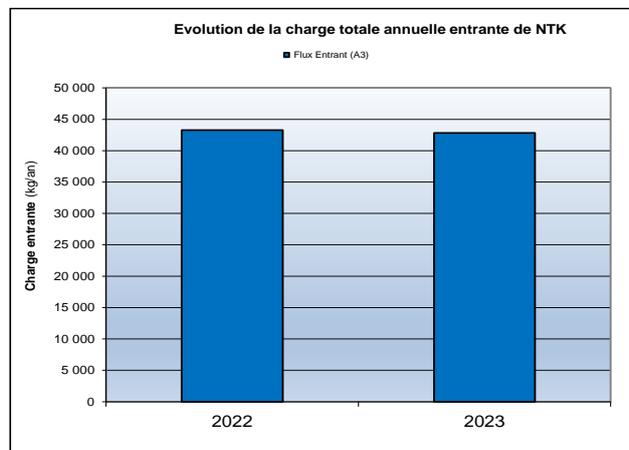
	<b>DCO</b>
<b>ANNEE</b>	Flux Entrant (A3)
<b>2022</b>	276 794
<b>2023</b>	359 648



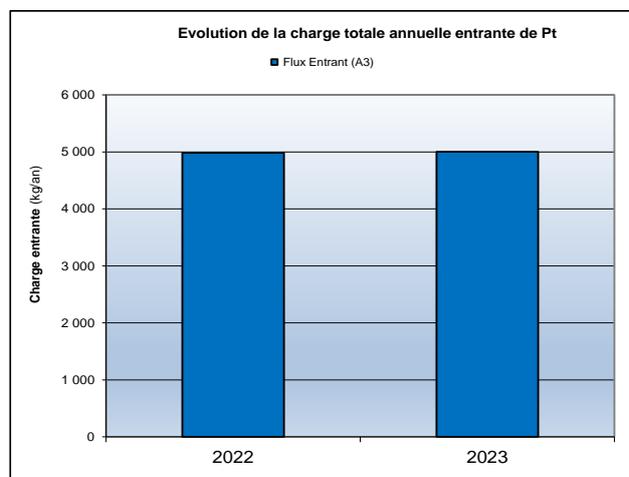
	<b>MES</b>
<b>ANNEE</b>	Flux Entrant (A3)
<b>2022</b>	123 244
<b>2023</b>	144 649



<b>NTK</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	43 287
<b>2023</b>	42 824

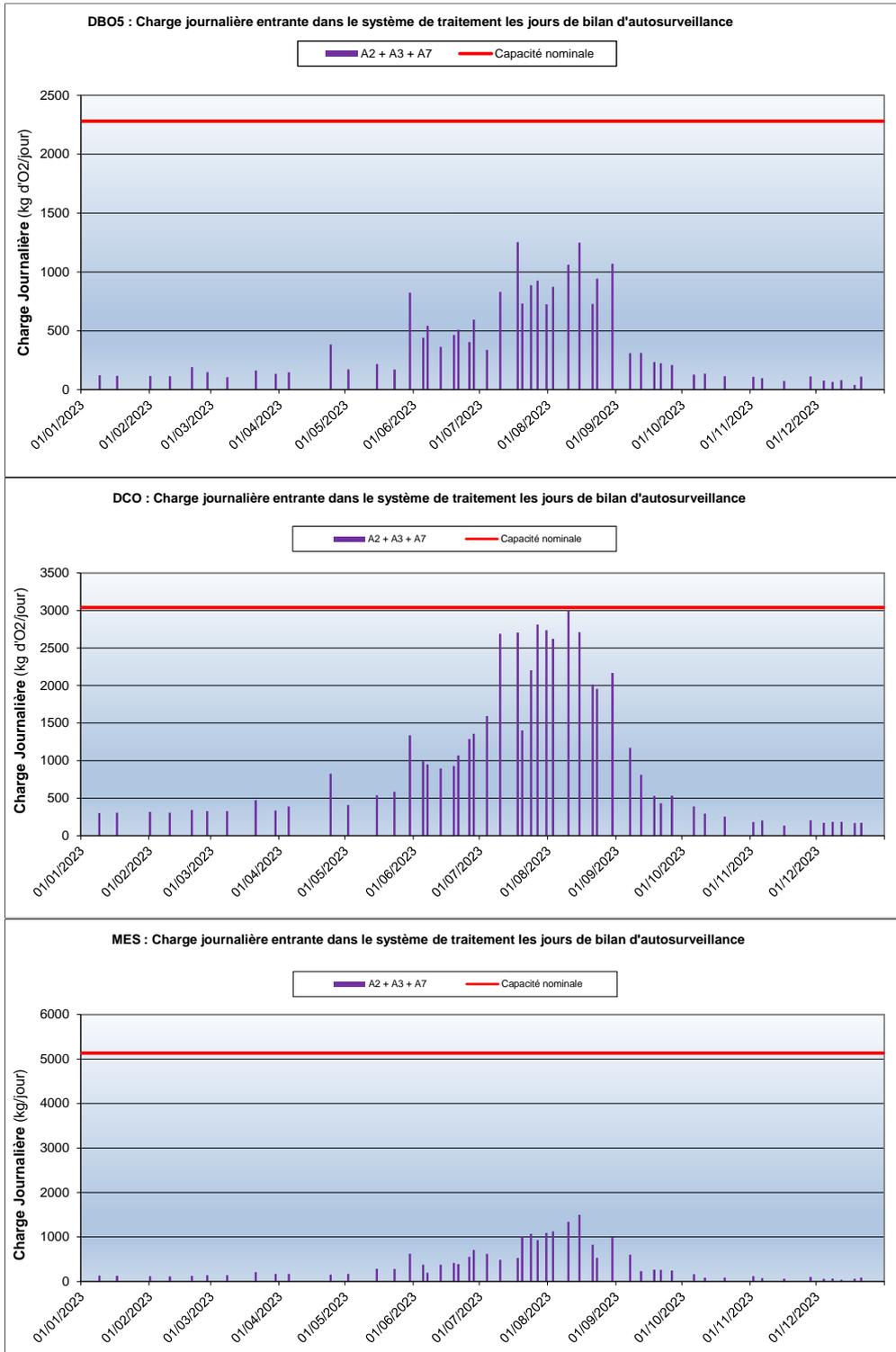


<b>Pt</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Entrant (A3)</b>
<b>2022</b>	4 983
<b>2023</b>	5 005



## Pollution entrant dans le système de traitement

Les jours de mesure sont les jours où un bilan a été réalisé sur le point « Entrée station A3 ».



### Commentaires

L'augmentation des charges entrantes sur le mois d'août correspond à l'augmentation de la fréquentation touristique avec un pic à mi-août.

## Pollution déversée en tête de station

L'estimation de la charge polluante déversée en tête de station, en DBO5, DCO et MeS, est réalisée à partir des concentrations moyennes en entrée de STEU sur les cinq dernières années en temps de pluie (pluviométrie  $\geq 2$ mm).

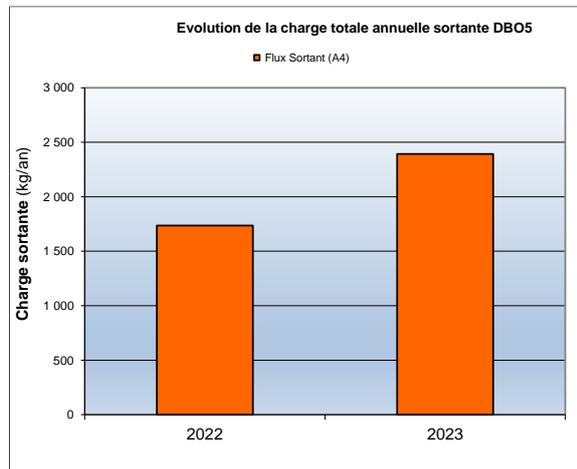
Il n'y a pas de déversoir en tête de station.

## Evolution des charges sortantes totales annuelles

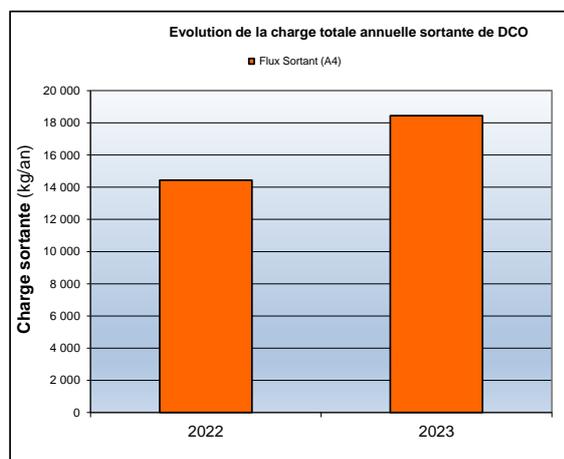
Les données de charge annuelle pour les valeurs des colonnes « flux sortant A4 » sont calculées à partir des flux et de la manière suivante : Somme des flux / nb de bilans faits dans l'année \* 365

Pour calculer la somme des flux annuels en A2 et A5 : La somme des valeurs de flux est sommée (le calcul du flux en A2 et en A5 se fait seulement si une valeur de débit et de concentration est renseignée).

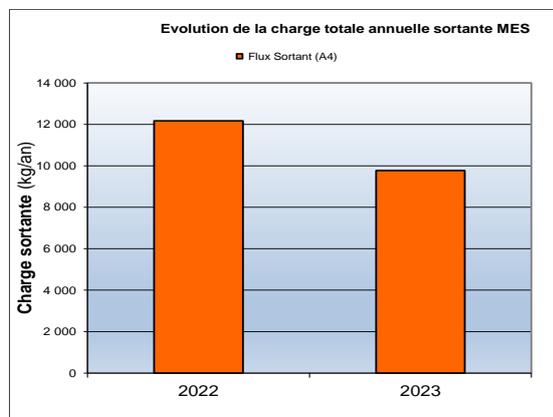
<b>DBO5</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Sortant (A4)</b>
<b>2022</b>	1 735
<b>2023</b>	2 392



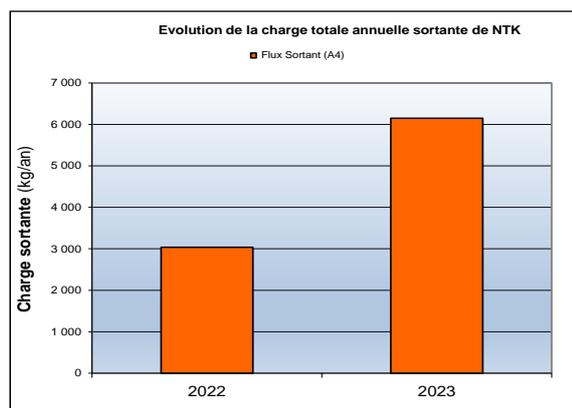
<b>DCO</b>	
<b>ANNEE</b>	<b>Flux Sortant (A4)</b>
<b>2022</b>	14 444
<b>2023</b>	18 456



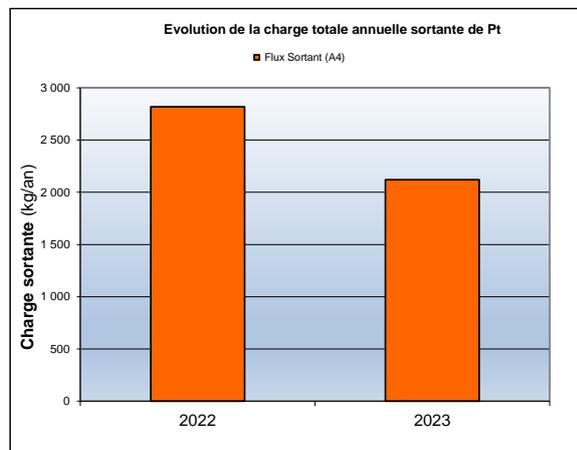
	<b>MES</b>
<b>ANNEE</b>	Flux Sortant (A4)
<b>2022</b>	12 171
<b>2023</b>	9 769



