

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le

S²LO

ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2024

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

CC du Val de Somme

© SUEZ / Giulia Frigieri

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Contexte national : les faits marquants de l'année	7
1.2	Contexte national : les évolutions à venir	8
1.3	Votre contrat : l'essentiel de l'année	10
1.4	Votre contrat : les chiffres clés	15
1.5	Votre contrat : les indicateurs de performance	16
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	17
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	18
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	18
1.6	Votre contrat : les perspectives	19
2	 Présentation du service	21
2.1	Le contrat	23
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	24
2.2.1	La gestion de crise	28
2.2.2	La relation clientèle	28
2.2.3	Les certifications spécifiques au contrat	29
2.3	L'inventaire du patrimoine	30
2.3.1	Le système d'eau potable	30
2.3.2	Les biens de retour	31
3	 Qualité du service	37
3.1	Le bilan hydraulique	39
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	39
3.1.2	Les volumes prélevés	39
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits	40
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	41
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	42
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	43
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2	44
3.2	La qualité de l'eau	45
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	45
3.2.2	Le plan vigipirate	46
3.2.3	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	47
3.2.4	La ressource	49
3.2.5	La production	51
3.2.6	La distribution	52
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	54
3.3	Le bilan d'exploitation	55
3.3.1	La consommation électrique	55
3.3.2	La consommation de produits de traitement	55
3.3.3	Les contrôles réglementaires	56
3.3.4	Le nettoyage des réservoirs	56
3.3.5	Les autres interventions sur les installations	57
3.3.6	Les interventions sur le réseau de distribution	59
3.3.7	La recherche des fuites	62
3.3.8	Les interventions en astreinte	62
3.4	Le bilan de la relation client	63
3.4.1	Le nombre de clients	63
3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	68
3.4.3	Les volumes vendus	68
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs	73
3.4.5	La typologie des contacts clients	74
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	74
3.4.7	L'activité de gestion clients	75
3.4.8	La relation clients	75

3.4.9	L'encaissement et le recouvrement.....	76
3.4.10	Les dégrèvements	76
3.4.11	La mesure de la satisfaction client	77
3.4.12	Le prix du service de l'eau potable.....	80

4 | Comptes de la délégation 93

4.1	Le CARE.....	95
4.1.1	Le CARE	96
4.1.2	Le détail des produits.....	97
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	98
4.2	Les reversements	103
4.2.1	Les reversements à la collectivité	103
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	103
4.3	La situation des biens et des immobilisations	104
4.3.1	La situation sur les installations	104
4.3.2	La situation sur les branchements.....	104
4.3.3	La situation sur les compteurs	105
4.4	Les investissements contractuels	106
4.4.1	Le renouvellement	106

5 | Votre délégataire 109

5.1	Notre organisation	112
5.1.1	La Région.....	112
5.1.2	Nos implantations	114
5.1.3	Nos moyens logistiques.....	115
5.1.4	SUEZ Eau France, un acteur local qui déploie des solutions adaptées pour répondre aux enjeux spécifiques de chaque territoire.....	117
5.2	La relation clientèle	119
5.2.1	Notre système d'information Clientèle.....	119
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation.....	120
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	121
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	123
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	127
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	128
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	129
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	131
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	133
5.3	Notre système de management	134
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons	138
5.5	Nos actions de communication	142
5.5.1	SUEZ accompagne la communication de ses clients eau en France : informer pour comprendre, comprendre pour protéger	142

6 | Glossaire 143

7 | Annexes 155

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	157
7.1.1	La synthèse des évolutions réglementaires	157
7.1.2	Les évolutions réglementaires	158
7.2	Annexe 2 : Schéma des installations	192
7.3	Annexe 3 : Rapport annuel de l'A.R.S. sur la qualité de l'eau	201
7.4	Annexe 4 : Localisation des réparations de fuites	202

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le

ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE



Synthèse de l'année

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année

L'ambition nationale de sobriété des usages d'eau nécessite de repenser le modèle de financement des services de l'eau et l'assainissement

La sécheresse exceptionnelle en 2022 a conduit à des appels à la sobriété par le Gouvernement et au lancement par le Président de la République d'un *Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau* (dit Plan eau) fixant notamment une ambition de réduction des prélèvements de 10% d'ici 2030. Depuis lors, l'ensemble des acteurs de l'eau ont vu diminuer de manière structurelle les consommations des usagers quels qu'ils soient (particuliers, entreprises, collectivités), en lien avec une évolution des comportements. Si cette baisse des consommations, - qui est appelée par tous - est vertueuse pour l'environnement et la ressource en eau, elle pose aujourd'hui la question de la pérennité des services d'eau et d'assainissement français. Dans un contexte de retard important en matière d'investissements, de renforcement de la réglementation et de défis majeurs liés à la transition écologique, le modèle de financement qui repose sur les volumes vendus est à bout de souffle.

Cette baisse historique des volumes résultant d'une politique nationale ambitieuse impacte les recettes de l'ensemble des acteurs qu'ils soient publics ou privés, et ne peut donc pas être considérée comme le seul risque du délégataire.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît donc nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle de financement de ces services. Le sujet a pris une place grandissante dans le débat public et l'agenda politique mais également dans la presse au cours de l'année écoulée.

Inflation : les effets encore présents de la crise 2022-2023 fragilisent l'économie des contrats

La crise inflationniste 2022-2023 a connu un net ralentissement en 2024.

Cependant, dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise qui a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs voit certains de ses effets perdurer.

Par ailleurs, l'application des formules d'indexation étant différée par rapport à l'évolution des coûts, la mesure des effets de l'inflation prend toute sa réalité dans le cadre d'un bilan pluriannuel.

D'une manière générale, la période récente d'inflation a mis 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 et de sa performance, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

Réforme des redevances des Agences de l'Eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030 avec notamment la mise en œuvre de redevances liées à la performance des services d'eau et d'assainissement. Ces nouvelles redevances sont dues par les collectivités qui peuvent les répercuter aux usagers par des contrevaleurs.

Les modifications entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2025 concernent toutes les factures émises à compter de cette date.

L'année 2025 reste une année de transition avec des redevance de performance calculées forfaitairement au regard de coefficients de performance maximums. Dès 2026, les critères de performance 2024 impacteront à nouveau la facture des usagers.

1.2 Contexte national : les évolutions à venir

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

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 au profit de la généralisation de 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 aujourd'hui à assurer la couverture nécessaire. C'est le cas en particulier des capteurs sur le patrimoine enterré et de ceux positionnés sur 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 pour favoriser le développement de la cybersécurité,
- de l'existence du renouvellement de ces équipement au sein des plans de renouvellement actuels.

Après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cette évolution exogène.

Cybersécurité NIS 2

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

Face à ces risques, la commission européenne a décidé de renforcer massivement la cybersécurité dans un grand nombre de secteurs d'activité en Europe, dont l'eau potable et l'assainissement. Les états membres avaient jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif. Les échéances parlementaires et gouvernementales ont retardé ce projet de loi qui devrait se concrétiser en 2025.

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un nombre restreint de grands systèmes critiques. La plupart des services seront concernés par cette nouvelle réglementation afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés.

La mise en conformité consécutive à cette nouvelle réglementation impliquera des investissements et coûts d'exploitations complémentaires à ceux déjà engagés par Suez Eau France pour garantir un 1^{er} niveau de cybersécurité.

Evolutions du marché de l'électricité fin 2025

Fin décembre 2025, le marché de l'électricité va être fortement impacté par plusieurs mesures :

- La disparition du tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) : Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau

et de l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché qui a évolué entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.

- La modification de la fiscalité avec de nouvelles règles d'accès au tarif réduit de l'accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE)

Dans ce contexte et afin que ces changements législatifs n'entraînent pas de modifications de l'équilibre économique des contrats d'eau et d'assainissement, il conviendra de s'assurer que les évolutions du coût du service d'électricité sont reflétées fidèlement dans l'évolution des formules d'indexation des tarifs.

Réforme anti-endommagement

La réglementation relative aux interventions à proximité des réseaux de transport et distribution, aussi appelée réglementation anti-endommagement ou construire sans détruire, a pour objectif principal de prévenir les dommages aux réseaux et les conséquences que ces dommages peuvent entraîner sur la sécurité des personnes exécutant les travaux, la sécurité des riverains des réseaux, la protection de l'environnement, et la continuité des services apportés par ces réseaux.

Cette réglementation, dans son ensemble, impose aux exploitants de réseaux une amélioration progressive de la cartographie des réseaux, des réponses plus précises aux déclarations DT/DICT faites par les responsables de projets et les exécutants des travaux, ainsi qu'une anticipation des situations de crise afin que la mise en sécurité en cas de dommage soit aussi rapide que possible.

Le 1er janvier 2026 marquera la prochaine échéance de cette réglementation : à partir de cette date, les réponses aux DT/DICT des réseaux non sensibles en zone urbaine, devront être en classe A de précision (avec un fuseau d'incertitude de 40 cm) pour l'ensemble des réseaux.

Plusieurs possibilités permettent de répondre à cette obligation.

- Répondre à partir d'une cartographie en classe A des réseaux
- Mettre en œuvre des solutions ponctuelles au moment de la réception de la demande de DT/DICT sous un délai de 15 jours, avec géoréférencement au fil de l'eau de la zone concernée, ou uniquement via un marquage-piquetage

En outre à compter de cette date, les réponses à ces DT/DICT/ATU devront utiliser les PCRS (Plan de Corps de Rues Simplifié) comme fond de plan.

Ces nouvelles obligations modifient le cadre contractuel des interventions et auront un impact significatif sur l'équilibre économique des contrats.

Le cas échéant, en fonction des modalités de cartographie en classe A déjà réalisées ou envisagées par chaque collectivité, il conviendra d'étudier les évolutions contractuelles nécessaires à la mise en place de solutions spécifiques ainsi que leur financement.

Travaux de voirie - Amiante

Le renforcement de la réglementation amiante dans les travaux de voirie imposera à compter du 1er juillet 2026 aux maîtres d'ouvrages, donneurs d'ordres ou propriétaires d'immeubles de faire réaliser une recherche d'amiante dans la voirie avant la réalisation de tous travaux (Repérage Avant Travaux) et de fournir une information sur la présence d'amiante à ceux qui réalisent l'opération afin qu'ils adoptent les mesures de protection nécessaires.

A défaut de cette information, la réglementation indique que les travaux devront être réalisés comme si la présence de l'amiante était avérée.

Il convient donc de modifier les conditions opérationnelles, financières et de planification des interventions de travaux.

Dans ce contexte, afin d'accompagner ses clients dans le temps par la connaissance patrimoniale de la présence d'amiante, Suez proposera d'utiliser un dispositif de capitalisation et cartographie des résultats collectés à l'occasion de la recherche d'amiante avant Travaux. Ceci permettra de disposer de cette information de manière pérenne, et d'apporter une sécurité plus importante tout en conduisant à une baisse progressive des coûts des travaux concernés.

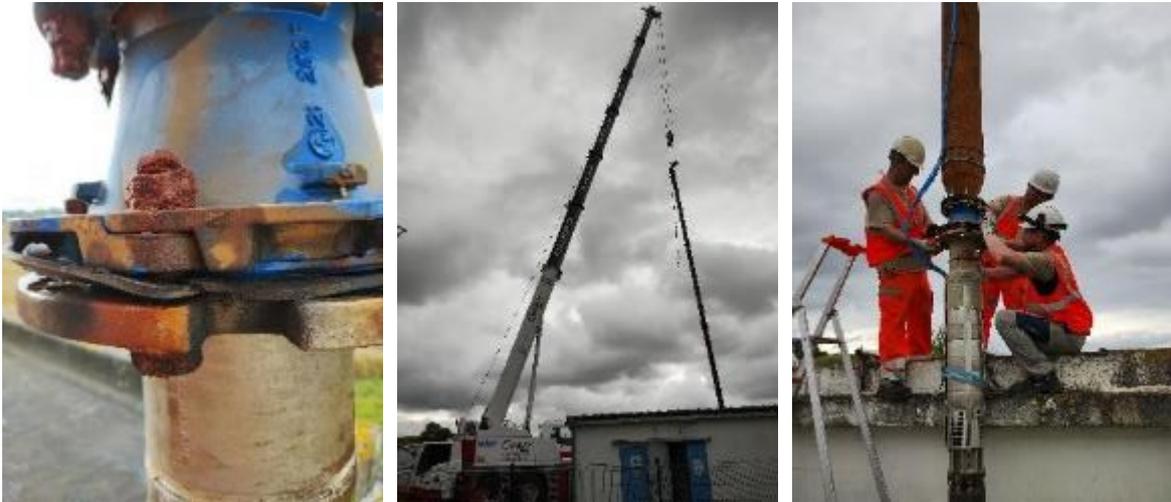
1.3 Votre contrat : l'essentiel de l'année

PRODUCTION

- Le nettoyage annuel des réservoirs a été réalisé, hormis celui de Baizieux, en accord avec la collectivité. Ce dernier a été abandonné en 2024. Le nettoyage du réservoir d'Hénencourt a été réalisé dans le cadre de sa réhabilitation.



- En juillet, à l'usine de pompage Mont Villermont, une fuite importante a été engendrée par la dégradation du joint entre la pompe et la canalisation d'exhaure. La pompe a été remontée pour permettre le remplacement du joint :



- La sécurisation du forage et des réservoirs de Vaux sur Somme a été réalisée. Des rambardes de sécurité ont été mises en place. Les échelles réglementaires en inox ont été installées. Un double capotage sous alarme des réservoirs et du forage a également été installé afin de sécuriser les accès à l'eau.



- La collectivité a réalisé un diagnostic du forage de Corbie (Mont Villermont).
- La collectivité a réhabilité le réservoir d'Hénencourt.

DISTRIBUTION

- En février, des travaux de raccordement ont été effectués entre Baizieux et Hénencourt :



- En avril, la sectorisation de Treux vers Buire été renouvelée :



- Plusieurs réparations de fuites ont été réalisées sur le réseau de distribution d'eau potable, dont notamment :

- Le 8 janvier, 3 rue du Marais à Vaire sous Corbie :



- Le 22 janvier, 28 rue Neuve à Hénencourt :



- Le 27 février, 13 rue Neuve à Hénencourt :



- Le 9 mars, rue de Millencourt à Hénencourt :



- Le 13 juin, 72 rue Gambetta à Corbie :



- Le 19 juillet, 5 rue Victor Hugo à Cerisy :



1.4 Votre contrat : les chiffres clés

	7 923 abonnés	
	2,28072 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³	
	1 002 633 m³ d'eau produit dans l'année	
	716 750 m³ d'eau facturée	
	84,9 % de rendement du réseau de distribution	
	2,64 m³/km/j de pertes en réseau	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	56,7 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
	27 réparations fuites sur branchements	
	19 réparations fuites sur canalisations	

1.5 Votre contrat : 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, selon le tableau ci-dessous :

Caractéristiques techniques du service	Chapitre	Section	Alinéa
Date d'échéance du contrat	Présentation du service	Le contrat	
Nature des ressources utilisées	Inventaire du patrimoine	Biens de retour	Ressources
Volumes prélevés, achetés ou vendus	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Nombre d'abonnements	Qualité du service	Bilan clientèle	
Volumes vendus aux différents types de clients			
Linéaires du réseau	Présentation du service	Inventaire du Patrimoine	Les canalisations
La tarification de l'eau et les recettes du service	Chapitre	Section	Alinéa
La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3	Qualité du service	Bilan clientèle	Prix du service de l'eau potable
Recettes du service	Les comptes de la délégation et le patrimoine	Le CARE	
Les indicateurs de performance	Chapitre	Section	Alinéa
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées	Qualité du service	Qualité de l'eau	
Rendement de réseau	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Indice linéaire des volumes non comptés			
Indice linéaire de pertes			
Délai	Qualité du service	Bilan clientèle	
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés			
Taux de réclamation			
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			
Actions de solidarité et de coopération	Chapitre	Section	Alinéa
Nombre et montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau	Qualité du service	Bilan clientèle	

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

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

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

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. 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.