	<b>NTK</b>
<b>ANNEE</b>	Flux Sortant (A4)
<b>2022</b>	3 037
<b>2023</b>	6 149



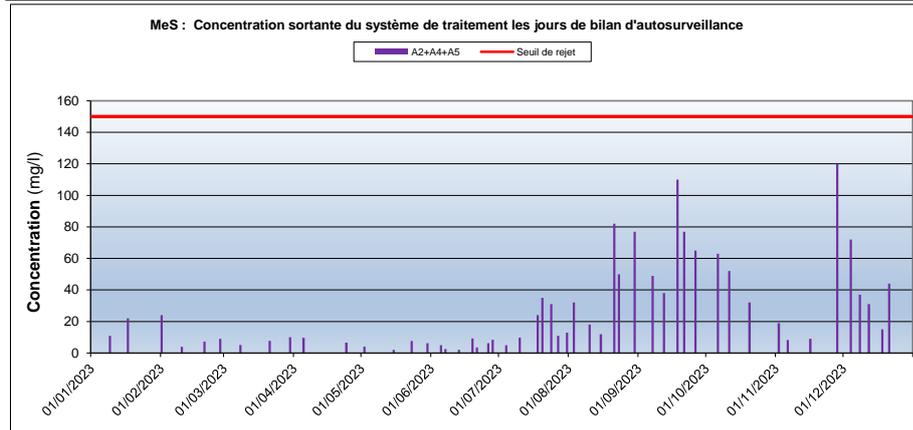
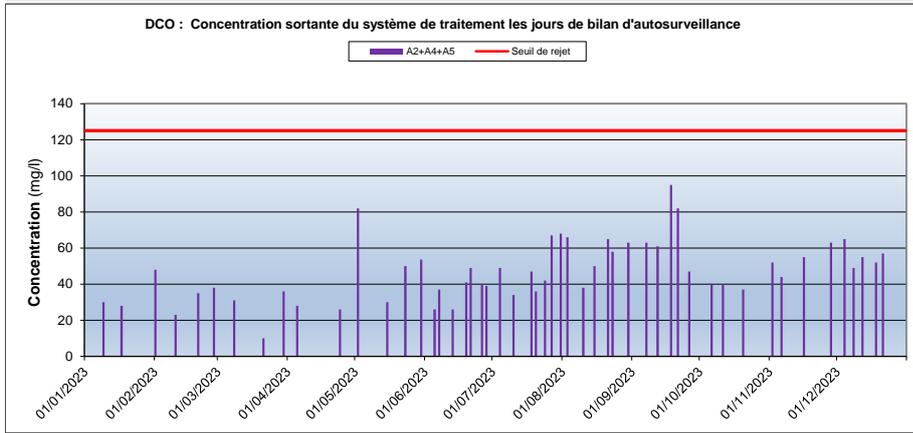
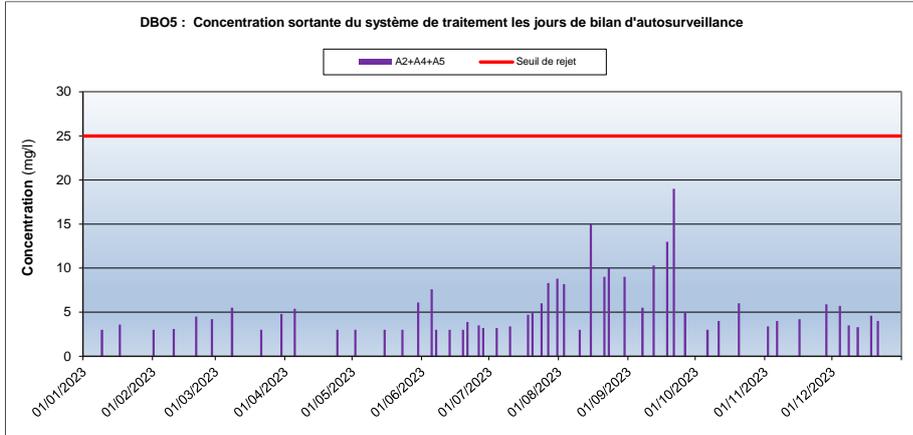
	Pt
ANNEE	Flux Sortant (A4)
2022	2 820
2023	2 121



## Pollution sortant du système de traitement

Les jours de mesure sont les jours où un bilan a été réalisé sur le point « sortie station A4 ».

Le seuil de rejet correspond à la concentration minimale de l'autorisation de rejet en vigueur.



### Commentaires :

Aucun dépassement en 2023.

## Calcul des rendements

Le seuil de rejet correspond au rendement maximal de l'autorisation de rejet en vigueur.

Paramètre	Rdt. Moy. (%)
DBO5	98%
DCO	95%
MeS	93%

## Surveillance complémentaire relative à la présence de micropolluants

Suivant la note technique du 12 Août 2015, au cours de l'année écoulée, le système de traitement n'a pas été soumis à une surveillance complémentaire relative à la présence de micro-polluants.

## Bilan sur les boues, les autres sous-produits et les apports extérieurs

### Les boues

- **Quantités annuelles de boues produites, apportées et évacuées au cours de l'année**

Sans objet

- **Détail des boues apportées sur la station d'épuration**

Sans Objet

- **Destination des boues évacuées au cours de l'année**

Sans objet

- **Evolution de la quantité annuelle de boues produites**

Sans objet

- **Détails des quantités mensuelles de boues produites**

Sans objet

## Les sous-produits évacués

- **Quantités annuelles et destinations des sous-produits évacués au cours de l'année**

Les données sont affichées par point de prélèvement et par destination.

Sous-produits évacués	Quantité annuelle brute (m3)	Destination(s) (parmi la liste Sandre du tableau des boues)
Refus de dégrillage (S11)	6,5	C.E.T

## Les apports extérieurs

- **Quantité des apports extérieurs au cours de l'année et quantité de pollution correspondante**

Sans objet

## Bilan des consommations d'énergie et de réactifs

### Quantité annuelle d'énergie consommée

Energie	Consommation
Energie – kWh	385 243

### Quantités de réactifs consommés au cours de l'année

Sans objet

### Eau potable consommée au cours de l'année

Eau potable consommée (m <sup>3</sup> )	-
---	---

### 3.2.2 Les interventions sur les stations d'épuration

- LES TACHES D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE**

Les interventions réalisées sur les stations d'épuration sont détaillées dans le tableau suivant.

Le fonctionnement des stations d'épuration - Nombre de tâches						
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2022	2023	N/N-1 (%)
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Astreinte sur usine	Total	2	1	-50,00%
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Tache de maintenance sur usine	Corrective	27	2	-92,59%
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Tache de maintenance sur usine	Préventive	2	7	250,00%
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Tache d'exploitation sur usine	Total	220	260	18,18%
VENDRES	VENDRES STEP Village	Astreinte sur usine	Total	-	4	-
VENDRES	VENDRES STEP Village	Tache de maintenance sur usine	Corrective	11	8	-27,27%
VENDRES	VENDRES STEP Village	Tache de maintenance sur usine	Préventive	9	10	11,11%
VENDRES	VENDRES STEP Village	Tache d'exploitation sur usine	Total	683	848	24,16%

- LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

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 sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Disconnecteur des STEP	Disconnecteur	30/06/2023
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Equipement électrique des STEP	armoie générale BT	10/11/2023
VENDRES	VENDRES STEP Village	Disconnecteur des STEP	Disconnecteur	24/11/2023
VENDRES	VENDRES STEP Village	Disconnecteur des STEP	Disconnecteur	05/09/2023
VENDRES	VENDRES STEP Village	Equipement électrique des STEP	armoie générale BT	08/11/2023
VENDRES	VENDRES STEP Village	Equipement sous pression (inspection) des STEP	anti bélier	04/07/2023

### 3.2.3 La conformité des rejets du système de traitement

#### Obligations réglementaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016

Le principal document réglementaire régissant les systèmes d'assainissement collectif et non collectif est **l'arrêté assainissement du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020**. Cet arrêté modifié annule et remplace les arrêtés du 22 juin 2007 et du 22 décembre 1994 concernant toutes les installations à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO<sub>5</sub>.

#### Paramètres généraux

Le pH des eaux usées traitées rejetées est compris entre 6 et 8,5. Leur température est inférieure à 25 °C, sauf dans les départements d'outre-mer ou en cas de conditions climatiques exceptionnelles. Le préfet peut, dans ces départements ou lors de ces situations exceptionnelles, relever la valeur maximale de température des eaux usées traitées, sans toutefois nuire aux objectifs environnementaux du milieu récepteur.

#### Paramètres Carbone

Pour les paramètres DBO<sub>5</sub>, DCO et MES, en dehors des situations inhabituelles, les échantillons moyens journaliers prélevés sur la station de traitement des eaux usées respectent les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 6 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet. Les performances de traitement sont jugées conformes si le nombre annuel d'échantillons moyens journaliers non conformes à la fois aux valeurs fixées en concentration et en rendement ne dépasse pas le nombre prescrit au tableau 8 de l'annexe 3 de l'arrêté du 21 juillet 2015. Ces paramètres doivent toutefois en dehors des situations inhabituelles respecter les concentrations réductrices figurant au tableau 6 de l'annexe 3.

#### Paramètres azote et phosphore

Les rejets des stations de traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement de taille supérieure à 600 kg/j de DBO<sub>5</sub> localisées dans des zones sensibles à l'eutrophisation respectent en moyenne annuelle, pour le paramètre concerné (Ptot ou NGI), les valeurs fixées en concentration ou en rendement figurant au tableau 7 de l'annexe 3 de l'arrêté du 25 janvier 2010 ou, le cas échéant, les valeurs plus sévères fixées par le préfet.

En cas de modification du périmètre de ces zones, un arrêté complémentaire du préfet fixe les conditions de prise en compte de ces paramètres dans le délai prévu à l'article R. 2224-14 du code général des collectivités territoriales.

#### Rejets au droit du déversoir en tête de station et des by-pass en cours de traitement

Ces rejets sont pris en compte pour statuer sur la conformité de la station de traitement des eaux usées, tant que le débit en entrée de la station est inférieur au débit de référence de l'installation.

- L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Synthèse de l'arrêté									
Site	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Nom de l'autorisation de rejet
VENDRES STEP Littoral	Normal	NH4							AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	NO2							AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	NO3							AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	NTK							AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	pH		8.5					AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	Pt							AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	Température eau		25					AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	DBO5	2280	25		50	OU	80	AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	MeS	3041	150			OU	90	AR 21_07_2015 - 2023
VENDRES STEP Littoral	Normal	DCO	5131	125		250	OU	75	AR 21_07_2015 - 2023

### 3 | Qualité du service

Site	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Réhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Nom de l'autorisation de rejet
VENDRES STEP Village	Normal	DBO5	300	25		50	OU	80	34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	DCO	700	125		250	OU	75	34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	MeS	450	35		85	OU	90	34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	NG	75		15				34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	NH4							34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	NO2							34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	NO3							34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	NTK							34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	pH		8.5					34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	Pt	20		2				34.2007.00053 - Bis - 2023
VENDRES STEP Village	Normal	Température eau		25					34.2007.00053 - Bis - 2023

- LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
VENDRES STEP Littoral	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
AR 21_07_2015 - 2023	DBO5	52	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	DCO	52	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	MeS	52	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NH4	12	24	24	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NO2	12	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NO3	12	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NTK	12	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	pH	52	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	Pt	12	52	52	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	Température eau	52	52	52	Oui

VENDRES STEP Village	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Conformité en fréquence
34.2007.00053 - Bis - 2023	DBO5	12	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	DCO	12	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	MeS	12	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NG	4	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NH4	4	6	6	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NO2	4	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NO3	4	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NTK	4	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	pH	12	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	Pt	4	12	12	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	Température eau	12	12	12	Oui

- LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre										
VENDRES STEP Littoral	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Réhibitions	Conformité analytique	Conformité générale
AR 21_07_2015 - 2023	DBO5	394,3	6,27	6,55	98	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	DCO	985,34	48,36	50,56	95	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	MeS	396,3	25,6	26,77	93	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NH4	127,83	18,88	21,46	83	0	3	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NO2	0,09	5,49	5,74	- 6 423	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NO3	1,57	15,38	16,08	- 925	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	NTK	117,33	16,11	16,85	86	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	pH	-	7,96	0	-	2	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	Pt	13,71	5,56	5,81	58	0	5	0	Oui	Oui
AR 21_07_2015 - 2023	Température eau	-	22,1	0	-	8	5	0	Non	Non

VENDRES STEP Village	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Réhibitions	Conformité analytique	Conformité générale
34.2007.00053 - Bis - 2023	DBO5	129,17	3,57	1,14	99	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	DCO	341,76	25,8	8,24	98	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	MeS	127,25	3,27	1,04	99	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NG	32,11	2,04	0,65	98	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NH4	28,67	0,72	0,23	99	0	1	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NO2	0,02	0,16	0,05	- 220	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NO3	0,34	1,8	0,58	- 70	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	NTK	32,09	1,57	0,5	98	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	pH	-	7,94	0	-	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	Pt	4,12	0,32	0,1	98	0	2	0	Oui	Oui
34.2007.00053 - Bis - 2023	Température eau	-	20,18	0	-	2	2	0	Oui	Oui

### • LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

La conformité du système de collecte et de la station de traitement des eaux usées, avec les dispositions du présent arrêté et avec les prescriptions fixées par le préfet, est établie par le service en charge du contrôle avant le 1er juin de chaque année, à partir de tous les éléments à sa disposition.

Par conséquent, le jugement que nous affichons ici n'engage que notre avis d'exploitant et ne fait nullement foi réglementairement.

Conformité annuelle globale			
Commune	Site	2022	2023
VENDRES	VENDRES STEP Littoral	Oui	Oui
VENDRES	VENDRES STEP Village	Oui	Oui

### 3.3 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.

#### 3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients assainissement collectif			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	1 374	1 380	0,4%
Collectivités	31	30	- 3,2%
Professionnels	98	111	13,3%
Total	1 503	1 521	1,2%

#### 3.3.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients			
Type	2022	2023	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	1 503	1 521	1,2%
Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation)	1 586	1 586	0,0%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	94,76	95,9	1,2%

#### 3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement			
Type volume	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	501 424	462 689	- 7,7%

### 3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	138	-
Facturation	38	29
Règlement/Encaissement	82	5
Prestation et travaux	11	-
Information	455	-
Technique assainissement	10	10
Total	734	44

### 3.3.5 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 d'abonnés mensualisés	800	839	4,9%
Nombre d'abonnés prélevés	249	246	-1,2%
Nombre d'échéanciers	22	16	-27,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 947	3 032	2,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	234	240	2,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	62	64	3,2%
Nombre total de factures comptabilisées	3 243	3 336	2,9%

### 3.3.6 La relation clients

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

Relation client			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	81	85,16	5,1 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	8	9	12,5 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	5,32	5,92	11,2 %

### 3.3.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	19,9	25	25,7%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	16 456,39	25 407,55	54,4%
Créances irrécouvrables (€)	4 012,78	2 340,45	- 41,7%

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	6 234,63	9 040,16	45,0%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	684 153,69	786 426,2	14,9%
Chiffre d'affaire TTC hors travaux	786 426,2	773 128,41	- 1,7%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,51	0,3	- 40,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,91	1,15	26,1%

### 3.3.8 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	4	5	25,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	2	0	- 100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	20,22	0	- 100,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	18,38	0	- 100,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	-
Montant Total HT "solidarité"	18,38	0	- 100,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	- 100,0%

### 3.3.9 Les dégrèvements pour fuite

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

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	8	4	- 50,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	8	4	- 50,0%
Volumes dégrévés (m³)	3 773	3 779	0,2%

### 3.3.10 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 6 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 plus de 500 000 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

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

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

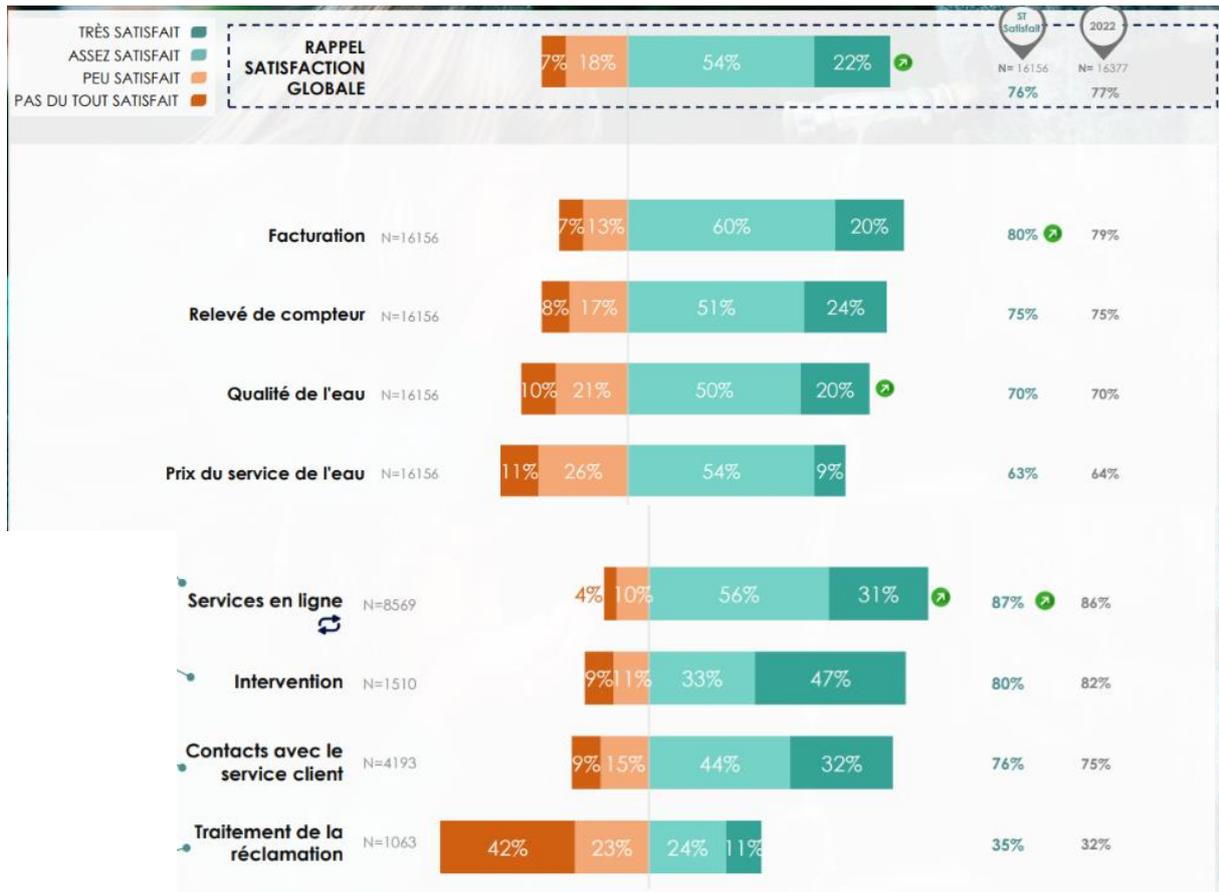
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 76% des clients se déclarent satisfaits (77% en 2022). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

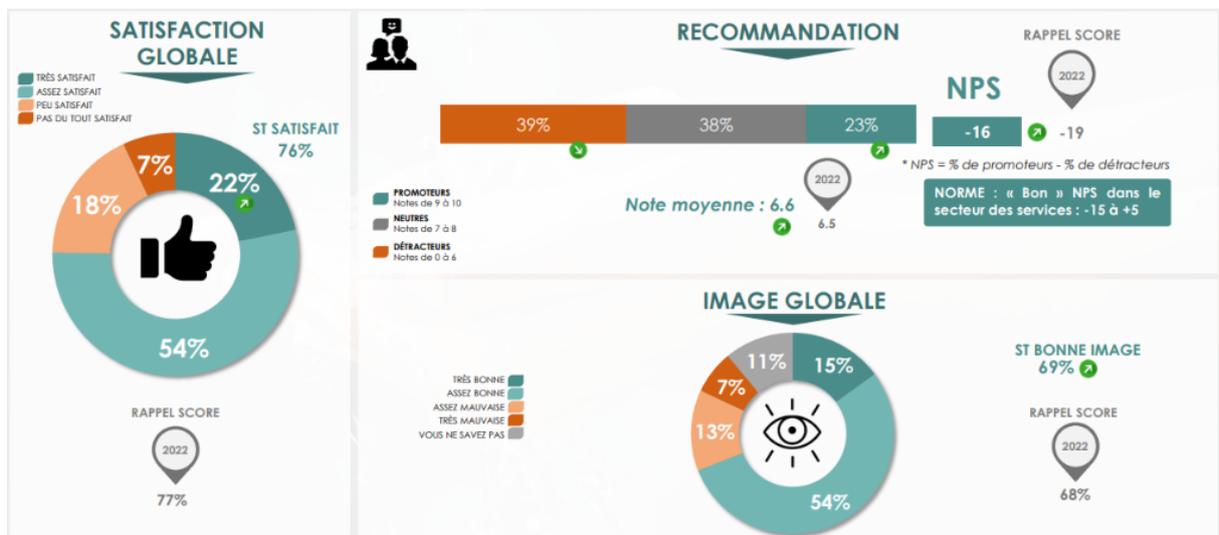
- les services en ligne : satisfaction excellente : 87% (versus 86% en 2022). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.

### 3 | Qualité du service



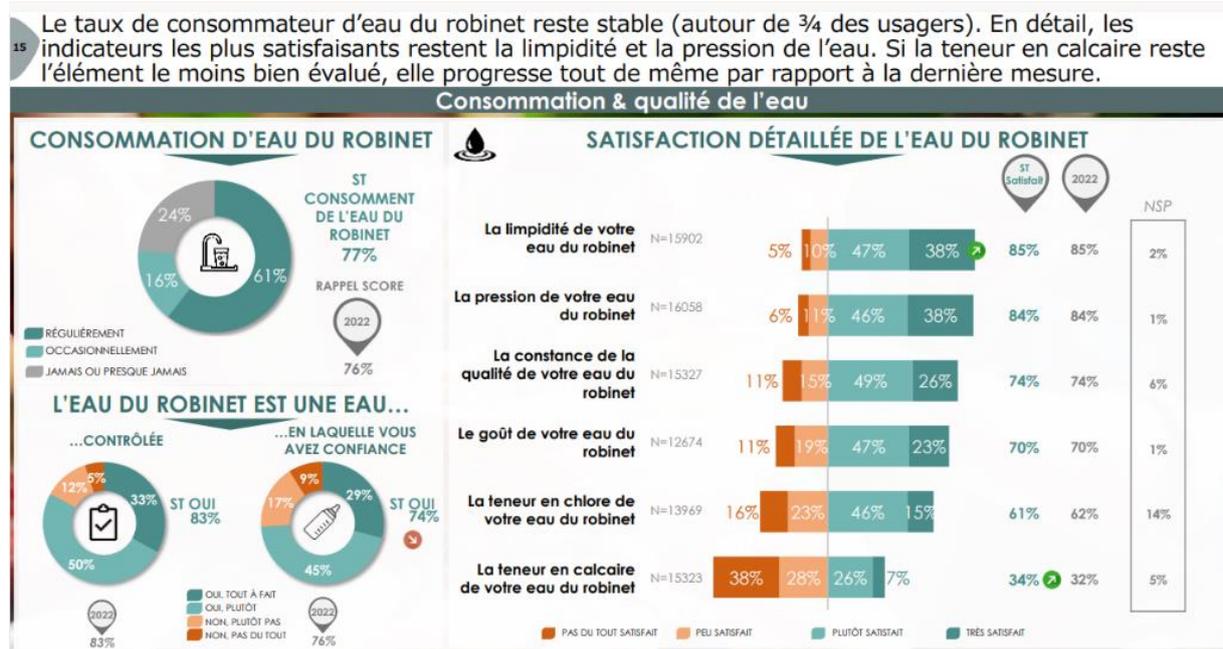
#### > Une image solide du fournisseur d'eau

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

70% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score stable par rapport à l'année dernière (70%).

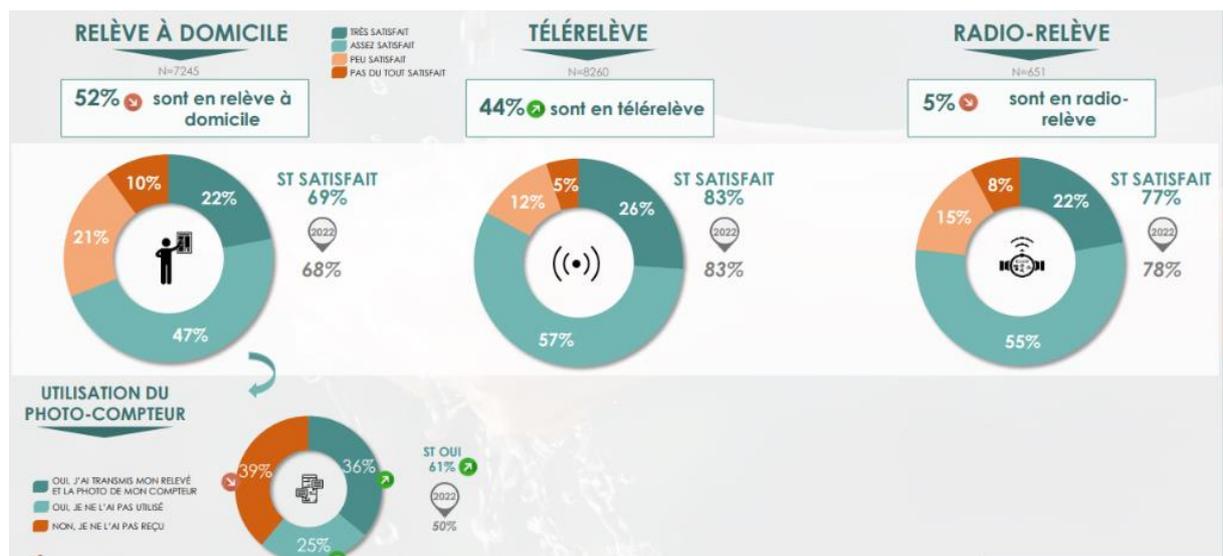


> La relève

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 83% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 85% de satisfaction.