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	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	16 905	Nombre	C
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	7 923	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	174,23	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,28072	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	56,7	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	84,92	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	106	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	2,64	m ³ /km/j	A

1.5.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,4	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	2,52	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	4,02	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	%	A

1.5.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.6 Votre contrat : les perspectives

PRODUCTION

<u>USINE de production Mont Villermont à CORBIE</u>	
<i>Actions à mener</i>	<i>À la charge</i>
Poursuite de la mise en place de Wellwatch	Déléataire
Sécurisation : portes d'accès + local chlore	Collectivité
Renouvellement des ouvrages métalliques, serrurerie, menuiserie et vitrerie	
Réfection totale des peintures et étanchéités des bâtiments	
<u>USINE de production TREUX</u>	
Poursuite de la mise en place de Wellwatch	Déléataire
Sécurisation accès au puits et chambre de comptage	Collectivité
<u>USINE de production VAUX sur SOMME</u>	
Aménagement et sécurisation de l'accès sur le dôme du réservoir n° 1 (suppression de la végétation et mise en place de marches avec rambarde de sécurisation)	Collectivité
<u>USINE de production HENENCOURT</u>	
Renouvellement du portail d'accès au site	Collectivité
<u>USINE de production de SAILLY-LAURETTE</u>	
Sécurisation trappe d'accès à l'eau : Forage	Collectivité
Sécurisation trappe d'accès à l'eau : Réservoir	
<u>USINE de production de CERISY</u>	
Sécurisation trappe d'accès à l'eau	Collectivité
Renouvellement de la sécurisation de la porte d'accès au local technique	
Sécurisation des échelles	
Mise en place d'une rampe de sécurité le long de l'escalier d'accès au réservoir	

DISTRIBUTION

ENSEMBLE DU TERRITOIRE	
<i>Actions à mener</i>	<i>A la charge</i>
Préparation du géoréférencement du réseau de distribution en classe A afin de respecter la directive au 1 ^{er} janvier 2026, pour les communes de Corbie et Fouilloy.	Collectivité
Installation de loggers permanents sur la commune de Corbie	
Renouvellement des compteurs de sectorisation défaillants et de leur télétransmission	
Renouvellement de 1000 mètres linéaires de canalisation DN 100 entre Fouilloy et Aubigny. Canalisation amiante fortement fragilisée du fait de la nature du terrain (marécageux). Plusieurs casses entre 2024 et 2025.	

- ▶ Un courrier a été envoyé à la collectivité afin de connaître sa position au regard de la réglementation anti-endommagement des réseaux. En effet, sur les communes de Corbie et Fouilloy, situées dans une unité urbaine au sens de l'INSEE, si le réseau n'est pas géoréférencé en classe A au 01/01/26, chaque opération de travaux réalisée à proximité de ces réseaux nécessitera un relevé spécifique en classe A, ou un marquage-piquetage. Il est donc essentiel que le positionnement de la collectivité soit connu de son délégataire afin de préserver son patrimoine, garantir la continuité de service public et la sécurité des intervenants.



Présentation du service

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

2.1 Le contrat

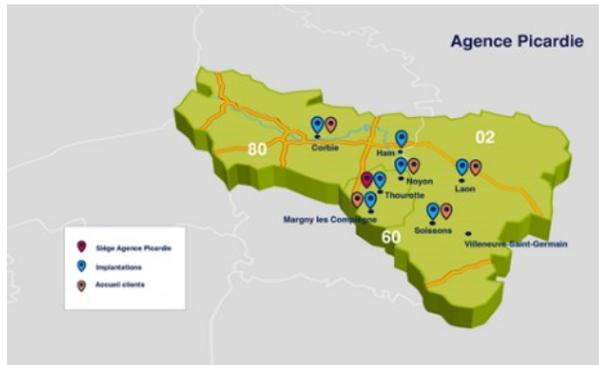
Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2022	31/12/2026	Affermage
Avenant n°01	08/12/2022	31/12/2026	mise à jour de l'inventaire des installations, valeur ILP et longueurs de réseau, auto-facturation de la TVA, investissement 3 analyseurs de chlore en continu.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

ORGANISER, GÉRER ET DÉCIDER AU PLUS PROCHE DU TERRAIN

L'Agence Picardie est basée à Thourotte (60). Elle gère l'ensemble des activités Eau France sur les 3 départements suivants : l'Oise, l'Aisne et la Somme. Elle est composée d'une équipe de **100 personnes** qui dispose des moyens techniques, informatiques et logistiques répartis en **4 secteurs d'exploitation**. Les chefs de secteur et leurs équipes interviennent sur les collectivités situées sur ce périmètre. **Les 100 agents** affectés aux secteurs permettent d'assurer la continuité du service toute l'année. Cette équipe est renforcée par une structure d'assistance et de coordination au niveau régional et national.



Agence Picardie
Avenue du Gros Grelot
60150 THOUROTTE
Tél : 03.44.96.37.73



○ **Périmètre AISNE**
Rue Jean-Baptiste Godin
02200 VILLENEUVE SAINT GERMAIN
▪ Secteur Soissons

○ **Périmètre OISE**
Avenue du Gros Grelot
60150 THOUROTTE
▪ Secteur Thourotte



Chemin de la Croix de Chivy
02000 LAON
▪ Secteur Laon

○ **Périmètre SOMME**
2 A rue Leon Cure
80800 CORBIE
▪ Secteur Corbie



L'AGENCE PICARDIE EN CHIFFRES

184 communes clientes en **eau potable**

169 communes clientes en **assainissement**

66 points de production d'eau potable

99 réservoirs d'eau potable

3 649 km de réseau d'eau potable

14 173 000 m³ d'eau produits par an

108 473 clients desservis en **eau potable**

76 707 clients desservis en **assainissement**

47 stations d'épuration d'eaux usées

403 postes de relèvement des eaux usées

1 620 km de réseau de collecte

L'accueil des clients s'organise autour de **5 points d'accueil physique** répartis sur le territoire desservi :

- Agglomération de Compiègne, à Margny-lès-Compiègne (60),
- Territoire du Noyonnais, à Noyon (60),
- Agglomération de Laon, à Lacroix-de-Chivy (02),
- Agglomération de Soissons, à Soissons (02),
- Territoire du Val de Somme, à Corbie (80).



L'espace d'accueil de Soissons

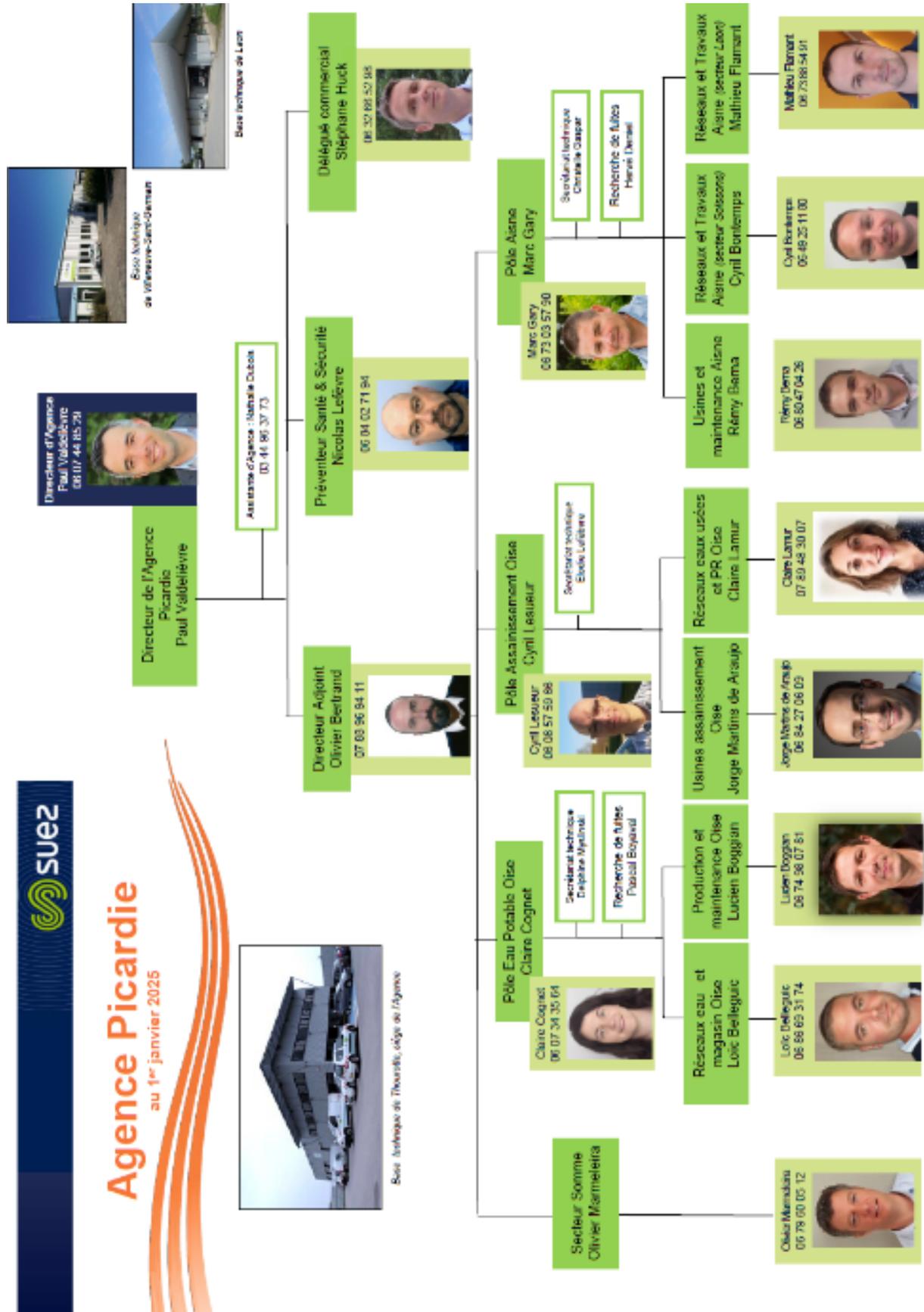
Les bases techniques comprennent des magasins dans lesquels se trouvent stockés les pièces et matériels nécessaires à la **bonne marche du service**.



Magasin situé à Thourotte

Les agents d'interventions, que ce soit pour les usines ou les réseaux, sont répartis géographiquement sur le *territoire couvert par l'agence de manière à **pouvoir intervenir rapidement sur le terrain***.

VOS INTERLOCUTEURS



LES PRINCIPAUX CONTACTS

<u>QUI</u>	<u>POURQUOI</u>	 <u>CONTACT</u>
PARTICULIERS et COLLECTIVITÉS	RELATIONS CLIENTS S'abonner ou résilier un contrat d'abonnement, Connaître le détail du prix du service de l'eau, Prendre rendez-vous avec l'un de nos techniciens (eau potable ou assainissement), En savoir plus sur la qualité de votre eau, Obtenir une précision sur votre facture, Tout renseignement concernant un devis ou une facture travaux (branchement neuf, extension de réseau, travaux sur poteau incendie...).	0977 408 408 Appel non surtaxé <i>du lundi au vendredi de 8h à 19h</i> <i>le samedi de 8h à 13h</i>
	URGENCES Toute urgence (fuite sur chaussée, fuite avant compteur, coupure d'eau, débordement assainissement sur domaine public...).	0977 401 120 Appel non surtaxé <i>7 jours/7 - 24 heures/24</i>
COLLECTIVITÉS EXCLUSIVEMENT	INTERVENTIONS Toute demande d'intervention eau et assainissement, Tout renseignement sur la planification de travaux.	0977 404 255 Appel non surtaxé <i>7 jours/7 - 24 heures/24</i>

2.2.1 La gestion de crise

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

- Collaborateurs au sein de la région et dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide au niveau national,
- Equipements de process fixes ou mobiles, groupes électrogènes...
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par SMS, téléphone, 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 Mai 2024, SUEZ Eau France a organisé un exercice de crise cyber « PACMAN24 » qui a mobilisé plus de 70 collaborateurs au sein de 2 régions et du siège durant plus de 6h.

Le scénario simulait une cyberattaque de l'informatique technique nécessitant la mise place de mode dégradé pour gérer les installations sur un périmètre important. Les équipes des régions, celles de la Direction des Systèmes d'Information et celles du siège ont été fortement mobilisées pour faire face à cette situation nécessitant une forte coordination entre les métiers et de la rapidité.

L'objectif était d'entraîner les équipes à gérer un scénario de crise cyber de grande ampleur nécessitant une grande coordination entre les équipes sur le terrain, celles de l'informatiques et enfin celles du siège.

Les participants ont fait preuve d'une bonne réactivité grâce aux différentes formations et aux réflexes acquis précédemment. Des points d'amélioration ont également été identifiés pour renforcer la résilience de notre organisation face à ce type de crise.

2.2.2 La relation clientèle

• LE SITE INTERNET TOUT SUR MON EAU

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 TÉLÉPHONIQUE 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 : 0977 408 408 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 120 (appel non surtaxé)

• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

2A rue Léon Curé - CORBIE

Lundi, Mardi et Vendredi de 8h30 à 12h00
Mercredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30
Jeudi de 14h00 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 d'astreinte sont mobilisables 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 urgences.

2.2.3 Les certifications spécifiques au contrat

Votre contrat bénéficie de certifications nationales de SUEZ Eau France :

- Certification qualité ISO 9001
- Certification énergie ISO 50001
- Certification environnementale ISO 14001

Ces certifications sont présentées plus en détail au paragraphe « Notre système de management » du chapitre 5 « Votre délégataire ».