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



### 3.3.11 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	39	46,65	19,6%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	0,8039	0,8706	8,3%
Taux de la partie fixe du service (%)	28,79%	30,87%	7,2%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,4178	1,56135	10,1%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,2889	1,41935	10,1%

- **LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	37,8	45,45	20,2%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,4139	0,4806	16,1%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	1,2	1,2	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,39	0,39	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,16	0,16	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1289	0,142	10,2%

- LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client :	98-9470000248
identifiant * :	6590
facture n° :	F120-0160589

### 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**  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXE
- urgence 24h/24**  
**0977 401 138**  
APPEL NON SURTAXE
- Suez Eau France - service client**  
**TSA 50001**  
**36400 LA CHATRE**
- [www.toutsurmoneau.fr/acce](http://www.toutsurmoneau.fr/acce)



MME M VENDRES ASST 120 M3 RAD  
. RUE SPECIMEN 120M3  
34350 VENDRES

## Service des eaux de Vendres

### SPECIMEN 120 M3

9 Février 2024

	m <sup>3</sup>	montant TTC
Votre abonnement		51,32 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	136,04 €

### Net à payer

**187,36 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 12 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 120M3**  
**MME M VENDRES ASST 120 M3 RAD** **34350 VENDRES**

Date et Lieu

Signature

MME M VENDRES ASST 120 M3  
RAD  
. RUE SPECIMEN 120M3  
34350 VENDRES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
ICS : FR70ZZZ236497  
RUM : TIP50218698F120-016058910000000000

Montant : **187,36 €**

**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 DR 10  
TSA 10019  
41976 BLOIS CEDEX 9

218692971631

502186010862 0898F120-01605891000000000926105 18736

## 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>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>151.12</b>		<b>166.24</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	45,45	45,45	10,0	
Part Collectivité du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	1,20	1,20	10,0	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France				0,0	
du 01/01/2024 au 31/05/2024	49,80 m <sup>3</sup>	0,4806	23,93	10,0	
du 01/06/2024 au 31/12/2024	70,20 m <sup>3</sup>	0,4806	33,74	10,0	
Part Collectivité du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,39	46,80	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>19.20</b>		<b>21.12</b>
<b>AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE</b>					
Modernisation des Réseaux de Collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m <sup>3</sup>	0,16	19,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			<b>170,32</b>		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			<b>17,04</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>187,36</b>
<b>Net à payer</b>					<b>187,36 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

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.



TREL498F00F120-0160589000187364N

## 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 FR0220041010090007255603095 en indiquant votre référence client (98- 9470000248 ).

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.

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13



# Comptes de la délégation

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

## 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."

## 4.1.1 Le CARE

## VENDRES ASST

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

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

en €uros	2022	2023	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>894 591</b>	<b>853 411</b>	<b>-4,6%</b>
Exploitation du service	592 261	593 944	
Collectivités et autres organismes publics	277 829	257 131	
Travaux attribués à titre exclusif	23 593	1 908	
Produits accessoires	908	428	
<b>CHARGES</b>	<b>692 899</b>	<b>690 534</b>	<b>-0,3%</b>
Personnel	112 886	83 473	
Energie électrique	80 546	129 645	
Produits de traitement	10 053	10 760	
Analyses	6 632	9 303	
Sous-traitance, matières et fournitures	71 490	84 031	
Impôts locaux et taxes	4 554	1 605	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	58 917	42 774	
• télécommunication, postes et télégestion	3 957	3 026	
• engins et véhicules	14 508	6 642	
• informatique	19 070	17 158	
• assurance	5 289	5 210	
• locaux	9 808	4 218	
Contribution des services centraux et recherche	20 353	19 677	
Collectivités et autres organismes publics	277 829	257 131	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	11 362	11 533	
• programme contractuel	29 327	29 766	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	2 827	2 869	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	5 830	3 551	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	276	4 360	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	16	55	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>201 692</b>	<b>162 877</b>	<b>-19,2%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	50 423	40 719	
<b>RESULTAT</b>	<b>151 269</b>	<b>122 157</b>	<b>-19,2%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## VENDRES ASST

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

## Détail des produits

en Euros	2022	2023	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>894 591</b>	<b>853 411</b>	<b>-4,6%</b>
Exploitation du service	592 261	593 944	0,3%
• Partie fixe facturée	108 039	127 251	
• Partie proportionnelle facturée	326 747	317 063	
• Variation de la part estimée sur consommations	5 064	105 302	
• Traitement des volumes extérieurs en assainissement	108 255	0	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	44 155	44 328	
Collectivités et autres organismes publics	277 829	257 131	-7,4%
• Part Collectivité	198 088	183 322	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	79 741	73 809	
Travaux attribués à titre exclusif	23 593	1 908	-91,9%
• Branchements	23 593	1 908	
Produits accessoires	908	428	-52,9%
• Autres produits accessoires	908	428	

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 :
  - o 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.
  - o 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.

## 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.

## LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

### 1. Éléments directement imputés par contrats

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

### 2. 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% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

- b) La contribution des services centraux et recherche
- La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

## LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

**a. « Programme contractuel »** : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants

prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1<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 m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

### 3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread).

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs.

- 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).

## APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

## IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

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

Le taux applicable est de 25%

## ANNEXES

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	
Affectation charges SIG	Linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés	
Charges Engins spéciaux - seulement Hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9602/9603%)	
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement	
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	
Charges prestations clients facturables	Clients équivalent	
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients équivalent radio relevé ou télérelevé	

### A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	
ligne contribution des services centraux et recherche	Produits hors compte de tiers	
Charges logistique	Sortie de stock	
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Charges Personnel et sous-traitance exploitation	
Charges véh, outillages et informatique / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	

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.

### 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.

### A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

## 4.2 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

### 4.2.1 La situation sur les installations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
VENDRES-VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition-RVT-Pompe 2 HS_20430_1_0388	3 017,74
Sans-commune-VENDRES PR 3 Bis Lagunes Finition-RVT-Refoulement Pompe 1_20430_1_0389	692,20
VENDRES-VENDRES PR+DO Galiberte-RVT- Barre Capot HS_20430_0_0338	361,02
VENDRES-VENDRES PR+DO Galiberte-RVT-Barre antichute HS _20430_1_0390	715,64
VENDRES-VENDRES PR Via Europa Vendres-RVT-Rnvt Sonde niveau HS_20430_0_0270	1 335,86
VENDRES-VENDRES PR2 Japet (Vendres Plage)-RVT-rnvt Sonde mesure niveau HS_20430_0_0206	1 031,35
VENDRES-VENDRES PR4 Vignes vieilles ZAA Village-RVT-RNVT pompe 1_20430_1_0225	1 822,83
VENDRES-VENDRES PR Varsovie-RVT-RNVT panier dégrilleur _20430_0_0394	9 981,93
VENDRES-VENDRES STEP Village-RVT-sonde redox 20430-0-0407	397,89
VENDRES-VENDRES STEP Village-RVT-GROUPE EAU INDUSTRIELLE 20430_1_0032	3 864,82
VENDRES-VENDRES STEP Village-RVT-RV Pompe polymère 1 20430-0-0152	2 665,74
-	25 887,02

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13



Votre délégataire

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

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

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

### SUEZ en chiffres

- 8,8 milliards € de chiffre d'affaires
- 3,7 TWh d'énergie produite à partir des déchets et des eaux usées
- 4 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> évitées pour les clients du Groupe
- 9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie
- 150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.
- 68 millions de personnes desservies en eau potable dans le monde
- Plus de 37 millions de personnes bénéficient de services d'assainissement fournis par SUEZ

### La raison d'être de SUEZ

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

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

### Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

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

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

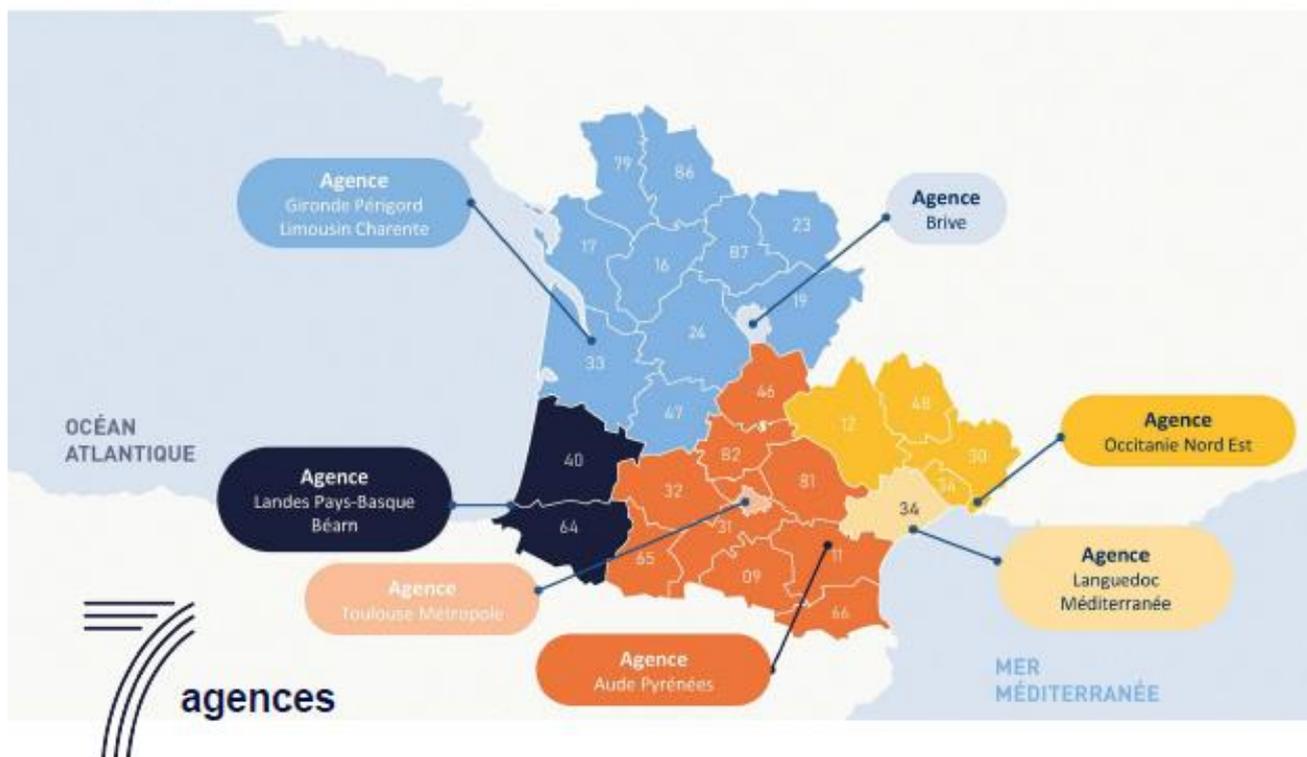
Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région



La région Sud-Ouest Méditerranée est l'une des 8 régions de l'activité EAU de SUEZ. Nous sommes votre interlocuteur pour renforcer nos liens, notre proximité et vous proposer des services essentiels à l'environnement.



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.

**1300**  
collaborateurs

**Antoine BRÉCHIGNAC**  
Directeur Régional  
SUEZ Eau – Région Sud-Ouest Méditerranée

Pour faire face aux défis environnementaux et aux enjeux économiques de notre région, tous nos services travaillent comme une seule équipe autour de l'agence et additionnent leurs compétences, tout en préservant la sécurité, pour :

### Protéger les ressources en eau au #quotidien en traquant les #fuites

C'est en travaillant en équipe autour de l'agence que nous faisons face au besoin croissant en eau sans prélever plus que ce que la nature peut nous donner.

### Faire face à l'augmentation de volumes consommés et restitués en anticipant les variations de population. #Anticipation #Eté #Hiver

C'est en travaillant en équipe, autour de l'agence, que nous préparons les ouvrages aux sollicitations saisonnières. Quelle que soit la ressource en eau utilisée, nous mobilisons tous nos moyens au plus tôt pour une saison réussie sur votre territoire.

### Réagir aux épisodes imprévus pour garantir l'approvisionnement en eau et le traitement des eaux usées #Crise #Inondation

C'est autour de l'agence que nous mobilisons une cellule de crise en lien avec vous, la Préfecture et autres autorités compétentes en fonction de la nature de la crise.

La cellule de crise interagit avec la relation clients et VISIO : l'un est sur le terrain, l'autre a une vision du fonctionnement des installations afin d'établir un état des lieux et de prioriser les actions, notamment la production d'eau potable, et l'information aux usagers (GEDICOM, TSME, fil Twitter).



### Sécurité

Nous veillons à ce que nos chantiers protègent nos agents comme vos administrés riverains. Nous sélectionnons et formons nos sous-traitants à la même exigence de sécurité que la nôtre.

### Experts Techniques

Appuyés par la force d'un groupe international, nos experts métiers régionaux enrichissent votre vision territoriale, économique et environnementale et vous accompagnent pour réussir l'avenir.

### Commerce

Vous bénéficiez d'un interlocuteur "commercial" pour vous alerter sur les évolutions réglementaires, contractuelles et opérationnelles et vous proposer les actions nécessaires tout au long de la vie de notre contrat.

### Finance

Nous dédions un contrôleur de gestion pour suivre avec vous la santé financière du contrat et vous assurer d'une parfaite transparence et lisibilité de nos charges et de nos dépenses.

## Les partenaires accompagnent les opérationnels

### RSE Innovation sociale

En collaboration avec les acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire, notre équipe des Ressources Humaines propose des solutions d'économie circulaire inclusives.

### Relation Usagers

Notre exigence de qualité du service aux usagers est reconnue depuis 5 années consécutives durant lesquelles nous avons obtenu le prix « Elu Service Client de l'Année ».

### Communication

A vos côtés, nous nous engageons à faire valoir les solutions nécessaires en matière d'eau et d'assainissement, et leur impact sur la protection de l'environnement, la qualité de vie, l'équilibre entre le développement économique et la protection des ressources vitales.

## L'Occitanie en quelques chiffres

**309 700**

Clients desservis en eau potable

**258 660**

Clients bénéficiant de l'assainissement

**6 680**

Km de réseau d'eau potable

**4 028**

Km de réseau d'eaux usées

**156**

Stations de production d'eau potable

**235**

Stations d'épuration

**397**

Réservoirs d'eau potable

**937**

Postes de relèvement EU/EP

**44 446 295**

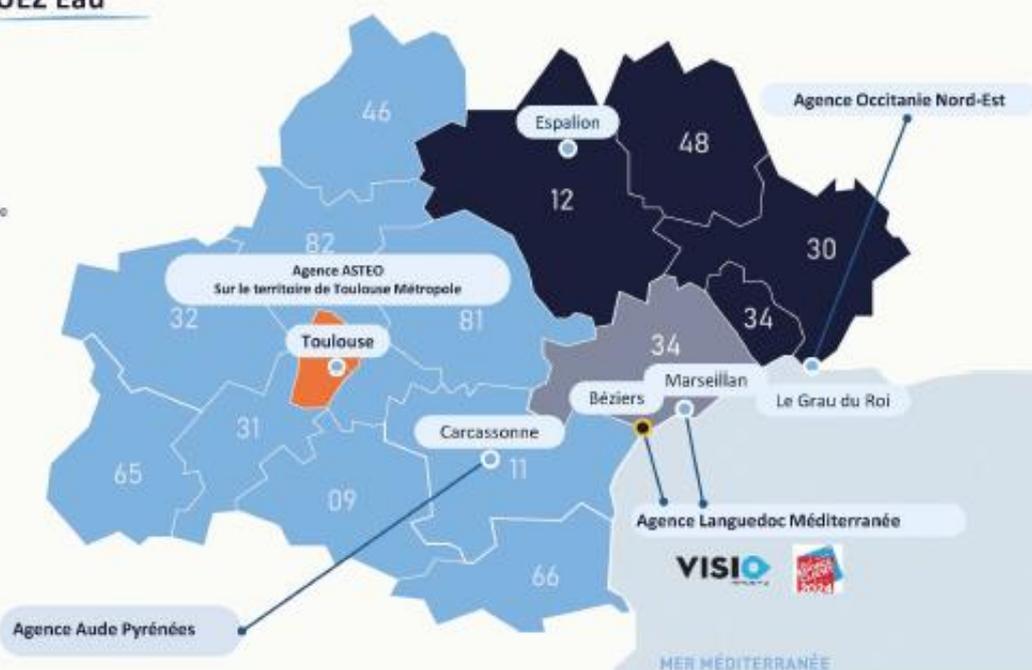
de m<sup>3</sup> produits

**58 821 502**

de m<sup>3</sup> épurés

### Organisation SUEZ Eau en Occitanie

- Agences
- Siège région Occitanie
- Agence CNE
- Agence APY
- Agence Languedoc Méditerranée
- Agence ASTED



## L'ère de l'économie circulaire nous pousse à innover pour préserver la ressource en eau et les milieux naturels.

Faire évoluer nos modes de consommation et de production en favorisant la réutilisation des produits et des matières n'est plus une option, c'est un prérequis. Dans une région balnéaire et de stations de montagne avec de fortes variations de populations en fonction des saisons, innover pour réconcilier croissance et environnement est vital pour répondre à l'enjeu économique du tourisme.

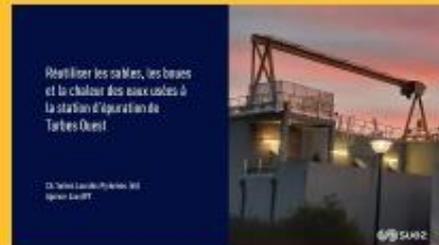
SUEZ Eau France apporte des réponses aux collectivités pour les aider à prévenir le stress hydrique et respecter la fragilité de la ressource en eau sur un territoire attractif.

### DÉFIS environnementaux



### ENGAGEMENTS de SUEZ pour les relever

- 1** **Respect des ressources**  
Assurer la satisfaction des résidents et des touristes
- 2** **Patrimoine naturel**  
Réutiliser et régénérer les ressources
- 3** **Changement climatique**  
Economiser et valoriser les ressources avec des expertises connectées
- 4** **Transition énergétique**  
Être un employeur responsable sur le territoire et réduire notre empreinte



## 5.1.2 Nos implantations

### L'agence Béziers Méditerranée



**Laurent SULKOWSKI**  
Directeur d'Agence Territoriale

L'agence Béziers Méditerranée, implantée à Béziers dans l'Hérault, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présentes depuis plusieurs années, les équipes connaissent bien les spécificités de ces territoires et sont attachées à la notion de continuité du service public de l'eau et de l'assainissement.

Les enjeux particuliers du service public sur ce territoire sont à la fois

- **Techniques**, en raison de l'important linéaire de réseau et des nombreux ouvrages intermédiaires, avec en ligne directrice la qualité de l'eau en tous points de distribution, le rendement de réseau et la performance de l'assainissement,
- **Environnementaux et touristiques**, avec le contexte patrimonial de l'Hérault, touristique du littoral, mais aussi les exigences liées aux nombreuses zones sensibles et remarquables du territoire, véritables éléments culturels de la région. Sans oublier, les évènements climatiques allant des épisodes orageux aux étés particulièrement secs,
- **Économiques** en accompagnement de la vision des gestionnaires de services publics en lien avec les exigences des clients usagers.



## Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

Les agents d'exploitation de l'agence Béziers Méditerranée sont organisés par compétence métier :

- la production d'eau potable et maintenance électromécanique,
- les réseaux eau potable et interventions travaux,
- les réseaux eaux usées,
- les systèmes d'assainissement.

Au quotidien, ces équipes assurent l'exploitation courante et travaillent pour le bon fonctionnement des installations.

Pour répondre aux attentes des collectivités et manager au plus près des équipes d'exploitation, Laurent SULKOWSKI, Directeur d'Agence est secondé par son adjoint, des chefs de secteurs et des responsables de services eau, assainissement et électromécanique.

## Un service d'astreinte 365 jours par an

L'agence Béziers Méditerranée dispose d'un service d'astreinte réactif mobilisé chaque semaine.

Notre service est disponible 365 jours par an 24 h/24.

L'organisation de notre astreinte permet de garantir la continuité du service en assurant nos partenaires collectivités de délais d'intervention performants.

Pour compléter son dispositif d'astreinte, l'agence territoriale a établi des contrats avec des entreprises de travaux publics, d'automatismes, de pompes et de groupes électrogènes.

### 5.1.3 Nos moyens logistiques

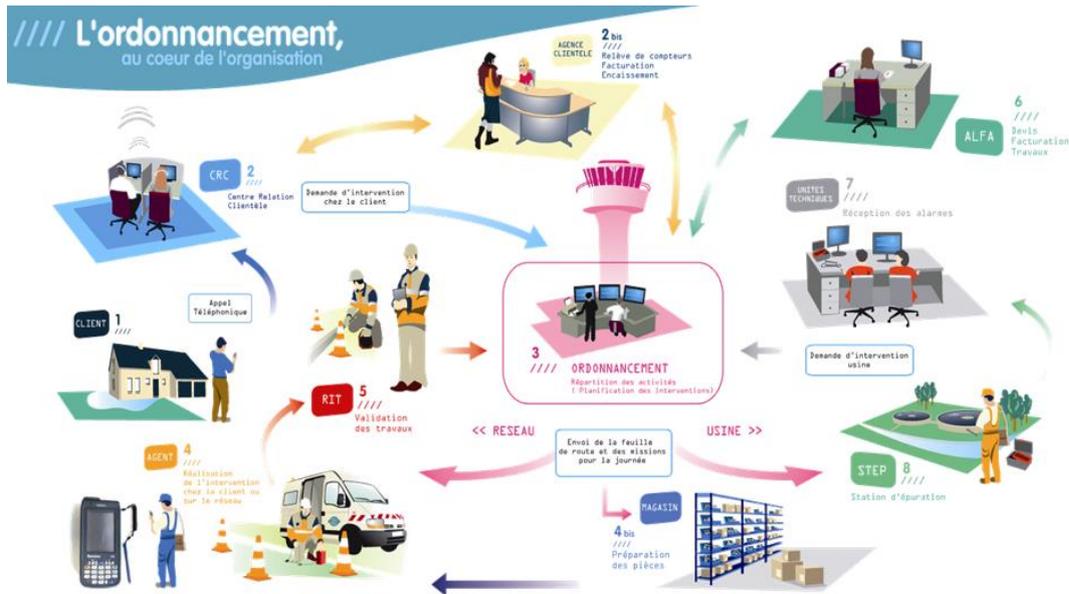
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

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

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

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- Une optimisation des moyens disponibles (Hommes, sous-traitants, engins, matériels, etc),
- Une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, logistique, etc...),
- Une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt mutualisé de la Logistique, soit dans un dépôt (dit magasin secondaire) au plus près des équipes d'exploitation et travaux, soit dans le stock de leur véhicule pour la partie exploitation courante, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

#### 5.1.4 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

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

SUEZ met la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

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

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

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



#### Eau France

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

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

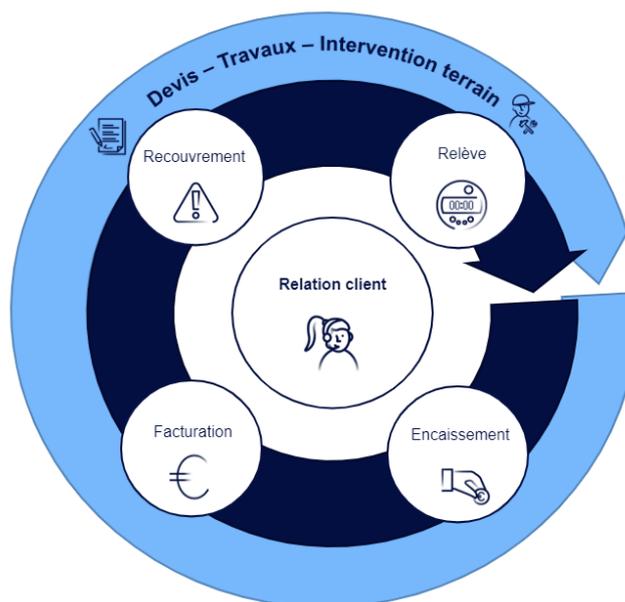
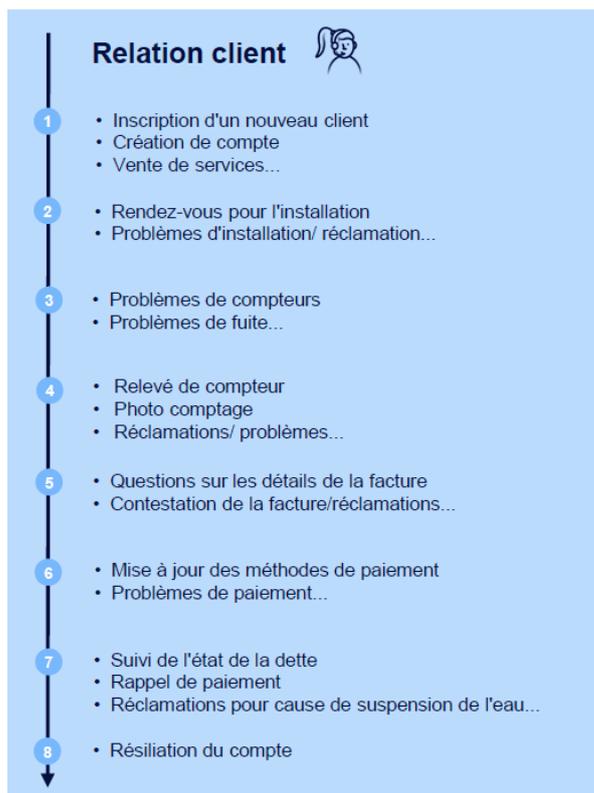
### 5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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, Brotttes...), 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.

- anime la performance des processus de la Relation Client.
- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a 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.