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

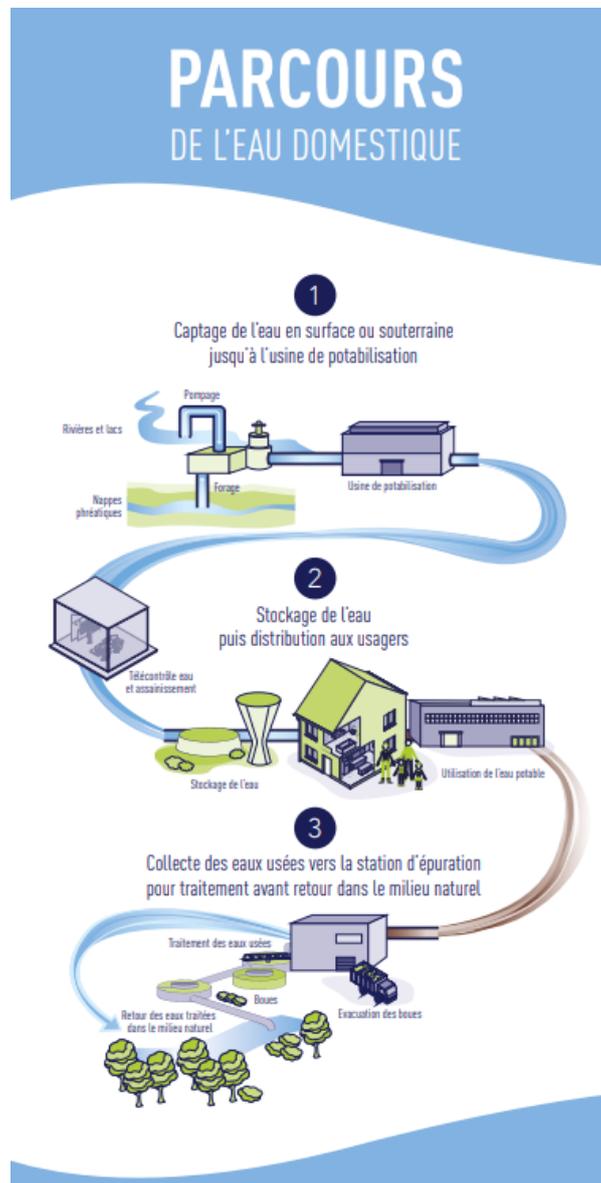
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans Les articles R3131-1 et R3131-2 du Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique relatif au Rapport Annuel du Déléguataire :

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de 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 INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

Les installations de production et traitement disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	3 400	m ³ /j
TREUX	Usine de pompage	2 400	m ³ /j
HENENCOURT	Usine de pompage	160	m ³ /j
SAILLY-LAURETTE	Usine de pompage	200	m ³ /j
VAUX SUR SOMME	Usine de pompage	240	m ³ /j

- **LES CHÂTEAUX D'EAU ET RÉSERVOIRS**

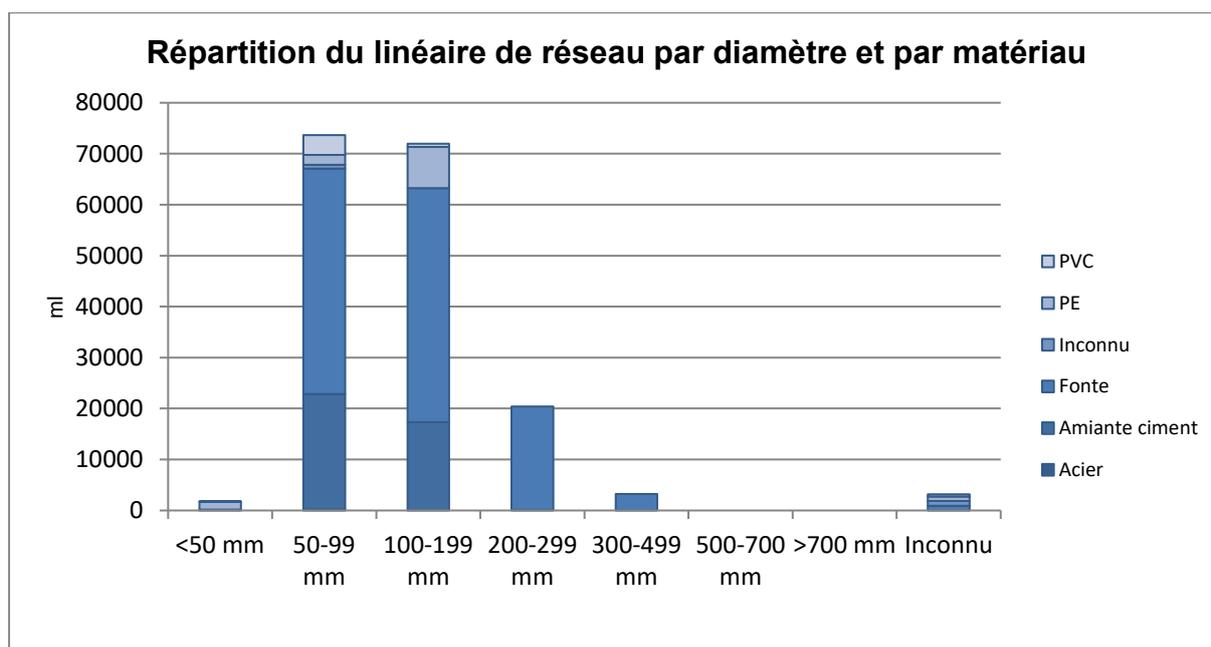
Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
BAIZIEUX	Station Réservoir - Baizieux	100	m ³
CERISY	Réservoir CPT23 - Cerisy	260	m ³
CORBIE	Réservoir semi enterré - Compteur Distri CCVS CPT1 Mont Villermont	800	m ³
CORBIE	Réservoir semi enterré CPT6 - Route de Bray CORBIE	1 000	m ³
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	100	m ³
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	80	m ³
TREUX	Station Réservoir - Treux	500	m ³
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	400	m ³

• LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	-	1 549	160	102	-	-	1 811
50-99 mm	44 232	1 954	22 687	3 869	182	726	73 650
100-199 mm	45 898	8 103	17 365	601	-	-	71 967
200-299 mm	20 325	-	94	-	-	-	20 419
300-499 mm	3 222	-	-	-	-	-	3 222
Inconnu	918	886	-	420	-	940	3 165
Total	114 594	12 491	40 306	4 993	182	1 666	174 233



- **LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU**

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	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	30
Détendeurs / Stabilisateurs	4
Equipements de mesure de type compteur	35
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	149
Vannes	929
Vidanges, purges, ventouses	272

- **LES BRANCHEMENTS**

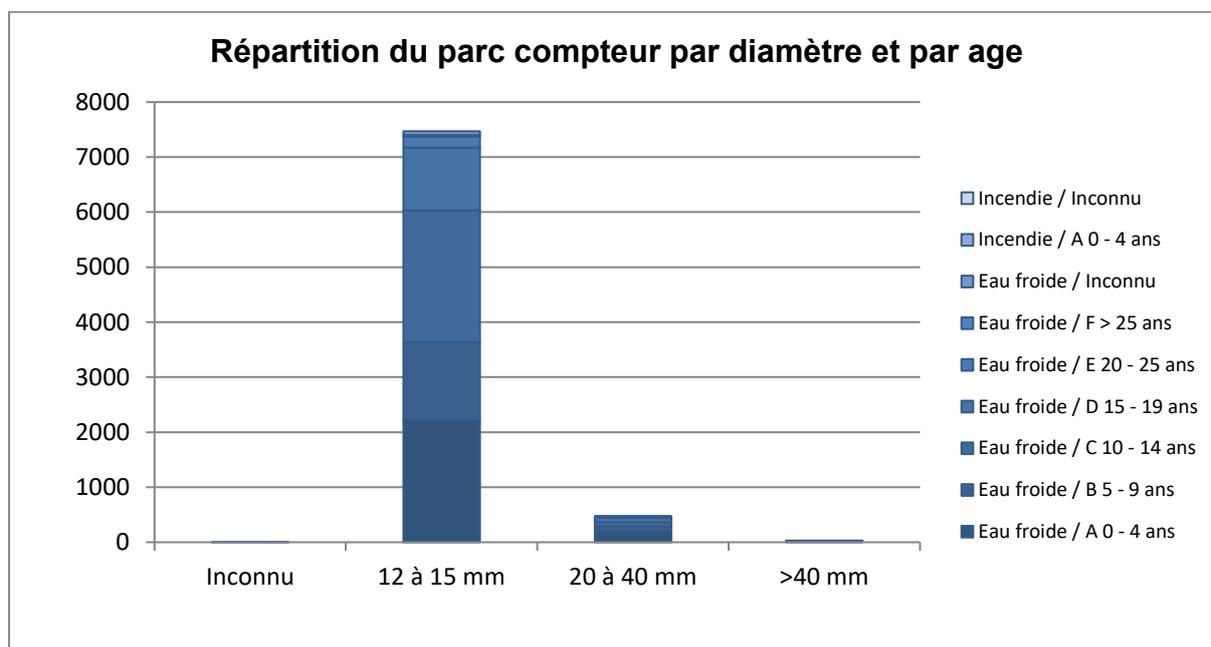
Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements :

Les branchements	
Matériau branchement avant compteur	2024
Acier fer noir galvanisé	104
Cuivre	13
Fonte	24
Inconnu	872
PE bandes bleues	4 876
PE noir ou autres	720
PVC	1 001
Visités mais indétectables	106

• LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	2 238	222	13	2 473
Eau froide	B 5 - 9 ans	1	1 395	67	14	1 477
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	2 400	82	-	2 482
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 141	75	-	1 216
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	195	13	-	208
Eau froide	F > 25 ans	-	30	6	-	36
Eau froide	Inconnu	0	71	1	0	72
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	-	1	1
Total		1	7 470	466	28	7 965



• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 définit un 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 du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	97,77
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	11
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	67,85
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)	26
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, Pl,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
	VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	106

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (Oui/Non)	Oui
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (Oui/Non)	Oui
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 - Existence d'un inventaire des réseaux - procédure de mise à jour du plan des réseaux (Oui/Non)	Oui
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.240 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique) (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (Oui/Non)	Non
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (Oui/Non)	Oui
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (Oui/Non)	Oui



Qualité du service

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

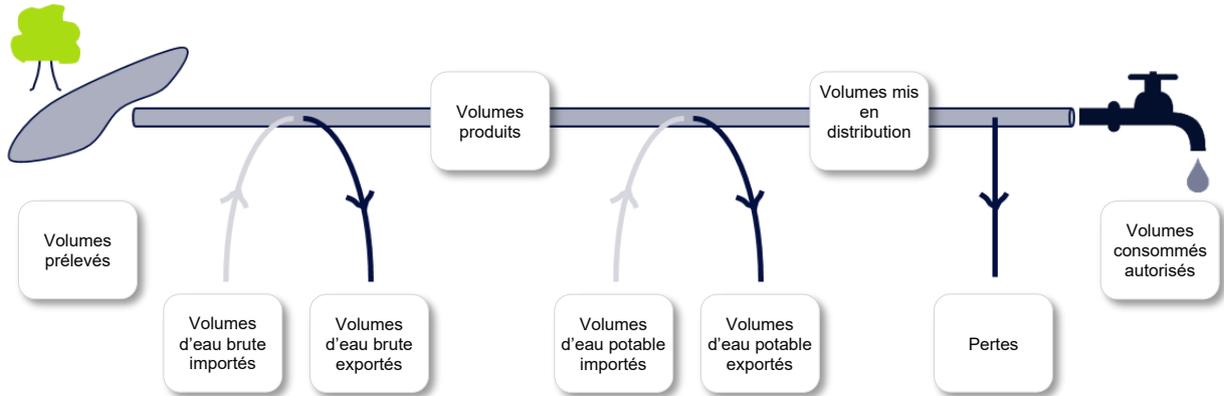
Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

3.1 Le bilan hydraulique

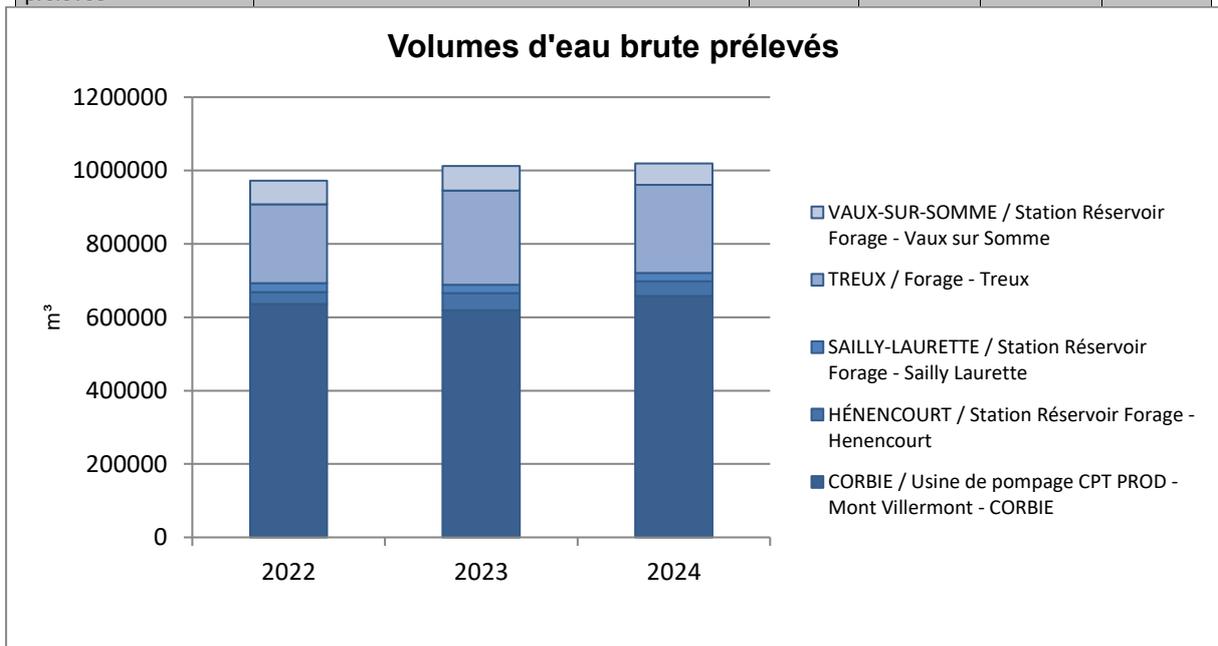
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