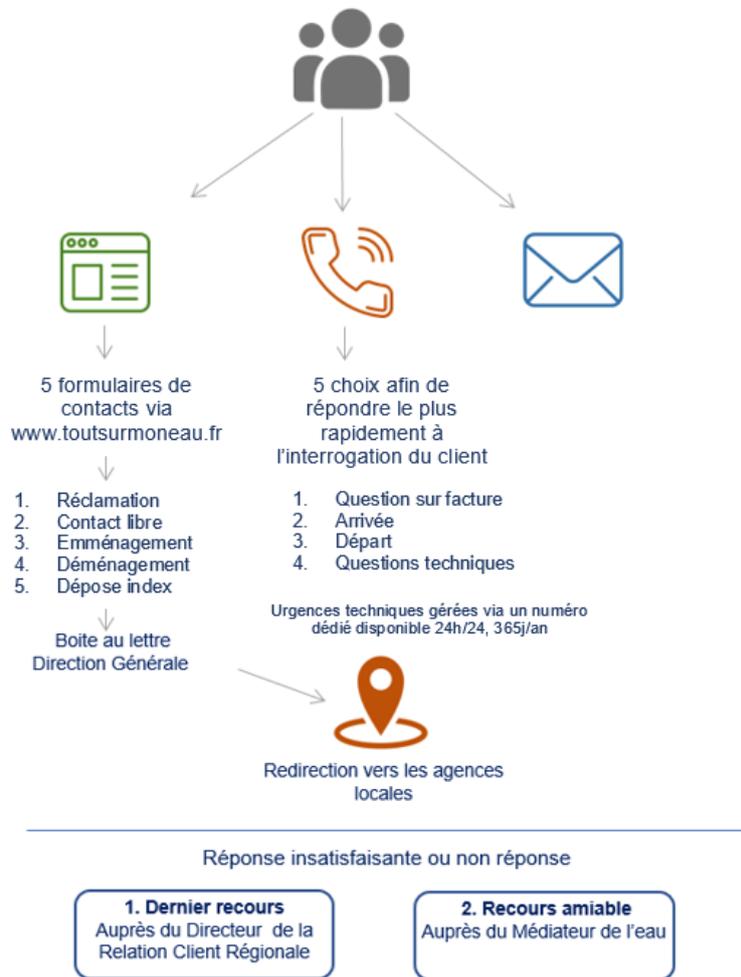
Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

**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- **Informers et alerter nos clients**
- 6- **Ecouter nos clients pour nous améliorer**

### 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 [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.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

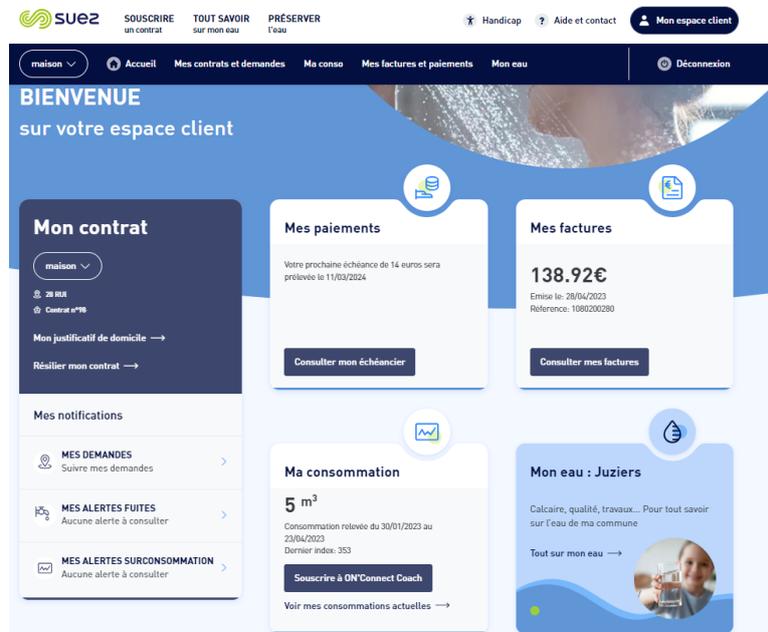
The screenshot shows the 'MON EAU' section of the SUEZ website for the commune of Saint-Rambert-d'Albon. The interface is clean and user-friendly, with a blue header and white content area. Key information is presented in a grid of cards: 'Travaux' (2 in progress), 'Qualité' (26 analyses), 'Prix' (3.18 €), and 'Calcaire' (level indicator). A section below provides details about the SUEZ provider and a link to view services.

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](http://toutsurmoneau.fr))

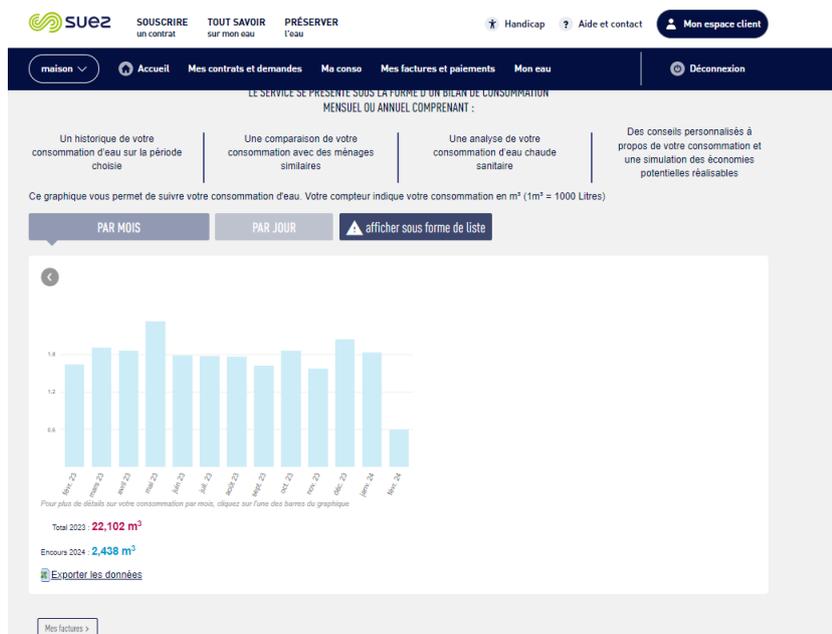
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.

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

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

### • **MENSUALISATION**

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

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

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

### • **ENCAISSEMENT**

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

• **RECOUVREMENT**

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

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

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

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

**Objectif :**

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

**DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS**

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

**ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ**

**UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE**

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

## 5.3 Notre système de management

### LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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

### NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## NOTRE RAISON D'ÊTRE



« 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 climatique**, en mettant en place des plans d'action dédiés.



## NATURE

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

Nos engagements :

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



## SOCIAL

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

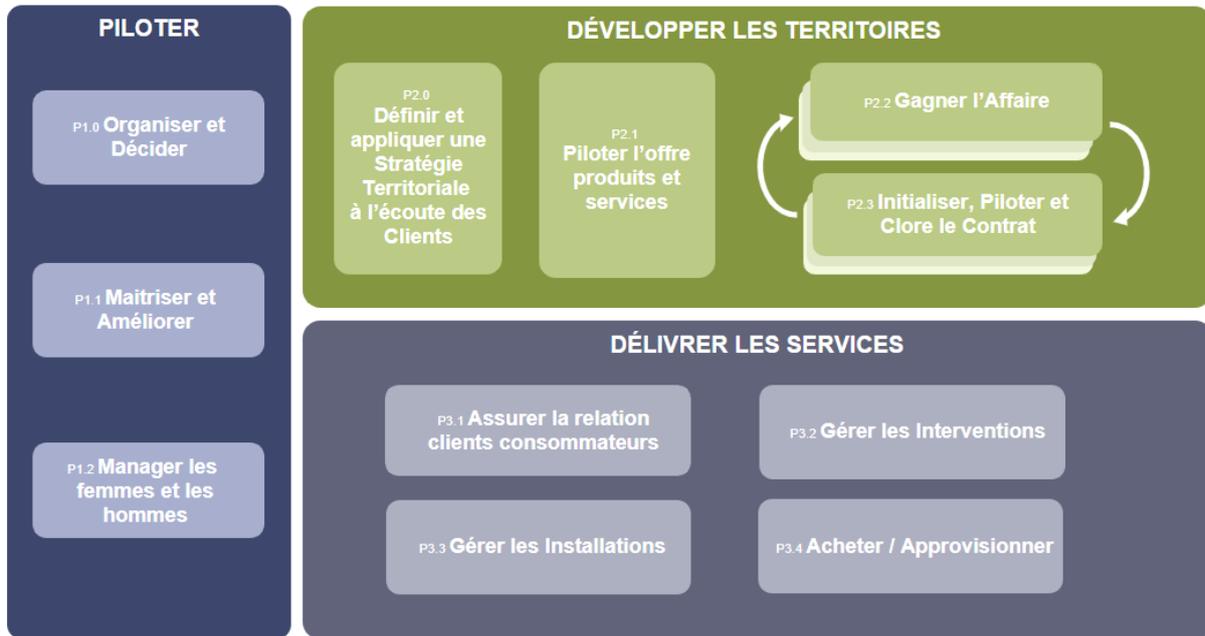
Nos engagements :

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

## NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

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

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



**Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :**

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

**NOTRE CERTIFICAT ISO 9001**

**Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :**

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



Certificat en cours : 13 Décembre 2021  
 Date d'expiration : 13 Décembre 2024  
 Numéro de certificat : 10427664  
 Première approbation : ISO 9001 - 27 Avril 2004

**Certificat d'Approbation**

Nous certifions que le Système de Management de la société :

**SUEZ Eau France**

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

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

**ISO 9001:2015**

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe  
 Emis par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be held liable for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless the person has agreed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded by the terms and conditions set out in that contract.  
 Issued by: LRQA France SAS, Tour Bissac Life, 11 Boulevard Marquis Villier Merle, Cedex 03, 69442 Lyon, France



## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

### UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

### NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

**Un 3<sup>ème</sup> axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie.** Deux cibles majeures sont développées :

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 13 Décembre 2021  
Date d'expiration : 13 Décembre 2024  
Numéro de certificat : 15407992  
Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2016

# Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

## SUEZ Eau France

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

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

### ISO 50001:2018

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



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



## POUR ALLER PLUS LOIN

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

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.



## 5.4 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



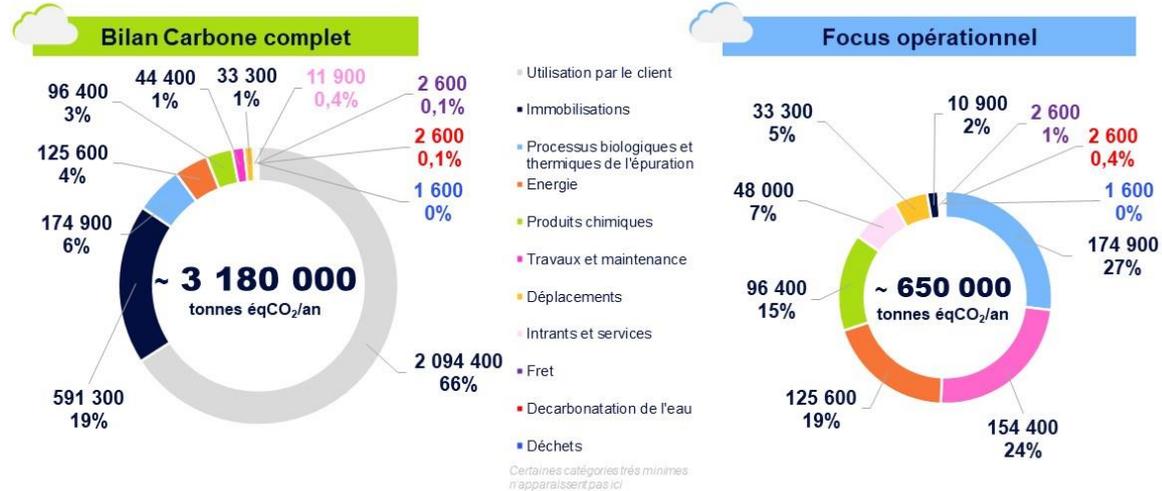
### Notre approche "Social" en 3 leviers



### 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.

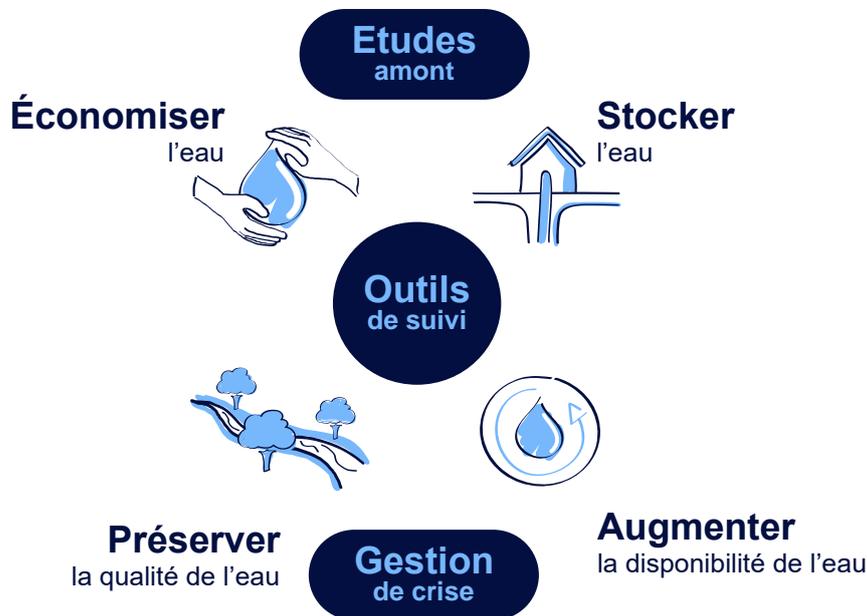
Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique.

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.)



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.

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

#### Actions dédiées à une transition écologique solidaire

La transition écologique requiert une mobilisation collective. Elle engage les équipes, les clients et les partenaires. C'est dans ce cadre que SUEZ Eau France œuvre pour concilier développement humain et développement économique, en premier lieu, au travers

d'actions pour favoriser l'accès aux services essentiels par tous.



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

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

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

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

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

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

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

## 5.5 Nos actions de communication

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

#### COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

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

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

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

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

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

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

- **Une nouvelle Visite virtuelle disponible**

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

- **Emploi et recrutement**

En décrochant pour la onzième fois la **certification Top Employer 2023**, SUEZ démontre une amélioration continue de la qualité de son offre de services Ressources Humaines (RH), qui place l'épanouissement professionnel et personnel au cœur de ses projets.

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

- **Sécheresse et canicule**

Durant tout l'été SUEZ a relayé sur ses réseaux sociaux et sur son site Toutsurmoneau.fr des conseils pour économiser et préserver l'eau. De plus, des informations sur les restrictions d'usages de l'eau définis par les préfets ont également été relayées auprès des habitants, notamment dans les régions touchées par les incendies. **Un kit de communication a été déployé pour accompagner les collectivités** à prendre la parole sur ce sujet.

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

## **EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE**

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

A cette occasion SUEZ a présenté ses solutions pour

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

### **Pollutec 10 au 13 oct 2023**

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

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

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

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

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

### **Congrès ASTEE 6 au 8 juin 2023**

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

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



# Annexes

© SUEZ / Graphix-Images / Augusto Da Silva

VENDRES – 2023

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DEL IB\_24\_13

REÇU EN PREFECTURE

le 01/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21\_RP-034-243400488-20240924-DELIB\_24\_13

## 6.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

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

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

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

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

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

Les dispositions de cette loi :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seuils applicables aux pouvoirs adjudicateurs :

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

Seuils applicables aux entités adjudicatrices :

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

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

### **ENERGIE**

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

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

Entre en vigueur au 1er janvier 2024

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

#### **Certificats d'économie d'énergie**

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

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

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

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

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

### **Energie renouvelable**

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

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

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

L'arrêté du 6 octobre 2021 a complété le décret n° 2021-1300 du 6 octobre 2021 en fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière, utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 axes :

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

A retenir :

a) Dispositions sur les panneaux photovoltaïques :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

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

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

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

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

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

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202302413](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302413)

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

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

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

### **GAZ A EFFET DE SERRE**

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

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

Entrée en vigueur : le lendemain de la publication.

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

### **BIOGAZ**

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

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

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

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

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de la publication

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

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

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

### **ASSAINISSEMENT**

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

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

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

### **REUT**

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

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

Entrée en vigueur le 31 août 2023.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **ICPE**

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

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

Cet arrêté définit :

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

Les rubriques sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

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

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

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Cet arrêté s'applique aux ICPE soumises à autorisation et à enregistrement dont le volume prélevé dans le milieu naturel ou dans un réseau d'adduction est supérieur à 10 000 m<sup>3</sup>/an.

Il convient de tenir à jour les infos suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

### **Arrêté du 7 juillet 2023 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation**

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

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

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

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

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

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

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

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

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

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

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

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

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

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

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

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

Volet ICPE à l'arrêt : assouplissement

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

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

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

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

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

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

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

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

Les exigences supplémentaires apportées par cet arrêté :

- Applicables au 1er juillet 2024 :

a) L'exploitant réalise et tient à jour un plan de défense incendie (intégré dans le POI s'il y en a un) qu'il transmet au SDIS. Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alerte et alarme, l'accueil et l'accès des pompiers, la localisation de ressources en eau, les plans de stockages des déchets et des moyens extinction et de lutte incendie, les actions menées par l'exploitant en cas d'incendie.

b) L'exploitant doit organiser un exercice de défense contre l'incendie pour les installations existantes, à renouveler tous les 3 ans.

- Applicable au 1er janvier 2025 : Les DEE pouvant contenir des batteries au lithium sont séparées des autres déchets dès réception (obligation de l'ADR).

### **Autorisation environnementale**

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047096853>

Entrée en vigueur au lendemain de sa publication.

Cet arrêté modifie le formulaire de la demande d'examen "au cas par cas", désormais enregistré sous le numéro Cerfa 14734\*04.

Ce formulaire contient également un bordereau des pièces à joindre.

La notice explicative est enregistrée sous le numéro 51656#05.

Le document intitulé « Informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire » annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas numéro CERFA 14734\*04 doit être joint à la demande. Ce document renseigné ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

### **Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047753652>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° 15964\*03 mis à disposition sur le site internet <https://www.entreprendre.service-public.fr/>.

L'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale est abrogé.

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

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

#### **Volet autorisation environnementale : recours abusifs et accélération de procédure**

L'article 4 permet de sanctionner les recours abusifs contre les décisions d'autorisation environnementale. En effet, « dans des conditions qui traduisent un comportement abusif de la part du requérant et qui causent un préjudice au bénéficiaire de l'autorisation [environnementale, ce dernier pourra] demander, par un mémoire distinct, au juge administratif saisi du recours de condamner l'auteur de celui-ci à lui verser des dommages et intérêts ». Ces dispositions s'inspirent de celles de l'article L. 600-7 du Code de l'urbanisme qui facilite l'action en dommages et intérêts pour recours abusifs.

La loi prévoit un déroulement simultané des phases d'examen du dossier de demande d'autorisation environnementale et de consultation du public alors que ces deux phases sont actuellement distinctes et successives (art. 4). Il s'agit de réduire le séquençage des différentes étapes de la procédure d'évaluation environnementale qui, selon l'étude d'impact du projet de loi, « font de la France un des pays européens où le délai réel d'obtention des permis d'exploiter est le plus long ». Pour les demandes d'autorisation environnementale, une nouvelle procédure de consultation du public est instituée. Ce dernier sera consulté dès le début de la phase d'examen et pour une période de trois mois, contre un mois actuellement. Le commissaire enquêteur devra organiser deux réunions publiques au début et à la fin de la période de consultation, en présence du porteur de projet.

### **IOTA**

**Décret n° 2023-907 du 29 septembre 2023 modifiant la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités relevant de la police de l'eau annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048124040>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Réintroduction de la rubrique 3.3.5.0 dans la nomenclature IOTA concernant les travaux ayant pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques. Cette rubrique avait été annulée par décision du conseil d'état en novembre 2022.

Le décret permet notamment d'exclure du champ de la rubrique les travaux sur des ouvrages dont la modification ou la suppression pourrait être susceptible de présenter des dangers pour la sécurité publique.

### **PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : COMPENSATION ECOLOGIQUE DE PROJETS**

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

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

Cette loi doit permettre d'accélérer la relance de l'industrie française tout en favorisant la transition écologique. Elle cherche à renforcer la prise en compte des enjeux environnementaux dans la commande publique et à améliorer le financement de l'industrie verte.

**Volet compensation écologique des projets**

La loi vise à faciliter la mise en œuvre des obligations de compensation pour l'implantation de sites industriels portant atteinte à la biodiversité. Selon l'article L. 163-1 du Code de l'environnement, les mesures de compensation des atteintes à la biodiversité sont les mesures « rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour compenser, dans le respect de leur équivalence écologique, les atteintes prévues ou prévisibles à la biodiversité occasionnées par la réalisation d'un projet de travaux ou d'ouvrage ou par la réalisation d'activités ou l'exécution d'un plan, d'un schéma, d'un programme ou d'un autre document de planification ». Les « sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation » (SNCRR) viendront désormais remplacer les « sites naturels de compensation », créés par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, qui n'ont pas fonctionné (art. 15).

Cette réforme doit permettre « aux porteurs de projet de réaliser des opérations de compensation par anticipation, y compris pour des projets isolés, par exemple pour des sites "clés en main" », indique l'exposé des motifs du projet de loi. Le nouvel article L. 163-1, A, du Code de l'environnement dispose que des opérations de restauration ou de développement d'éléments de biodiversité pourront être réalisées par des personnes publiques ou privées sur des SNCRR. Le gain écologique de ces opérations sera identifié par des unités de compensation, de restauration ou de renaturation, lesquelles pourront être vendues par les personnes responsables des opérations à toute autre personne publique ou privée. Les SNCRR feront l'objet d'un agrément préalable de l'autorité administrative compétente. Ils pourront donner lieu, sous certaines conditions, à l'attribution « de crédits carbone au titre du label "bas carbone" ».

**PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS****Décret n° 2023-259 du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422489>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret élargit le parc de bâtiments tertiaires assujettis à l'obligation d'installation des BACS (systèmes d'automatisation et de contrôle) (modification décret n° 2020-887 du 20 juillet 2020) Texte applicable pour les bâtiments dont nous sommes propriétaires. Mais la partie entretien de ces dispositifs est à la responsabilité du locataire.

Tous les bâtiments qui possèdent un équipement de climatisation ou de chauffage d'une puissance nominale supérieure à 70 kW (contre 290 kW dans la 1ère version du décret), combiné ou non avec un système de ventilation, sont désormais concernés :

-d'ici le 1er janvier 2025 pour les sites équipés de systèmes d'une puissance supérieure à 290 kW,  
-d'ici le 1er janvier 2027 dans le cas où leur puissance est comprise entre 70 kW et 290 kW dès 2027.

Le décret réduit par ailleurs la portée de la clause de dérogation pour motif économique qui exemptait les bâtiments pour lesquels l'installation d'un tel système n'était pas réalisable avec un temps de retour sur investissement inférieur à 6 ans. Une exemption jugée "très large", ce qui a motivé sa révision. Après avoir initialement envisagé de porter ce seuil de 6 à 15 ans, un délai de 10 ans a finalement été retenu.

**Arrêté du 7 avril 2023 relatif aux systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047422562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Cet arrêté fixe les modalités de calcul du temps de retour sur investissement pour la mise en conformité des bâtiments aux exigences du décret 2023-259 (obligation d'installation de systèmes d'automatisation et de contrôle des bâtiments tertiaires).

**Décret n° 2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et appareils de chauffage, de cuisine et de production d'eau chaude à combustion et au ramonage des conduits de fumée [chaudières entre 4 et 400 kW]**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047867286>

Entrée en vigueur le 1er octobre 2023

Le décret codifie dans le [code de la santé publique](#) les dispositions des articles 31.3 et 31.6 du titre II de la circulaire du 9 août 1978 relative au règlement sanitaire départemental type. Le décret introduit une obligation d'information sur l'entretien et la bonne utilisation des dispositifs à combustible solide en vue de réduire leurs émissions de particules fines dans l'atmosphère, et indique que les spécifications techniques relatives à l'entretien des foyers et appareils à combustible solides seront précisées par arrêté (il s'agit notamment des appareils indépendants de chauffage individuels au bois ou à charbon de type inserts, foyers ouverts, foyers fermés, poêles à granulés, poêles à bûches, poêle à accumulation lente de chaleur, cuisinières domestiques, poêles hydrauliques, poêles à charbon).

### **Directive 2023/1791/UE du Parlement européen et du Conseil du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023L1791>

La directive 2023/1791 du 13 septembre 2023 établit un cadre commun de mesures pour la promotion de l'efficacité énergétique dans l'Union, avec les objectifs suivants :

#### Consommation :

- réduire la consommation d'énergie d'au moins 11,7 % en 2030 par rapport aux projections du scénario de référence de l'Union de 2020

- la consommation d'énergie finale de l'Union ne dépasse pas 763 Mtep et la consommation d'énergie primaire ne dépasse pas 992,5 Mtep en 2030

#### Audit énergétique ou SME :

- Mise en œuvre d'un audit énergétique pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 10 TJ au cours des trois dernières années écoulées avant le 11 octobre 2026 et ensuite tous les 4 ans

- Mise en œuvre d'un SME pour les entreprises dont la consommation annuelle moyenne d'énergie a été supérieure à 85 TJ au cours des trois dernières années écoulées, avant le 11 octobre 2027

- Transmission obligatoire d'informations pour les exploitants de centres de données d'au moins 500 kW au plus tard le 15 mai 2024

#### Secteur public :

- Le secteur public (hors transport) doit réduire de 19 % sa consommation énergie finale totale d'ici 2030 soit 1,9 % par an

#### Comptage :

- Les clients finaux reçoivent, à des prix concurrentiels, des compteurs individuels qui indiquent avec précision leur consommation réelle d'énergie et qui donnent des informations sur le moment où l'énergie a été utilisée. Obligatoire pour le gaz en cas de compteurs intelligents ou en cas de remplacement - immeubles : Comptage divisionnaire et répartition des coûts pour la chaleur, le froid et l'eau chaude sanitaire

- Les compteurs et les répartiteurs de frais de chauffage doivent être lisibles à distance. Ceux qui sont déjà installés mais qui ne le sont pas doivent devenir lisibles à au plus tard le 1er janvier 2027.