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

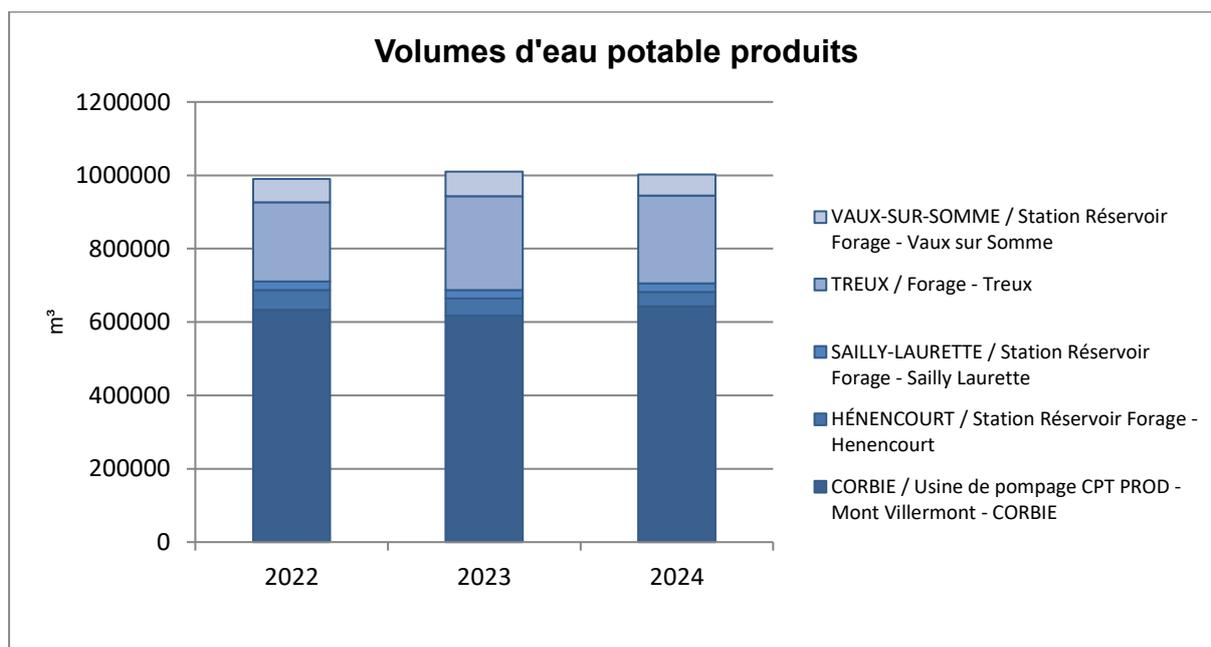
Volumés d'eau brute prélevés (m³)						
Commune	Site	2022	2023	2024	N/N-1 (%)	
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	635 990	619 193	658 469	6,3%	
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	32 780	47 027	39 294	- 16,4%	
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	23 787	22 330	23 170	3,8%	
TREUX	Forage - Treux	215 718	257 160	239 976	- 6,7%	
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	63 852	66 946	58 234	- 13,0%	
Total des volumes prélevés		972 127	1 012 656	1 019 143	0,6%	



3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile :

Volumes eau potable produits (m ³)					
Commune	Site	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	633 490	617 693	643 119	4,1%
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	53 420	46 927	39 194	- 16,5%
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	23 787	22 230	23 070	3,8%
TREUX	Forage - Treux	215 718	256 360	239 176	- 6,7%
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	63 852	66 696	58 074	- 12,9%
Total des volumes produits		990 267	1 009 906	1 002 633	- 0,7%

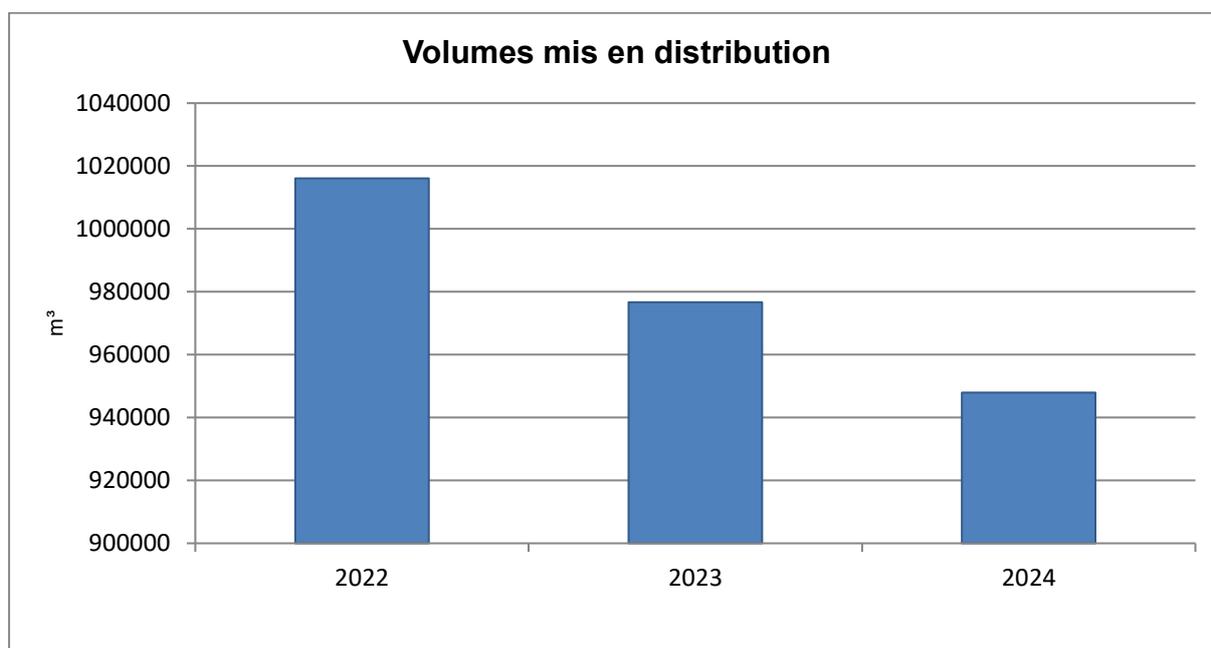


3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Le tableau suivant détaille l'évolution du volume d'eau potable mis en distribution ces dernières années calculé à partir d'informations réelles, comptabilisées sur une période entre deux relèves ramenées à 365 jours.

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

Volumes mis en distribution (m ³)				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	1 001 355	1 009 906	1 002 633	- 0,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	1 005 255	1 012 656	1 019 233	0,6%
dont volumes de service production (A'')	3 900	2 750	16 600	503,6%
Total volumes eau potable importés (B)	147 597	116 269	114 267	- 1,7%
Total volumes eau potable exportés (C)	132 924	149 469	168 955	13,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	1 016 028	976 706	947 945	- 2,9%



3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

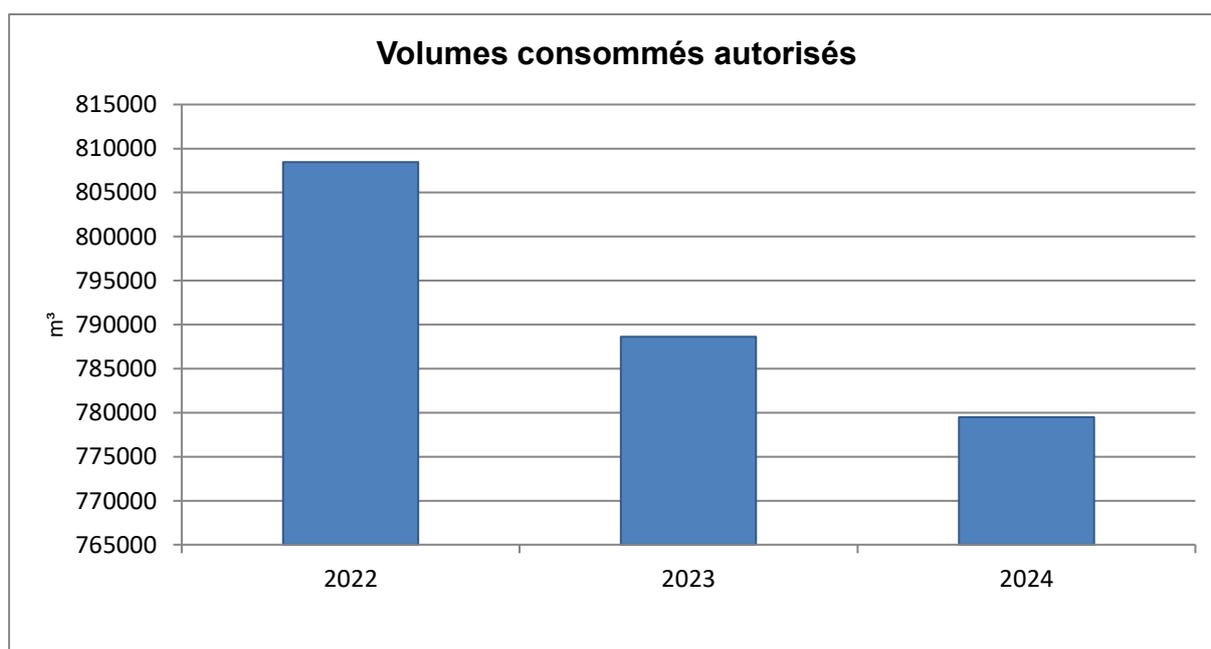
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m ³)				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	778 497	772 036	756 734	- 2,0%
- dont Volumes facturés (E')	763 676	740 580	716 750	- 3,2%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	14 821	31 456	39 984	27,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	18 800	9 388	11 989	27,7%
Volumes de service du réseau (G)	11 150	7 185	10 765	49,8%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	808 447	788 609	779 488	- 1,2%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	1 016 028	976 706	947 945	- 2,9%
Volumes comptabilisés (E)	778 497	772 036	756 734	- 2,0%
Volumes consommés autorisés (H)	808 447	788 609	779 488	- 1,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	207 581	188 097	168 457	- 10,4%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	237 531	204 670	191 211	- 6,6%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	178,921	176,225	174,233	- 1,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,18	2,92	2,64	- 9,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,64	3,18	3	- 5,8%

3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

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

Performance rendement de réseau				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	808 447	788 609	779 488	- 1,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	178,9	176,2	174,2	- 1,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	14,4	14,6	14,9	2,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,88	67,92	67,97	0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	81,93	83,3	84,92	1,9%

- *Le rendement de réseau observé est supérieur de 17 points à l'obligation de performance Grenelle 2.*

3.2 La qualité de l'eau

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

Quelques nouveautés sont apparues en 2023. Publié au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit les notions de « **valeurs de vigilances** » et de « **valeurs indicatives** », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

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

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

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

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

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

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

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné. Un arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau » précise des obligations concernant la surveillance de l'exploitant à partir de 2023.

3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté,
- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution.

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue à Moscou le 22 mars 2024, le Premier Ministre a décidé d'élever et de maintenir la posture VIGIPIRATE au niveau **Urgence Attentat** en 2024 ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des installations de chloration est régulièrement menée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'amélioration.

Le guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » définit des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations. Ce guide a été complété par la mise à jour du standard de sûreté établi par SUEZ pour les métiers de l'eau, afin prendre en compte un plus grand nombre de typologie d'installations et nos retours d'expérience en termes de protection des sites d'eau potable et d'assainissement.

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

Le suivi analytique des ARS comprend un très grand nombre de molécules (souvent plusieurs centaines). Pourtant, des métabolites pouvant se retrouver dans certaines eaux ne sont pas toujours recherchés. Il est donc demandé aux ARS de cibler les recherches de pesticides en fonction de la probabilité de les retrouver dans les eaux et des risques pour la santé humaine. Le choix des pesticides à rechercher est donc à adapter en fonction notamment des activités agricoles locales, des surfaces cultivées et des quantités de pesticides vendues, ainsi que des pratiques locales d'approvisionnement des utilisateurs « professionnels » (collectivités territoriales, profession agricole, gestionnaires d'infrastructures de transport, etc.). Une méthodologie est proposée dans l'instruction. Les ARS appliquent progressivement cette méthodologie, qui va se généraliser sur l'ensemble du territoire en 2025. Il en résultera la quantification dans les eaux de molécules, essentiellement des métabolites, qui ne l'étaient pas jusqu'alors.

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents ». L'instruction indique que l'Anses a établi des critères permettant d'évaluer la pertinence des métabolites de pesticides dans les eaux potables tenant compte du risque sanitaire pour le consommateur, au regard de l'activité « pesticide » vis-à-vis des plantes et organismes nuisibles, du potentiel génotoxique du métabolite et d'éléments décisionnels complémentaires (données toxicologiques sur la reprotoxicité, la cancérogenèse et le caractère « perturbateur endocrinien » du métabolite, cas de la transformation d'un pesticide et/ou métabolite en un sous-produit de dégradation toxique au sein de la filière de traitement). En cas de données insuffisantes, un métabolite est considéré comme « pertinent ». Pour les molécules « non pertinentes », une valeur « indicative » à 0,9 µg/l, introduite par l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » et remplaçant l'approche des Vmax, doit être respectée. En cas de non-respect, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

Modalités de gestion des risques sanitaires

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



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

Valeurs Sanitaires Transitoires – Avis du Haut Conseil de la Santé Publique

Pour plusieurs métabolites de pesticides se retrouvant dans certaines ressources et eaux potables, l'Anses n'a pas pu calculer de Vmax (manque de données scientifiques suffisamment précises). Il en résulte que, en application de l'instruction du 18 décembre 2020, un dépassement de la limite de qualité (0,1 µg/l) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution.

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

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

La DGS a suivi les recommandations du HCSP dans son instruction N°DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant celle du 18 décembre 2020, permettant d'évaluer la possibilité d'accorder des dérogations temporaires de distribution.

Cependant, considérant les incertitudes scientifiques et l'attente de données avérées sur les éventuels dangers et risques, que des dépassements des VST touchaient l'eau distribuée dans nombreuses collectivités, et que les restrictions des usages alimentaires dans cette circonstance seraient complexes à mettre en place au regard des populations concernées, l'instruction N° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 a indiqué que la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées en cas de dépassement des VST ne s'applique pas.

A la suite du classement en 2024 par l'Anses en « non pertinent » des métabolites R471811 du chlorothalonil (et en 2022 du NOA métolachlore), et de la détermination de Vmax pour les métabolites de la chloridazone, les VST ne s'appliquent plus qu'aux N,N-Dimethylsulfamide et ESA Flufenacet.

3.2.4 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISÉES**



- **L'alimentation en eau potable des communes de : Aubigny, Bonnay, Bussy lès Daours, Corbie, Daours, Fouilloy, Hamelet et Vecquemont est assurée par un captage situé sur la commune de Corbie.**

Ce site de captage d'eau souterraine situé au "Mont Villermont" à CORBIE a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique le 13/07/1995.

L'eau pompée est désinfectée au chlore gazeux avant d'être refoulée vers le réseau de distribution.

La chloration est assurée par 2 bouteilles de 60 kg par alternance avec inverseur.

Les réservoirs de Bray et Villermont commandent les démarrages des pompes. Ils alimentent ensuite gravitairement le réseau de distribution.

DUP des périmètres de protection : 13 juillet 1995

- **L'alimentation en eau potable des communes de : Vaux sur Somme, Vaire sous Corbie et Sailly le Sec est assurée par un captage situé sur la commune de Vaux sur Somme**

Ce site de captage d'eau souterraine situé rue du Calvaire à Vaux sur Somme a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique le 16/03/1989.

L'eau pompée est désinfectée au chlore gazeux avant d'être refoulée vers le réseau de distribution.

La chloration est assurée par 1 bouteille de 30 kg.

Les réservoirs de Vaux sur Somme commandent les démarrages des pompes. Ils alimentent ensuite gravitairement le réseau de distribution.

DUP des périmètres de protection : 16 mars 1989

- **L'alimentation en eau potable des communes de : Treux, Méricourt l'Abbé, Ribemont sur Ancre et Heilly est assurée par un captage situé sur la commune de Treux**

Ce site de captage d'eau souterraine situé rue de Sailly à TREUX a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique le 23/05/2006.

L'eau pompée est désinfectée au chlore gazeux avant d'être refoulée vers le réseau de distribution.

La chloration est assurée par 1 bouteille de 30 kg.

Le réservoir de Treux commande les démarrages des pompes. Il alimente ensuite gravitairement le réseau de distribution.

DUP des périmètres de protection : 23 mai 2006

- **L'alimentation en eau potable de la commune de Sailly-Laurette est assurée par un captage situé sur la commune de Sailly-Laurette**

Ce site de captage d'eau souterraine situé Départementale 42 à Sailly-Laurette a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique le 25/10/2005.

L'eau pompée est désinfectée au chlore liquide, à l'aide d'une pompe doseuse, avant d'être refoulée vers le réseau de distribution.

Le réservoir de Sailly-Laurette commande les démarrages des pompes. Il alimente ensuite gravitairement le réseau de distribution.

DUP des périmètres de protection : 25 octobre 2005

- **L'alimentation en eau potable des communes de : Baizieux et Hénencourt est assurée par un captage situé sur la commune de Hénencourt**

Ce site de captage d'eau souterraine situé Départementale 119 à Hénencourt a fait l'objet d'une déclaration d'utilité publique le 10/12/1996.

L'eau pompée est désinfectée au chlore liquide, avant d'être refoulée vers le réseau de distribution.

La chloration est assurée par 1 bouteille de chlore gazeux de 60 kg. Le chlore gazeux est mélangé à de l'eau avant d'être refoulée dans le réseau de distribution.

Les réservoirs de Hénencourt et Baizieux commandent les démarrages des pompes. Ils alimentent ensuite gravitairement les réseaux de distribution.

DUP des périmètres de protection : 10 décembre 1996

- **L'alimentation en eau potable des communes de : Lamotte-Brebière et Pont-Noyelle est assurée par des captages situés sur les communes de camon et querrieu, sur l'agglomération d'Amiens Métropole : « Achat d'eau »**

L'alimentation en eau potable des communes de : Cerisy, Chipilly et Morcourt est assurée par un captage situé sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays du Coquelicot : « Achat d'eau »

- **LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITÉ**

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	2	0	100,0%	4	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	6	0	100,0%	1 635	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	30	0	100,0%	215	0	100,0%

3.2.5 La production

• LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITÉ ET SUR LES RÉFÉRENCES DE QUALITÉ

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	20	0	100,0%	9	55,0%
Paramètre	Microbiologique	60	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 522	0	100,0%	18	98,8%

• LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DÉTAIL DES PARAMÈTRES NON CONFORMES ET HORS RÉFÉRENCES

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

Détail des paramètres non conformes et hors références								
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Haut
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	02/02/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.377	µg/litre	0.1
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	02/02/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Chloridazone Desphényl (P)	0.277	µg/litre	0.1
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	02/02/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Somme des pesticides totaux	0.773	µg/litre	0.5
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/04/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Chlorothalonil R471811 (P)	0.318	µg/litre	0.1
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/07/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Somme des pesticides totaux	0.569	µg/litre	0.5
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/07/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.138	µg/litre	0.1
CORBIE	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/07/2024	Corbie Reservoir Route De Bray	Chloridazone Desphényl (P)	0.408	µg/litre	0.1
HÉNENCOURT	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/05/2024	Henencourt Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.213	µg/litre	0.1
HÉNENCOURT	Contrôle sanitaire	Non conforme	15/11/2024	Henencourt Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.373	µg/litre	0.1
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Treux Réservoir	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.642	µg/litre	0.1
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Treux Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.425	µg/litre	0.1

Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Haut
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Treux Réservoir	Somme des pesticides totaux	1.303	µg/litre	0.5
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Treux Réservoir	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.164	µg/litre	0.1
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/09/2024	Treux Réservoir	Somme des pesticides totaux	0.546	µg/litre	0.5
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/09/2024	Treux Réservoir	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.118	µg/litre	0.1
TREUX	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/09/2024	Treux Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.428	µg/litre	0.1
VAUX-SUR-SOMME	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/02/2024	Vaux sur Somme_Réservoir semi enterré	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.172	µg/litre	0.1
VAUX-SUR-SOMME	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Vaux sur Somme_Réservoir semi enterré	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.123	µg/litre	0.1

3.2.6 La distribution

- LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITÉ ET SUR LES RÉFÉRENCES DE QUALITÉ**

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution

Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité	Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	74	1	98,6%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Bulletin	Physico-chimique	86	2	97,7%	4	95,3%	1	1	0,0%	1	0,0%
Paramètre	Microbiologique	370	1	99,7%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Paramètre	Physico-chimique	1408	2	99,9%	4	99,7%	11	1	90,9%	2	81,8%

• **LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DÉTAIL DES PARAMÈTRES NON CONFORMES ET HORS RÉFÉRENCES**

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

Détail des paramètres non conformes et hors références								
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Haut
BRESLE	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/02/2024	Bresle_Centre Bourg	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.128	µg/litre	0.1
CORBIE	Surveillance	Hors référence	25/09/2024	Corbie_Centre Ville	Turbidité	9.96	NFU	2
CORBIE	Surveillance	Non conforme	25/09/2024	Corbie_Centre Ville	Chloridazone Méthyl Desphényl (P)	0.133	µg/litre	0.1
CORBIE	Surveillance	Non conforme	25/09/2024	Corbie_Centre Ville	Chloridazone Desphényl (P)	0.313	µg/litre	0.1
FOUILLOY	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/05/2024	Fouilloy_Maison De Retraite	Coliformes	1	nombre/100 ml	0
RIBEMONT-SUR-ANCRE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2024	Ribemont sur Ancre_Centre bourg	Turbidité	2.1	NFU	2
SAILLY-LAURETTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	19/03/2024	Sailly Laurette Réservoir	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.132	µg/litre	0.1
SAILLY-LAURETTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/05/2024	Sailly Laurette Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.119	µg/litre	0.1
SAILLY-LAURETTE	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/10/2024	Sailly Laurette Réservoir	Chloridazone Desphényl (P)	0.278	µg/litre	0.1
VECQUEMONT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2024	Vecquemont Roquette Freres	Turbidité	6.2	NFU	2

- Conformément aux prescriptions de l'ARS, des purges de réseau ont été réalisées le jour-même des alertes. Des mesures en interne ont été effectuées et les résultats communiqués à l'ARS.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	86	0	100%
Physico-chimique	30	13	56,7%

3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, ...

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
BAIZIEUX	Station Réservoir - Baizieux	227	6 446	4 928	- 23,5%
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	266 108	346 271	287 803	- 16,9%
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	37 380	54 547	40 193	- 26,3%
MORCOURT	Surpresseur Rue de Corbie - Morcourt	375	659	534	- 19,0%
MORCOURT	Surpresseur Rue de la place - Morcourt	754	2 039	2 304	13,0%
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	9 397	7 015	6 895	- 1,7%
TREUX	Forage - Treux	114 207	95 378	95 300	- 0,1%
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	21 296	38 535	27 544	- 28,5%
Total		449 744	550 890	465 501	- 15,5%

3.3.2 La consommation de produits de traitement

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

La consommation de produits de traitement	
Réactifs	2024
Chlore gazeux (kg)	280

3.3.3 Les contrôles réglementaires

La liste des contrôles réglementaires effectués au cours de l'exercice sur les équipements soumis à vérification périodique est présentée dans le tableau ci-dessous.

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BAIZIEUX	Station Réservoir - Baizieux	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
CERISY	Réservoir CPT23 - Cerisy	Equipement électrique	Teletransmetteur	23/09/2024
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	Extincteur	Extincteur station pompage - 2026359785	16/10/2024
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	Extincteur	Extincteur station pompage - 2026359787	16/10/2024
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	Extincteur	Extincteur Station pompage - 2026359786	16/10/2024
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
MORCOURT	Surpresseur Rue de Corbie - Morcourt	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
MORCOURT	Surpresseur Rue de la place - Morcourt	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024
TREUX	Station Réservoir - Treux	Equipement électrique	armoire générale BT	23/09/2024

3.3.4 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
CERISY	Réservoir CPT23 - Cerisy	19/09/2024
CORBIE	Réservoir semi enterré - Compteur Distri CCVS CPT1 Mont Villermont	20/09/2024
CORBIE	Réservoir semi enterré CPT6 - Route de Bray CORBIE	18/09/2024
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	19/09/2024
TREUX	Station Réservoir - Treux	17/09/2024
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	02/09/2024

3.3.5 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
AUBIGNY	Compteur Secto CCVS CPT12 - Aubigny Est	1	-	-	1
AUBIGNY	Compteur Secto CCVS CPT5 - Aubigny Ouest - Route d'Amiens	6	-	-	6
BAIZIEUX	Station Réservoir - Baizieux	73	1	7	81
BRESLE	Compteur Secto CCVS CPT31 - Bresle	6	-	-	6
BUSSY-LÈS-DAOURS	Compteur secto CCVS CPT13 - Bussy les Daours	1	-	1	2
CERISY	Réservoir CPT23 - Cerisy	28	1	-	29
CHIPILLY	Compteur AEG CCVS CTP20 - Chipilly	-	-	1	1
CHIPILLY	Compteur Secto CCVS CPT21 - Cerisy Chipilly	-	-	1	1
CORBIE	Analyseur de chlore en réseau - Corbie	11	7	-	18
CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT10 - Corbie - Rue Jules Lardieres	6	1	-	7
CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT2 - Corbie - Bonnay	1	-	-	1
CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT3 - Alim amont Daours	3	-	-	3
CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT4 - Corbie - La Neuville	6	-	-	6
CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT8 - Corbie - Gens du voyage	7	-	-	7
CORBIE	Compteur Secto stab CCVS CPT7 - Corbie collège Eugène Lefebvre	11	-	-	11
CORBIE	Compteur Secto stab CCVS CPT9 ? Corbie Enclos	10	-	-	10
CORBIE	Compteur VEG CCVS - Corbie - Centre hospitalier Bdv Camille Rolland	3	-	-	3
CORBIE	Compteur VEG CCVS - Corbie - Centre hospitalier Rue Gambetta	9	-	-	9
CORBIE	Compteur VEG CCVS - Corbie - Dalkia France	15	-	-	15
CORBIE	Daours- CPT14	-	-	1	1
CORBIE	Réservoir semi enterré - Compteur Distri CCVS CPT1 Mont Villermont	14	-	-	14
CORBIE	Réservoir semi enterré CPT6 - Route de Bray CORBIE	42	-	1	43
CORBIE	Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE	105	10	6	121
FOUILLOY	Compteur Secto CCVS CPT11 - HAMELET - Rue P Domisse	10	-	3	13

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
FOUILLOY	Compteur VEG CCVS - Fouilloy - Maison de retraite	9	-	-	9
HAMELET	Réservoir semi enterré Hamelet - HORS SERVICE	19	-	-	19
HÉNENCOURT	Compteur VEG CCVS CPT33 - Henencourt Laviéville	6	-	1	7
HÉNENCOURT	Station Réservoir Forage - Henencourt	134	1	16	151
LAMOTTE-BREBIÈRE	Compteur AEG CCVS CPT42 - Camon Lamotte-Brebiere	2	-	-	2
MÉRICOURT-L'ABBÉ	Compteur Secto CCVS CPT38 - Treux Méricourt	-	-	2	2
MORCOURT	Surpresseur Rue de Corbie - Morcourt	57	1	3	61
MORCOURT	Surpresseur Rue de la place - Morcourt	29	1	-	30
PONT-NOYELLES	Compteur AEG CCVS CPT41 - Querrieu Pont Noyelle	10	-	-	10
RIBEMONT-SUR-ANCRE	Compteur Secto CCVS CPT39 - Méricourt -Ribémont	-	-	2	2
SAILLY-LAURETTE	Station Réservoir Forage - Saily Laurette	153	1	9	163
SAILLY-LE-SEC	Compteur Secto CCVS CPT27 - Vaux Saily	3	-	-	3
TREUX	Compteur VEG CCVS CPT 37 - Buire sur Ancre	2	2	1	5
TREUX	Forage - Treux	20	-	1	21
TREUX	Station Réservoir - Treux	72	1	7	80
VAIRE-SOUS-CORBIE	Compteur Secto CCVS CPT28 - Vaire sous Corbie	6	-	-	6
VAUX-SUR-SOMME	Station Réservoir Forage - Vaux sur Somme	161	1	13	175
VECQUEMONT	Compteur secto CCVS CPT15 ? Vecquemont	-	-	2	2

3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES RÉPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2024
Nombre de réponses aux DICT	238
Nombre de réponses aux DT	226
Nombre de réponses aux DT et DICT conjointes	302
Total	766

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution			
Indicateur	Type d'intervention	2023	2024
Accessoires	créés	3	1
Accessoires	renouvelés	2	2
Appareils de fontainerie	créés	-	1
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	-
Appareils de fontainerie	réparés	2	1
Appareils de fontainerie	vérifiés	14	12
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	6	3
Branchements	créés	20	12
Branchements	modifiés	4	1
Branchements	renouvelés	6	4
Compteurs	déposés	6	2
Compteurs	posés	27	41
Compteurs	remplacés	489	799
Devis métrés	réalisés	23	15
Enquêtes	Clientèle	215	149
Fermetures d'eau	à la demande du client	27	13
Fermetures d'eau	autres	4	1
Eléments de réseau	mis à niveau	-	7
Remise en eau	sur le réseau	88	58
Réparations	fuite sur accessoire réseau	10	4
Réparations	fuite sur branchement	29	27
Réparations	fuite sur réseau de distribution	19	19
Autres		808	618
Total actes		1 804	1 790

► La localisation des réparations de fuites est jointe en annexe.

3.3.7 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites	
Désignation	2024
Linéaire de réseau ausculté (ml)	46 500

3.3.8 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau		
Désignation	2023	2024
Les interventions sur le réseau	43	34

Les interventions en astreinte sur les usines		
Désignation	2023	2024
Astreinte	11	12

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	7 380	7 410	7 393	- 0,2%
Collectivités	185	184	186	1,1%
Professionnels	292	309	344	11,3%
Total	7 857	7 903	7 923	0,3%

- Pour répondre à la nouvelle loi de finance de 2024 qui impose l'envoi dématérialisé des factures pour les clients professionnels à partir de septembre 2026, SUEZ Eau France mène des actions de mise en qualité de la donnée pour qualifier au mieux nos clients, en particulier les clients professionnels.

Ces actions peuvent conduire à des reclassifications de clients et donc à des variations sensibles entre 2023 et 2024 des volumes facturés et du nombre d'abonnés à la maille de la classe client.