## **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

### **Arrêté du 30 janvier 2023 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106603>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication

L'arrêté a pour objet de modifier l'arrêté relatif aux programmes d'actions régionaux « nitrates ». Il remplace l'arrêté du 23 octobre 2013 relatif aux programmes d'actions régionaux en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Il précise les modalités de renforcement des mesures 1, 3, 7 et 8 du programme d'actions national, il explicite le nouveau dispositif de flexibilité agro-météorologique introduit dans l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié, relatif au programme d'actions national, il précise les modalités de désignation des zones d'actions renforcées définies à l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement et fixe les conditions de la nouvelle dérogation temporaire à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export, introduite par décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement. Les dispositions concernant le renforcement des programmes d'actions régionaux « nitrates » (article 2) sont applicables aux nouveaux PAR qui seront adoptés en 2023. Le dispositif de flexibilité agro-météorologique (II de l'article 3) entrera en vigueur dès lors que ses paramètres auront été précisés (annexe 1). La nouvelle disposition concernant les zones d'actions renforcées relative au calcul de la tendance à la hausse de

la concentration en nitrates (II de l'article 4) entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement. Il en est de même pour la disposition concernant les conditions de dérogation temporaire, en cas de situation exceptionnelle, à l'obligation de résorption de l'azote, issu des effluents d'élevage, par traitement ou par export (article 6) qui entre en vigueur à compter de la publication du décret modifiant l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement

**Arrêté du 30 janvier 2023 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047106562>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

L'arrêté a pour objet de modifier le programme d'actions national « nitrates ». Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. Le présent arrêté modifie certaines des mesures qui étaient fixées par l'arrêté du 19 décembre 2011 modifié transposant la directive 91/676/CEE, dite directive « nitrates » suite à la révision quadriennale prévue par l'article R. 211-81-4 du code de l'environnement. Le texte Les annexes de l'arrêté s'appliquent dans les régions à compter de l'entrée en vigueur des nouveaux programmes d'action régionaux et au plus tard le 1er janvier 2024.

**Arrêté du 17 mars 2023 relatif aux circonscriptions des comités de bassin et des agences de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047445449>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Deux arrêtés du 22 octobre 2007 fixaient, l'un les circonscriptions des comités de bassin et, l'autre, celles des agences de l'eau sont abrogés.

La dénomination, la circonscription et le siège de chacune des agences de l'eau est fixée conformément au tableau qui figure en annexe du présent arrêté.

Les circonscriptions et le siège des comités de bassin est constituée des communes situées dans les bassins ou groupements de bassins pour lesquels ils élaborent ou mettent à jour le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux en application des articles 2 et 3 de l'arrêté du 16 mai 2005 susvisé.

**Décret n° 2023-284 du 18 avril 2023 relatif aux missions de surveillance des cours d'eau, de prévision des crues et de production de la vigilance sur les crues**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047464985>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Organisation des missions de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues. Ce décret crée de nouveaux articles R564-1 à R564-9 du code de l'environnement sur la prévision des crues. Les dispositions existantes en raison de leur ancienneté (2007), ne permettent plus d'appréhender toutes les problématiques auxquelles sont confrontés aujourd'hui les services en matière de prévision des crues. Le décret adapte et complète ces dispositions réglementaires.

La mission de surveillance et de prévision des crues est assurée au niveau national par l'Etat et au niveau de chaque bassin par des services déconcentrés de l'Etat.

Ce décret fixe les modalités d'élaboration des schémas directeurs des prévisions des crues et des règlements relatifs à la surveillance et à la prévision des crues. Le schéma directeur des prévisions des crues fixe les principes selon lesquels s'effectue la surveillance et la prévision et la transmission de l'information sur les crues au niveau des bassins hydrographiques. Le projet de schéma est élaboré par le préfet coordinateur de bassin et soumis pour avis aux autorités publiques départementales concernées, qui doivent rendre leur avis dans un délai de 2 mois au bout desquels le préfet arrête le schéma directeur.

Les schémas directeurs sont révisés dans un délai de 6 ans (au lieu de 10 avant) selon la même procédure.

Le schéma directeur est mis en œuvre dans chaque sous bassin par un règlement relatif à la surveillance et à la prévision des crues selon la même procédure de consultation. Le règlement est révisé dans les 6 ans (au lieu de 5 avant).

**Arrêté du 18 avril 2023 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047465002>

Cet arrêté définit le contenu du schéma directeur de prévision des crues applicable au niveau d'un bassin hydrographique et le règlement de surveillance, de prévision et de transmission de l'information sur les crues applicable au niveau d'un sous bassin.

Il abroge l'arrêté du 15 février 2005 relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante.

**Arrêté du 26 juin 2023 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047826536>

Il abroge et remplace le précédent arrêté du 01/08/2018

Les conditions à remplir par le laboratoire pour être agréé sont listées dans l'article 3 et sont inchangées :

- accréditation selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 ;
- effectuer l'analyse sur échantillon prélevé par organisme accrédité et produire les résultats (en français) sous couvert de l'accréditation et de l'agrément ;
- méthodes conformes à celles indiquées dans les annexes I et II selon le volet considéré ;
- participation à des essais inter laboratoires. Pour le volet hydrobiologie

**Instruction N° DGS/EA4/2023/52 du 31/08/2023 relative à la campagne nationale exploratoire de mesure des paramètres émergents (PFAS, pesticides, empreinte chimique) dans les eaux brutes et les eaux fournies par un réseau de distribution public**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.18.sante.pdf>

Comme pour toutes les « campagnes exploratoires » de l'ANSES, au moins 3 sites seront sélectionnés par département, dont le plus gros site de production. Tous les départements français sont concernés, mais pas les autres territoires (Polynésie, Nouvelle-Calédonie, etc.) où la réglementation sur la qualité de l'eau potable est différente de celle en Europe et dans les départements français. L'instruction indique :

Environ 400 sites, voire davantage, seront échantillonnés selon les règles suivantes :

Le captage fournissant le plus gros débit dans chaque département : ces captages seront sélectionnés par le LHN sur la base des informations enregistrées dans la base de données SISE-Eaux d'alimentation (système d'information en Santé environnement sur les eaux) ;

Un captage tiré au sort de manière aléatoire par le LHN dans chaque département à partir de la base de données SISE-Eaux d'alimentation ;

Le cas échéant, un ou plusieurs captages d'intérêt sélectionnés dans chaque département par l'ARS avec l'appui du LHN si besoin. La sélection des points d'intérêt varie en fonction de la nature des polluants recherchés et des critères définis ci-après.

Les analyses seront réalisées par le Laboratoire d'Hydrologie de Nancy (LHN) de l'ANSES. Les ARS organiseront les prélèvements et informeront les PRPDE par courrier. La campagne se déroulera durant toute l'année 2024. Des prélèvements et analyses de confirmation pourront avoir lieu en cas de présence de PFAS (> 60 ng/l) ou de pesticides (non-conformité réglementaire). Le rapport devrait être publié sur le site de l'ANSES en 2025, en anonymisant les sites, mais les ARS seront informés des résultats au cours de la campagne. Suivant les résultats (présence de PFAS), le programme du contrôle sanitaire des ARS pourra être adapté (inclusion des PFAS). Le coût de cette campagne est pris en charge par le LHN et les ARS.

Cette démarche est en cohérence avec le volet d'améliorer la connaissance sur l'imprégnation des milieux aquatiques du « plan d'action ministériel sur les PFAS » de janvier 2023. Les résultats de cette campagne mettront à jour ceux d'une campagne similaire réalisée en 2009 – 20210 (rapport en 2011) qui servaient jusqu'à présent de référence concernant l'occurrence des PFAS dans les eaux françaises (y compris des eaux embouteillées).

**Arrêté du 9 octobre 2023 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048347187>

Modification de références réglementaires et remplacement de toutes les annexes.

**Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales**

Cette instruction précise les conditions de mise en place des instances stratégiques et opérationnelles permettant une coopération et une coordination renforcées entre les préfets de département, les autorités judiciaires et les services chargés des contrôles en matière de lutte contre les atteintes environnementales, en application du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023. Elle précise notamment la mise en œuvre des 2 instances le MISEN (Mission interservices de l'eau et de la nature) et le COLDEN (Comité de lutte contre la délinquance environnementale) tout en, préservant une adaptation locale. Elle précise les périmètres d'intervention de la MISEN et du COLDEN et traite de la réunion annuelle des 2 instances

## EAU POTABLE

### **Arrêté du 3 janvier 2023 relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046967963>

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication.

Nouvelle obligation imposée à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau conformément aux articles 7, 8 et 9 de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte).

La transposition de la nouvelle directive Eau potable (2020/2184) par une ordonnance et deux décrets impose la réalisation de plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution, afin de prévenir et maîtriser les risques sur la chaîne de production et de distribution de l'eau. L'arrêté du 3 janvier, en précise les modalités d'élaboration, de mise en œuvre, de mise à jour et de transmission. Cette obligation incombe à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, c'est-à-dire la collectivité ou l'établissement compétent, en lien avec un exploitant public ou privé dans les termes contractuels qui les lient. Celle desservant, en moyenne annuelle, moins de 100 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 établit, tous les 6 ans, un programme de prévention des déchets. Ce nouveau plan actualise les mesures de prévention des déchets au regard des nombreuses réformes engagées en matière d'économie circulaire depuis 2017. Il constitue un document de synthèse et de suivi des mesures de prévention des déchets inscrites dans différents textes législatifs, réglementaires ou programmatiques. Pris en application de l'article L. 541-11 du code de l'environnement, l'arrêté indique que le PNPD figure dans une annexe qui sera publiée au Bulletin officiel du ministère chargé de la protection de l'environnement.

**Arrêtés du 4 juillet 2023 portant modification des arrêtés du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux, des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets », à la traçabilité des déchets dénommé « Registre national des déchets » et à la traçabilité des terres excavées et des sédiments dénommé « Registre national des terres excavées et sédiments »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835874>

RGPD pour le registre de déchets /accès aux données élargi à :

- les agents de la direction générale des finances publiques ;
- les agents de contrôle de l'inspection du travail ;
- les inspecteurs de la sûreté nucléaire

**Règlement 2023/1542/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, abrogeant la directive 2006/66/CE**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1542>

Ce règlement fixe de nouvelles exigences en matière de durabilité, de sécurité, d'étiquetage, de marquage et d'information des batteries afin d'orienter les producteurs, les utilisateurs vers des produits plus durables avec une meilleure valorisation en fin de vie.

Les batteries devront respecter des exigences en matière de durabilité et de sécurité (chapitre II du règlement) ainsi que des exigences en matière d'étiquetage et d'information (chapitre III du règlement) pour être mises sur le marché ou mises en service.

A compter du 18 février 2027, les batteries MTL, les batteries industrielles d'une capacité supérieure à 2 kWh et les batteries de véhicule électrique mises sur le marché ou mises en service doivent être associées à un enregistrement électronique, dénommé passeport de batterie.

Le législateur européen prévoit, pour la première fois, que l'opérateur économique qui met à disposition sur le marché, pour la première fois sur le territoire de l'Union européenne, une batterie qui a fait l'objet d'une préparation en vue d'un réemploi, d'une préparation en vue d'une réaffectation, d'une réaffectation ou d'un remanufacturation est considéré comme étant le producteur de cette batterie. A ce titre, il sera soumis aux obligations de responsabilité élargie du producteur.

## URBANISME

**Décret n° 2023-1311 du 27 décembre 2023 pris pour l'application de l'article L. 121-12-1 du code de l'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707330>

Ce texte établit la liste des friches au sens de l'article L. 111-26 du code de l'urbanisme sur lesquelles il est possible sous certaines conditions de déroger au principe de continuité de la loi littoral défini à l'article L. 121-8 du code de l'urbanisme.

## REDEVANCE

**LOI n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 (1)**

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

La loi de finances introduit une réforme des redevances aux agences de l'eau afin de tendre « à terme » à une forme de rééquilibrage des contributions versées par les différentes catégories d'usagers de l'eau, d'introduire des paramètres liés à la performance des services d'eau et d'assainissement, de renforcer la solidarité urbain-rural et de financer les actions prévues dans le plan eau

Pour les usagers domestiques et assimilés, cette réforme se traduit par une disparition de la redevance pour pollution de l'eau ainsi que celle pour modernisation des réseaux de collecte au profit d'une redevance sur la consommation d'eau potable (due par les abonnés du service) et de deux redevances basées sur la performance des services d'eau et d'assainissement (dues par les collectivités chargées de ces services et répercutées sur les tarifs).

Pour l'eau potable, deux coefficients viendront moduler la redevance :

- a) Le premier est déterminé par le taux de fuites du réseau, mais aussi sur les volumes consommés qui ne font pas l'objet d'un comptage (rapportés à la longueur du réseau et à la densité d'abonnés).
- b) Le second prend en compte le niveau de connaissance du réseau, mais également le programme d'action prévu par la collectivité pour améliorer et pérenniser les performances.

Concernant l'assainissement, un coefficient de modulation est également créé pour ajuster les redevances en fonction des pratiques. Ce dernier reposera notamment sur la validation de l'autosurveillance du système d'assainissement, sa conformité réglementaire et un coefficient d'efficacité.

La valeur de l'ensemble des coefficients sera fixée par les agences de l'eau. Des décrets viendront préciser les modalités d'application du dispositif, qui repose désormais sur les performances des collectivités.

Concernant la redevance prélèvement, les taux plafonds ont été rehaussés et des taux planchers sont créés pour les prélèvements eau potable, industriels et refroidissement.

A noter toutefois que les taux des redevances pour pollutions diffuses ne sont pas augmentés pour laisser le temps aux agriculteurs de s'adapter « *dans un contexte d'inflation et de concurrence internationale* ».

Concernant les usages pour l'industrie, de la même manière que pour les usages domestiques, la redevance pour modernisation des réseaux sera supprimée et celle sur la consommation d'eau potable créée.

## **DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Pour information quelques guides utiles

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil\\_guide\\_securite\\_des\\_donnees\\_personnelles-2023.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/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**.