Le nombre de clients	
AUBIGNY	2024
Particuliers	230
Collectivités	10
Professionnels	8
Total	248

Le nombre de clients	
BAIZIEUX	2024
Particuliers	108
Collectivités	2
Professionnels	6
Total	116

BONNAY	2024
Particuliers	115
Collectivités	4
Professionnels	5
Total	124

BRESLE	2024
Particuliers	60
Collectivités	1
Total	61

BUSSY-LÈS-DAOURS	2024
Particuliers	166
Collectivités	4
Professionnels	4
Total	174

CERISY	2024
Particuliers	210
Collectivités	9
Professionnels	6
Total	225

CHIPILLY	2024
Particuliers	82
Collectivités	1
Professionnels	9
Total	92

CORBIE	2024
Particuliers	2 701
Collectivités	64
Professionnels	164
Total	2 929

DAOURS	2024
Particuliers	350
Collectivités	9
Professionnels	30
Total	389

FOUILLOY	2024
Particuliers	729
Collectivités	13
Professionnels	48
Total	790

HAMELET	2024
Particuliers	249
Collectivités	4
Professionnels	5
Total	258

HEILLY	2024
Particuliers	198
Collectivités	6
Professionnels	5
Total	209

HÉNENCOURT	2024
Particuliers	87
Collectivités	2
Professionnels	3
Total	92

LAMOTTE-BREBIÈRE	2024
Particuliers	116
Collectivités	1
Professionnels	2
Total	119

MÉRICOURT-L'ABBÉ	2024
Particuliers	249
Collectivités	9
Professionnels	5
Total	263

MORCOURT	2024
Particuliers	149
Collectivités	3
Professionnels	5
Total	157

PONT-NOYELLES	2024
Particuliers	356
Collectivités	5
Professionnels	10
Total	371

RIBEMONT-SUR-ANCRE	2024
Particuliers	283
Collectivités	16
Professionnels	8
Total	307

SAILLY-LAURETTE	2024
Particuliers	150
Collectivités	3
Professionnels	5
Total	158

SAILLY-LE-SEC	2024
Particuliers	148
Collectivités	4
Professionnels	7
Total	159

TREUX	2024
Particuliers	110
Collectivités	1
Professionnels	3
Total	114

VAIRE-SOUS-CORBIE	2024
Particuliers	172
Collectivités	4
Professionnels	1
Total	177

VAUX-SUR-SOMME	2024
Particuliers	153
Collectivités	5
Total	158

VECQUEMONT	2024
Particuliers	222
Collectivités	6
Professionnels	5
Total	233

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

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

Nombre de clients gros consommateur hors VEG	
Désignation	2024
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	5
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	6
Total	11

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus (m ³)				
Désignation	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	520 035	555 948	543 898	- 2,2%
Volumes vendus aux collectivités	30 499	24 702	35 335	43,0%
Volumes vendus aux professionnels	144 512	159 930	139 480	- 12,8%
Total des volumes vendus	695 046	740 580	718 713	- 3,0%

Volumes vendus (m ³)	
AUBIGNY	2024
Volumes vendus aux particuliers	16 865
Volumes vendus aux collectivités	601
Volumes vendus aux professionnels	14 296
Total des volumes vendus	31 762

BAIZIEUX	
	2024
Volumes vendus aux particuliers	10 038
Volumes vendus aux collectivités	309
Volumes vendus aux professionnels	4 540
Total des volumes vendus	14 887

BONNAY	2024
Volumes vendus aux particuliers	11 129
Volumes vendus aux collectivités	128
Volumes vendus aux professionnels	1 489
Total des volumes vendus	12 746

BRESLE	2024
Volumes vendus aux particuliers	4 244
Volumes vendus aux collectivités	28
Volumes vendus aux professionnels	40
Total des volumes vendus	4 312

BUSSY-LÈS-DAOURS	2024
Volumes vendus aux particuliers	13 551
Volumes vendus aux collectivités	41
Volumes vendus aux professionnels	636
Total des volumes vendus	14 228

CERISY	2024
Volumes vendus aux particuliers	16 459
Volumes vendus aux collectivités	809
Volumes vendus aux professionnels	1 297
Total des volumes vendus	18 565

CHIPILLY	2024
Volumes vendus aux particuliers	7 015
Volumes vendus aux collectivités	8
Volumes vendus aux professionnels	3 376
Total des volumes vendus	10 399

CORBIE	2024
Volumes vendus aux particuliers	178 910
Volumes vendus aux collectivités	23 831
Volumes vendus aux professionnels	68 433
Total des volumes vendus	271 174

DAOURS	2024
Volumes vendus aux particuliers	24 415
Volumes vendus aux collectivités	386
Volumes vendus aux professionnels	4 231
Total des volumes vendus	29 032

FOUILLOY	2024
Volumes vendus aux particuliers	51 969
Volumes vendus aux collectivités	3 714
Volumes vendus aux professionnels	24 462
Total des volumes vendus	80 145

HAMELET	2024
Volumes vendus aux particuliers	22 313
Volumes vendus aux collectivités	219
Volumes vendus aux professionnels	323
Total des volumes vendus	22 855

HEILLY	2024
Volumes vendus aux particuliers	14 421
Volumes vendus aux collectivités	369
Volumes vendus aux professionnels	2 283
Total des volumes vendus	17 073

HÉNENCOURT	2024
Volumes vendus aux particuliers	7 385
Volumes vendus aux collectivités	10
Volumes vendus aux professionnels	475
Total des volumes vendus	7 870

LAMOTTE-BREBIÈRE	2024
Volumes vendus aux particuliers	8 912
Volumes vendus aux collectivités	155
Volumes vendus aux professionnels	124
Total des volumes vendus	9 191

MÉRICOURT-L'ABBÉ	2024
Volumes vendus aux particuliers	18 544
Volumes vendus aux collectivités	466
Volumes vendus aux professionnels	445
Total des volumes vendus	19 455

MORCOURT	2024
Volumes vendus aux particuliers	12 658
Volumes vendus aux collectivités	108
Volumes vendus aux professionnels	- 323
Total des volumes vendus	12 443

PONT-NOYELLES	2024
Volumes vendus aux particuliers	28 805
Volumes vendus aux collectivités	503
Volumes vendus aux professionnels	1 902
Total des volumes vendus	31 210

RIBEMONT-SUR-ANCRE	2024
Volumes vendus aux particuliers	19 993
Volumes vendus aux collectivités	1 763
Volumes vendus aux professionnels	287
Total des volumes vendus	22 043

SAILLY-LAURETTE	2024
Volumes vendus aux particuliers	14 162
Volumes vendus aux collectivités	110
Volumes vendus aux professionnels	4 558
Total des volumes vendus	18 830

SAILLY-LE-SEC	2024
Volumes vendus aux particuliers	10 113
Volumes vendus aux collectivités	498
Volumes vendus aux professionnels	2 898
Total des volumes vendus	13 509

TREUX	2024
Volumes vendus aux particuliers	8 572
Volumes vendus aux collectivités	115
Volumes vendus aux professionnels	476
Total des volumes vendus	9 163

VAIRE-SOUS-CORBIE	2024
Volumes vendus aux particuliers	14 197
Volumes vendus aux collectivités	258
Volumes vendus aux professionnels	114
Total des volumes vendus	14 569

VAUX-SUR-SOMME	2024
Volumes vendus aux particuliers	11 644
Volumes vendus aux collectivités	718
Volumes vendus aux professionnels	0
Total des volumes vendus	12 362

VECQUEMONT	2024
Volumes vendus aux particuliers	17 584
Volumes vendus aux collectivités	188
Volumes vendus aux professionnels	3 118
Total des volumes vendus	20 890

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m³/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs	
Désignation	2024
Volumes facturés au détail aux clients consommant de 3000m ³ à 5999 m ³	18 305
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m ³	68 636
Total volumes vendus aux clients > 3000 m ³	86 941

Nom du client	Commune	Consommation (m ³)
CENTRE AQUATIQUE CALYPSO	Corbie	20 857
CENTRE HOSPITALIER	Corbie	17 450
SENEOS	Fouillooy	16 764
NESTLÉ PURINA	Aubigny	13 565
ANAÏS HELLE	Sailly-Laurette	4 657
RESIDENCE DU PARC	Corbie	3 664
SANTELIS DYALISE	Corbie	3 513
ADAPEI	Corbie	3 405
JEAN-LOUIS BOUTHORS AGRICULTEUR	Daours	3 066

3.4.5 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 515
Courrier	368
Internet	597
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	1 233
Total	3 713

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	483	0
Facturation	344	190
Règlement/Encaissement	694	19
Prestation et travaux	12	0
Information	1 899	2
Dépose d'index	139	0
Technique eau	142	65
Total	3 713	276

3.4.7 L'activité de gestion clients

Les clients 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 clients 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	2024
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	6 330
Nombre d'abonnés mensualisés	3 980
Nombre d'abonnés prélevés	824
Nombre d'échéanciers	449
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	16 281
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	869
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	413
Nombre total de factures comptabilisées	17 563

3.4.8 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2024
Taux de prise d'appel au CRC	81
Satisfaction Post Contact	8,3
Pourcentage de clients satisfaits	68
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Nombre de réclamations écrites FP2E	20
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	2,5
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	2
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	276
Nombre d'arrivées clients dans la période	276
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	6,5

3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.

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.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2024
Délai Paiement client (j)	32,21
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	109 584,64
Créances irrécouvrables (€)	27 581,37
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	60 494,97
Chiffre d'affaires TTC hors travaux de l'année N-1	1 506 094,43
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 651 199,82
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,67
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	4,02

3.4.10 Les dégrèvements

Sont présentés ci-dessous les nombres de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements	
Désignation	2024
Nombre de demandes acceptées	55
Nombres de demandes de dégrèvement	97
Volumes dégrévés (m ³)	39 984

3.4.11 La mesure de la satisfaction client

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

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

Depuis 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).

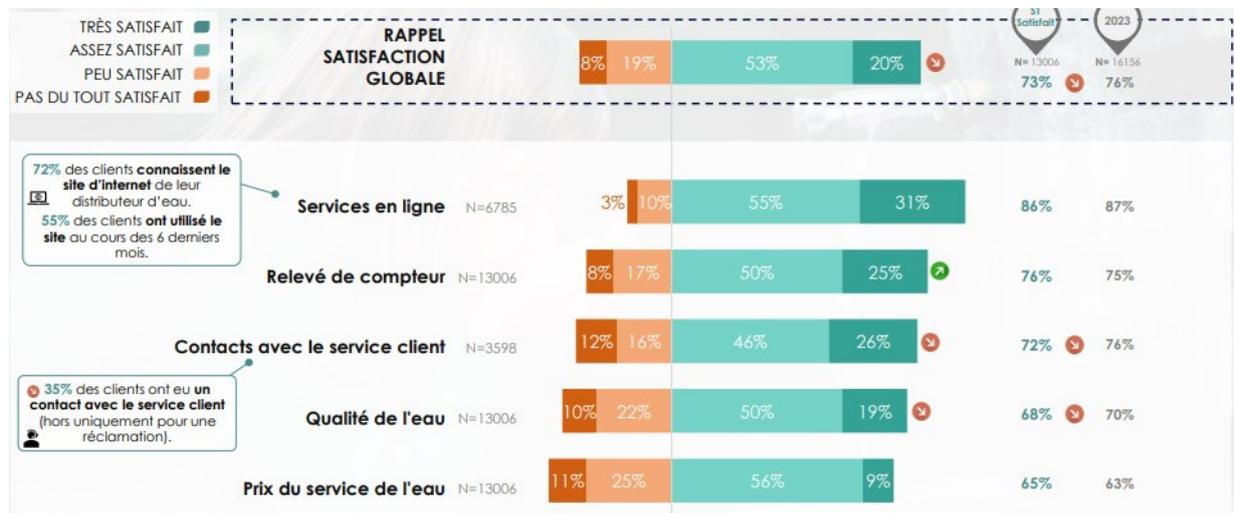
Nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients

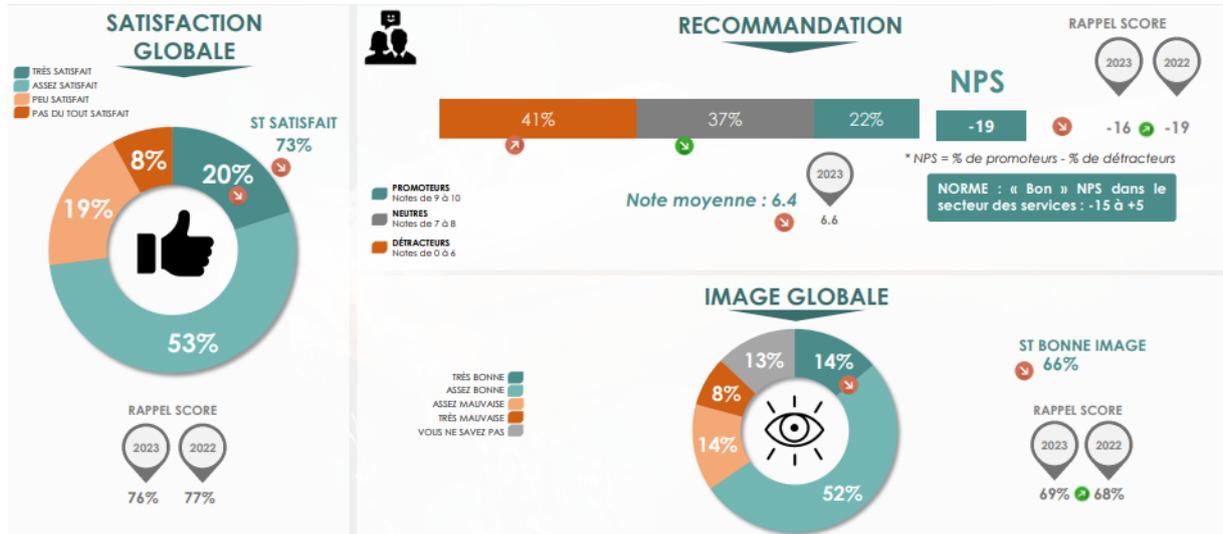
Stabilité de la satisfaction globale sur l’ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits. Une baisse de 3 pts qui s’explique notamment par la baisse de la note liée à la qualité de l’eau (68% vs 70% et une relation client moins bien évaluée (72 % vs 76 % en 2023). Néanmoins certains indicateurs restent tout à fait performants :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 86%. 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.
- la satisfaction liée à la télérelève : 81 %. Elle demeure le mode de relève le mieux évalué (70% pour la relève à domicile et 76 % pour la radiorelève).



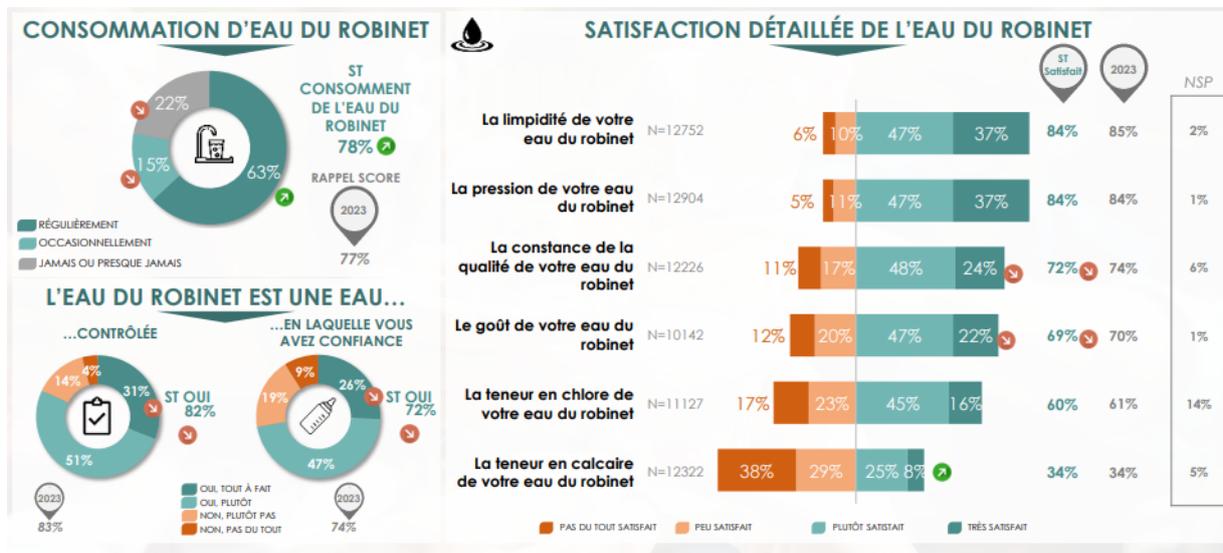
> Une image solide du fournisseur d'eau

66% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

69% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score stable par rapport à l'année dernière (70%).

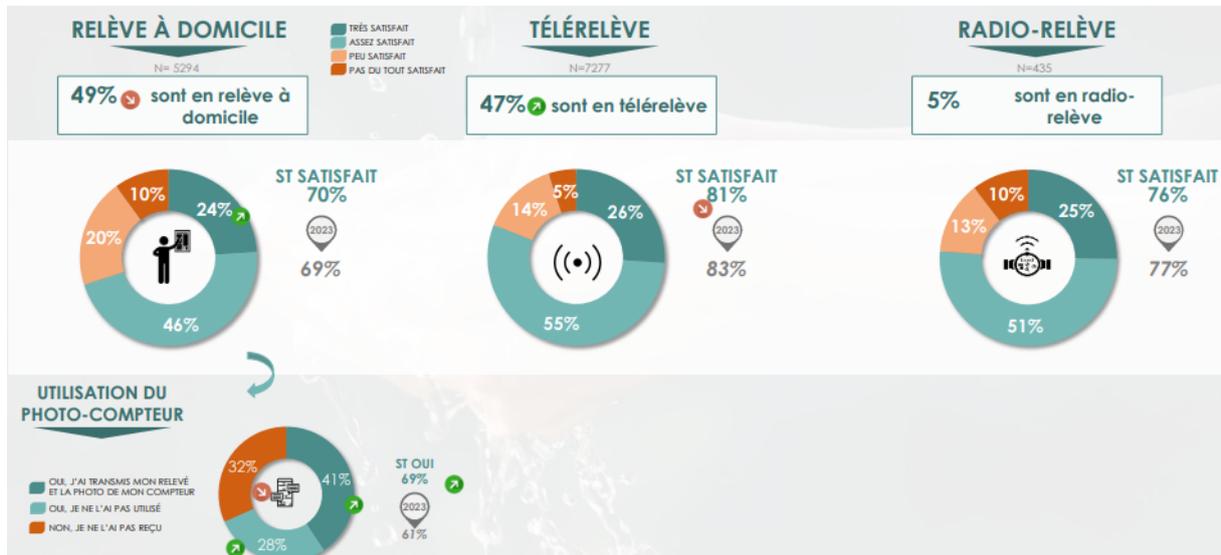


> La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 70% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 81% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

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

En ce qui concerne la relève à domicile, la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 88% de satisfaction !



3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de délégation du service public de distribution d'eau,
- La Collectivité au travers des redevances collectivités,
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

• LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	24,16	23,52	- 2,6%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	14,08	15,11	7,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,63	0,6763	7,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation) - Contrat	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP) - Contrat	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,0741	0,058	- 21,7%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1143	0,1188	3,9%

Les composantes du prix de l'eau				
CERISY	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	13,89	14,91	7,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,59	0,6334	7,4%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0845	0,058	- 31,4%
Redevances Tiers	TVA	0,1126	0,1164	3,4%

HÉNENCOURT	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	12,64	13,57	7,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,64	0,687	7,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0483	0,058	20,0%
Redevances Tiers	TVA	0,1128	0,1188	5,3%

LAMOTTE-BREBIÈRE	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	-	7,02	-
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,78	0,78	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0475	0,058	22,1%
Redevances Tiers	TVA	0,1178	0,1209	2,6%

MORCOURT	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	13,93	13,93	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,7	0,7	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0845	0,058	- 31,4%
Redevances Tiers	TVA	0,1186	0,1197	0,9%

PONT-NOYELLES	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	19,77	21,22	7,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,54	0,5797	7,4%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,1037	0,058	- 44,1%
Redevances Tiers	TVA	0,1136	0,1164	2,5%

RIBEMONT-SUR-ANCRE	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	15,89	17,06	7,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,58	0,6226	7,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0453	0,058	28,0%
Redevances Tiers	TVA	0,1108	0,1168	5,4%

SAILLY-LAURETTE	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	10,89	11,89	9,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,6218	0,6675	7,3%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0636	0,058	- 8,8%
Redevances Tiers	TVA	0,1118	0,1168	4,5%

VAUX-SUR-SOMME	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	24,16	23,51	- 2,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,7047	0,6857	- 2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	19,22	20,63	7,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,54	0,5797	7,4%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	-	0,4	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	-	0,02	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0623	0,0798	28,1%
Redevances Tiers	TVA	0,111	0,1161	4,6%

- **L'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Coefficient d'actualisation K	1,19435	1,16216	- 2,7%

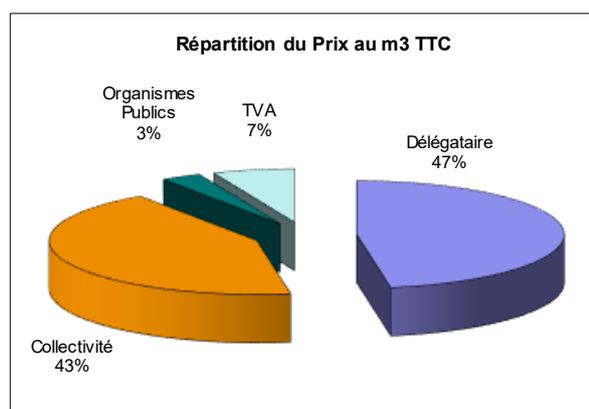
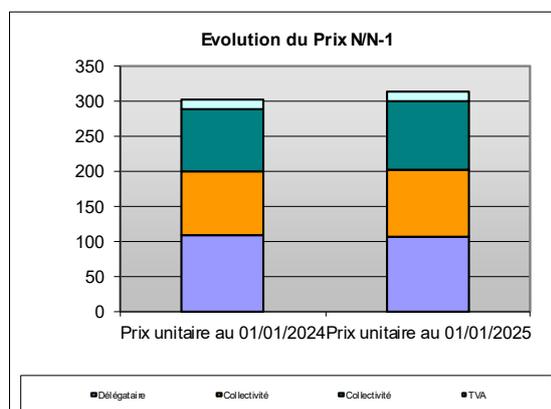
- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

SIAEP Corbie - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		14,08	15,11	14,08	15,11	7,3%
Consommation	120	0,6300	0,6763	75,60	81,16	7,3%
				0,00	0,00	
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,07410	0,05798	8,89	6,96	-21,8%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,350	0,000	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				249,30	259,42	4,1%
TVA à 5,5 %				13,71	14,27	4,1%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				263,01	273,68	4,1%
Soit le m3 TTC en euros				2,192	2,281	4,1%
Prix au litre €/l				0,0022	0,0023	4,1%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie						
				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				15,11	81,16	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				38,62	163,44	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						19,1%

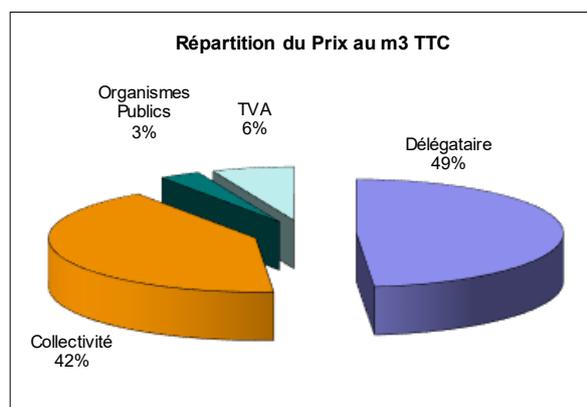
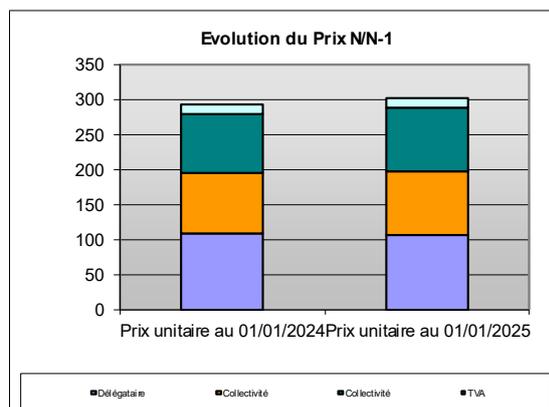


SIAEP Cerisy Chipilly - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		13,89	14,91	13,89	14,91	7,3%
Consommation	120	0,5900	0,6334	70,80	76,01	7,4%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,08450	0,05798	10,14	6,96	-31,4%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				245,55	254,07	3,5%
TVA à 5,5 %				13,51	13,97	3,5%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				259,06	268,04	3,5%
Soit le m3 TTC en euros				2,159	2,234	3,5%
Prix au litre €/l				0,0022	0,0022	3,5%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				14,91	76,01	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				38,42	158,29	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						19,5%

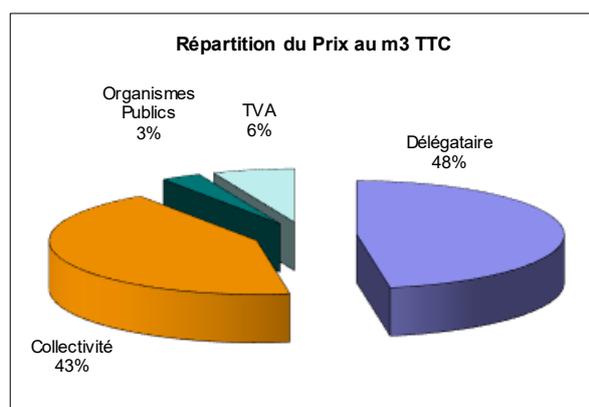
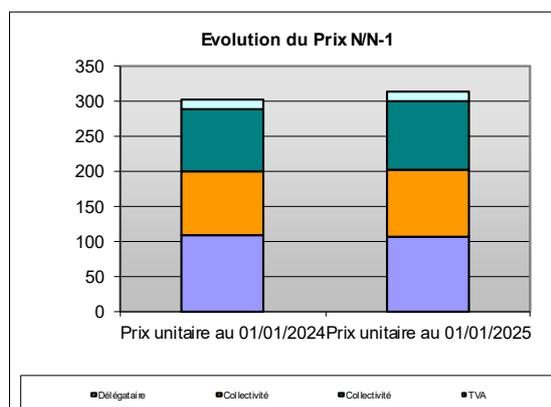


SIAEP Henencourt - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		12,64	13,57	12,64	13,57	7,4%
Consommation	120	0,6400	0,6870	76,80	82,44	7,3%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,04834	0,05798	5,80	6,96	19,9%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				245,96	259,16	5,4%
TVA à 5,5 %				13,53	14,25	5,4%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				259,49	273,41	5,4%
Soit le m3 TTC en euros				2,162	2,278	5,4%
Prix au litre €/l				0,0022	0,0023	5,4%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				13,57	82,44	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				37,08	164,72	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						18,4%

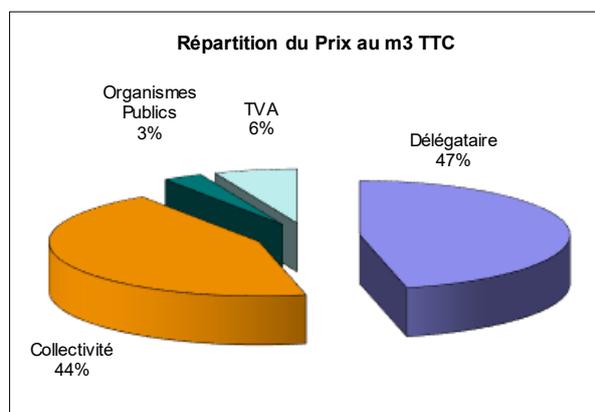
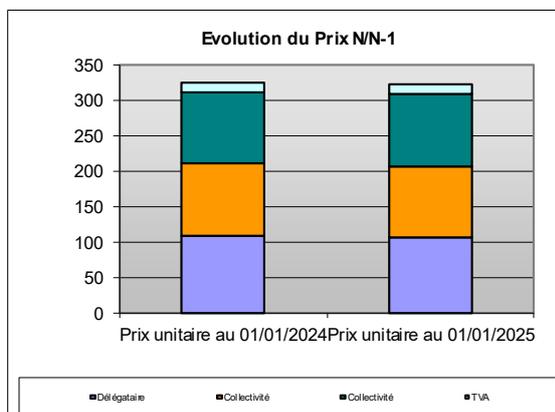


LAMOTTE BREBIERE - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Consommation	120	0,7800	0,7800	93,60	93,60	0,0%
Abonnement annuel		7,0	7,02	7,02	7,02	0,0%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,04757	0,05798	5,71	6,96	21,9%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,350	0,000	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				257,05	263,77	2,6%
TVA à 5,5 %				14,14	14,51	2,6%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				271,19	278,28	2,6%
Soit le m3 TTC en euros				2,260	2,319	2,6%
Prix au litre €/l				0,0023	0,0023	2,6%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité					93,60	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				23,51	175,88	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						11,8%

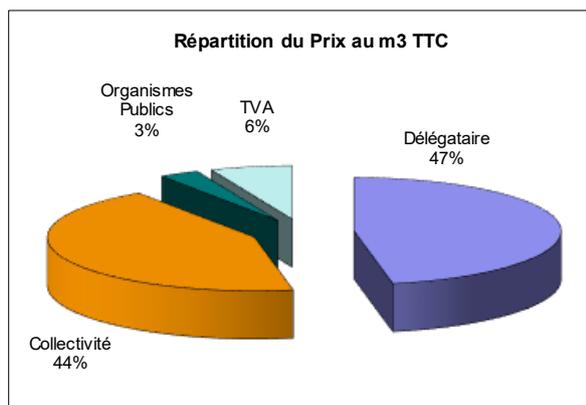
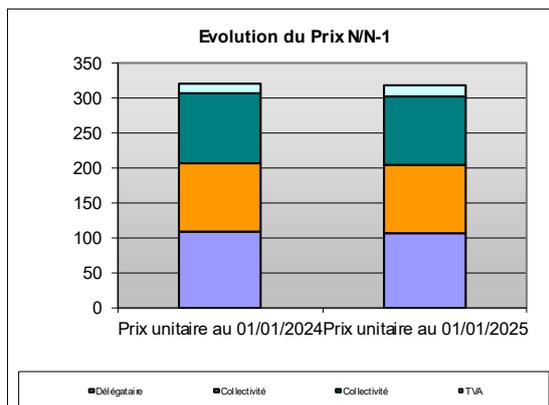


MORCOURT - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3
Evolution P/P-1
 (tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		13,93	13,9300	13,93	13,93	0,0%
Consommation	120	0,7000	0,7000	84,00	84,00	0,0%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,08450	0,05798	10,14	6,96	-31,4%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				258,79	261,08	0,9%
TVA à 5,5 %				14,23	14,36	0,9%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				273,03	275,44	0,9%
Soit le m3 TTC en euros				2,275	2,295	0,9%
Prix au litre €/l				0,0023	0,0023	0,9%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				13,93	84,00	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				37,44	166,28	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						18,4%

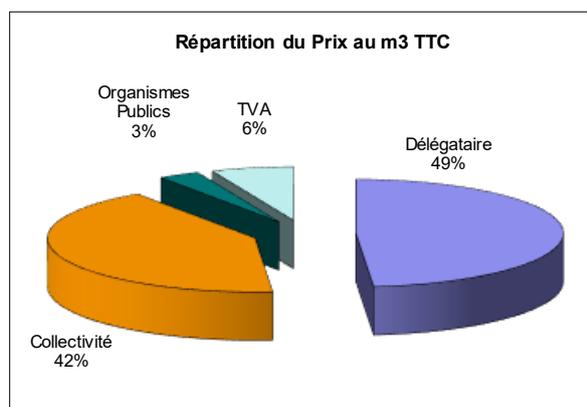
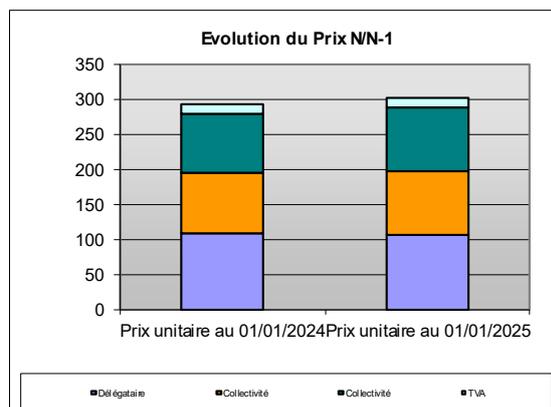


PONT-NOYELLES - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		19,77	21,22	19,77	21,22	7,3%
Consommation	120	0,5400	0,5797	64,80	69,56	7,4%
				0,00	0,00	
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,10370	0,05798	12,44	6,96	-44,1%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				247,74	253,93	2,5%
TVA à 5,5 %				13,63	13,97	2,5%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				261,36	267,90	2,5%
Soit le m3 TTC en euros				2,178	2,232	2,5%
Prix au litre €/l				0,0022	0,0022	2,5%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				21,22	69,56	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				44,73	151,85	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						22,8%



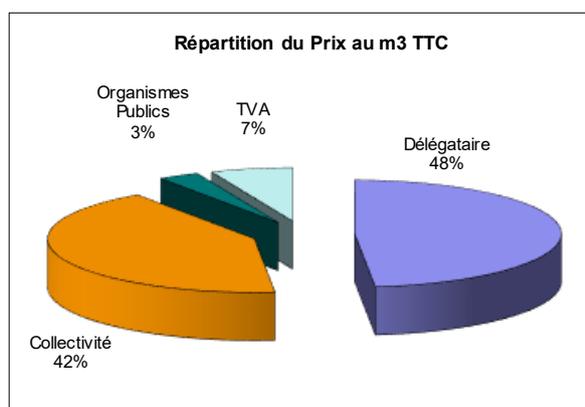
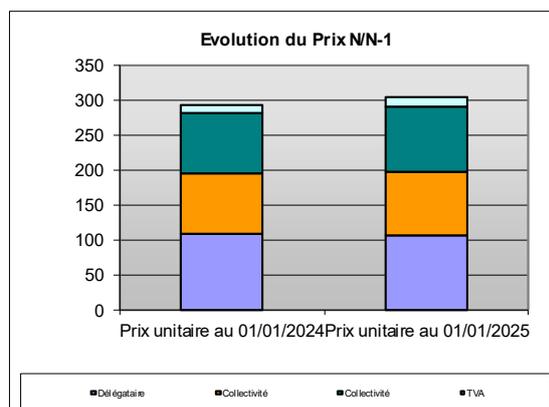
SIAEP Vallée de l'Ancre - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3
Evolution P/P-1
 (tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		15,89	17,06	15,89	17,06	7,4%
Consommation	120	0,5800	0,6226	69,60	74,71	7,3%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,04533	0,05798	5,44	6,96	27,9%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				241,65	254,92	5,5%
TVA à 5,5 %				13,29	14,02	5,5%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				254,94	268,94	5,5%
Soit le m3 TTC en euros				2,125	2,241	5,5%
Prix au litre €/l				0,0021	0,0022	5,5%

Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie	FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire	23,51	82,28	
Part de la Collectivité	17,06	74,71	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE	40,57	156,99	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)			20,5%

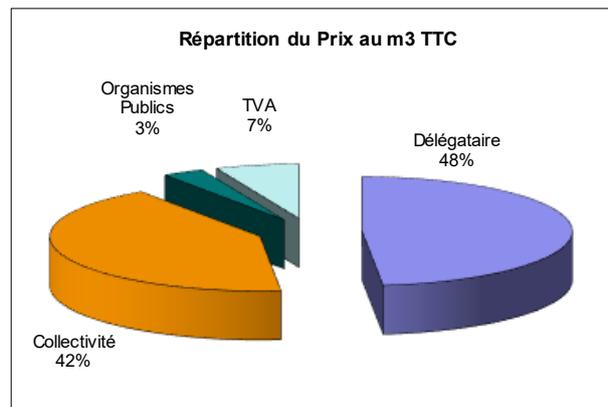
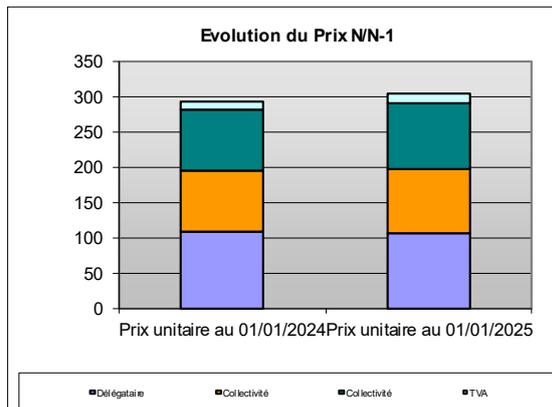


Sailly Laurette - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		10,89	11,69	10,89	11,69	7,3%
Consommation	120	0,6218	0,6675	74,62	80,10	7,3%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,06359	0,05798	7,63	6,96	-8,8%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				243,86	254,94	4,5%
TVA à 5,5 %				13,41	14,02	4,5%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				257,27	268,96	4,5%
Soit le m3 TTC en euros				2,144	2,241	4,5%
Prix au litre €/l				0,0021	0,0022	4,5%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie						
				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				11,69	80,10	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				35,20	162,38	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						17,8%

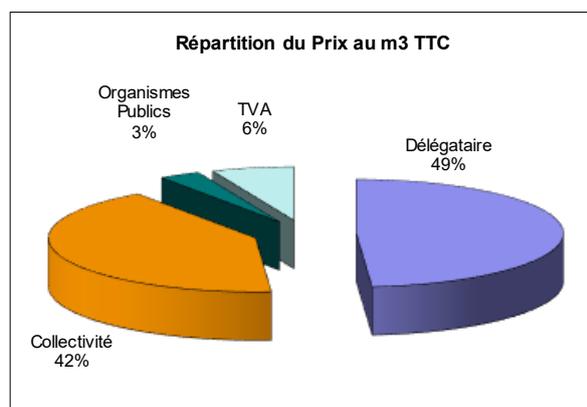
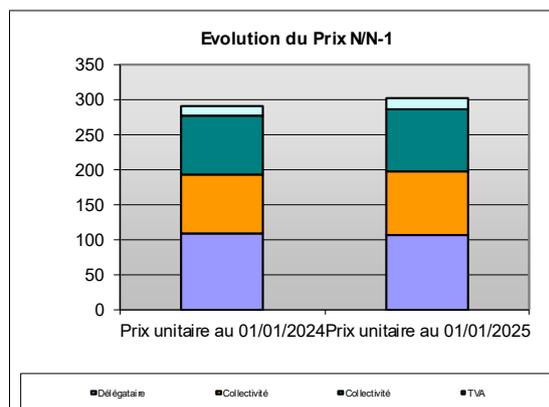


SIAEP Vaux sur Somme - CC DU VAL DE SOMME

TARIFS EAU
Facture de 120 m3Evolution P/P-1
(tarifs et montants en euros)

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

DISTRIBUTION DE L'EAU	M3	Prix unitaire au 01/01/2024	Prix unitaire au 01/01/2025	Prix annuel P - 1	Prix annuel P	Evolution P/P-1
Part du délégataire						
Abonnement annuel		24,16	23,51	24,16	23,51	-2,7%
Consommation	120	0,7047	0,6857	84,56	82,28	-2,7%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel		19,22	20,63	19,22	20,63	7,3%
Consommation	120	0,5400	0,5797	64,80	69,56	7,4%
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,06228	0,05798	7,47	6,96	-6,9%
Redevance Pollution domestique (Agence de l'eau)	120	0,35	0,00	42,00	0,00	-100,0%
Redevance consommation d'eau potable	120	0,0000	0,4000	0,00	48,00	
Redevance performance eau potable	120	0,0000	0,0200	0,00	2,40	
Sous total "eau" hors TVA en euros				242,22	253,34	4,6%
TVA à 5,5 %				13,32	13,93	4,6%
TVA à 10 %				0,00	0,00	
Total 120 m3 TTC en euros				255,54	267,28	4,6%
Soit le m3 TTC en euros				2,129	2,227	4,6%
Prix au litre €/l				0,0021	0,0022	4,6%
Répartition du prix de l'eau pour 120 m3 en partie				FIXE	VARIABLE	%
Part du délégataire				23,51	82,28	
Part de la Collectivité				20,63	69,56	
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				44,14	151,85	
% de partie fixe (arrêté du 6/8/2007 du MEDAD)						22,5%





Comptes de la délégation



© SUEZ / Christophe Fouquin

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

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

CC DU VAL DE SOMME - EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en Euros	2023	2024	Ecart en %
PRODUITS	1 472 692	1 545 310	4,9%
Exploitation du service	673 887	674 766	
Collectivités et autres organismes publics	703 027	790 521	
Travaux attribués à titre exclusif	37 943	22 040	
Produits accessoires	57 835	57 983	
CHARGES	1 565 494	1 650 598	5,4%
Personnel	324 176	348 586	
Energie électrique	69 768	60 675	
Produits de traitement	2 832	1 804	
Analyses	9 722	7 874	
Sous-traitance, matières et fournitures	130 833	129 627	
Impôts locaux et taxes	9 715	10 589	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	198 171	181 216	
• télécommunication, postes et télégestion	12 005	14 929	
• engins et véhicules	26 010	24 635	
• informatique	97 298	91 237	
• assurance	4 871	5 016	
• locaux	18 466	18 940	
Contribution des services centraux et recherche	25 399	24 908	
Collectivités et autres organismes publics	703 027	790 521	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	56 707	0	
• fonds contractuel	0	50 322	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	10 572	10 731	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3 465	3 559	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	20 743	30 603	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	364	-418	
Résultat avant impôt	-92 802	-105 288	-13,5%
RESULTAT	-92 802	-105 288	-13,5%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

CC DU VAL DE SOMME - EAU

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2024	
Détail des produits			
en €uros	2023	2024	Ecart en %
TOTAL	1 472 692	1 545 310	4,9%
Exploitation du service	673 887	674 766	0,1%
• Partie fixe facturée	181 815	191 635	
• Partie proportionnelle facturée	477 091	499 112	
• Variation de la part estimée sur consommations	14 981	-15 981	
Collectivités et autres organismes publics	703 027	790 521	12,4%
• Part Collectivité	422 327	507 465	
• Redevance pour la préservation de la ressource en eau	51 749	49 195	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	228 950	233 861	
Travaux attribués à titre exclusif	37 943	22 040	-41,9%
• Branchements	37 943	22 040	
Produits accessoires	57 835	57 983	0,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 556	2 403	
• Autres produits accessoires	55 279	55 579	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration



Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation 2024

Présentation des méthodes d'élaboration des comptes annuels de résultat d'exploitation (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.

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

- la première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés ;
- la seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Organisation de la Société

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 2024 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Elle se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

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

Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.

Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

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.

À 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.

À 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 liés aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

2 -Éléments affectés sur une base technique

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clef 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.

Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable produit (m3)
Distribution	Longueur réseau de distribution (ml)
Branchements eau	Nombre d'abonnés eau
Facturation-Encaissements	Nombre d'abonnés équivalents
Relevé des compteurs	Nombre d'abonnés eau
Télérelève	Nombre de compteurs télérelevés
Épuration	Capacité charge et niveau de traitement des stations
Relèvement des eaux usées	M3 relevés
Réseaux Eaux usées et unitaires assainissement	MI de réseaux eaux usées et unitaires
Branchements assainissement	Nombre d'abonnés assainissement
Réseaux eaux pluviales assainissement	MI de réseaux eaux pluviales
Assainissement non collectif	Nombre d'enquêtes
SIG	Linéaire de réseau toute activité confondue (eau, assainissement)
Ordonnancement Réseau et Clientèle	Nombre d'heures intervention réseau et clientèle
Ordonnancement Usines	Nombre d'heures intervention usines
Télécontrôle et 2IT	Nombre de sites télégérés
Hydrocureurs et autres engins spéciaux	Nombres d'heures sur réseaux concernés
Experts Eau et Assainissement	M3 facturés tous contrats eau et assainissement

Clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes
Charges de travaux de branchements	Produits travaux de branchements facturés
Supports aux interventions	Charges Main d'œuvre exploitation
Logistique	Sorties de stock
Charges fonction Achats	Charges externes hors achats d'eau

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. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 5 % de leurs Produits (hors compte de tiers).

La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et participations financières. 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.

4 - La participation, l'intéressement et la provision pour indemnités 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 indemnités de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans les Régions, sont répartis suivant la même règle.

Les charges économiques calculées

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 200k€, 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 fond 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 repris également dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début de 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 de 4,16 %.

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.

– **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) égal à 4,14 %.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 20 ans.

- 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

– **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 leurs valeurs ajoutées respectives.

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 3,70 % (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2024) soit 4,50 % en position emprunteur (BFR positif) et 3,65 % en position prêteur (BFR négatif).

Apurement des déficits antérieurs

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 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 %.

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€ HT)
SOLDE-12/2024	13/12/2024	49 377,68
SOLDE-11/2024	29/11/2024	206 471,33
SOLDE-07/2024	31/07/2024	12 478,61
SOLDE-06/2024	28/06/2024	93 573,00
SOLDE-05/2024	31/05/2024	32 777,43
ACPTÉ-03/2024	28/03/2024	100 000,00
SOLDE-02/2024	15/02/2024	10 801,13
		505 479,18

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

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

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m³)	Montant (€)
Préservation de la ressource	709 880	248 458,43
Total annuel	709 880	248 458,43

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

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 (€)
CORBIE-Compteur Secto CCVS CPT4 - Corbie - La Neuville-RVT-Renouveler compteur de secto	972,04
CORBIE-Compteur Secto CCVS CPT3 - Alim amont Daours-RVT-Renouveler compteur de secto	717,81
CORBIE-Compteur Secto CCVS CPT8 - Corbie - Gens du voyage-RVT-Renouveler compteur de secto	328,99
CORBIE-Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE-RVT-Renouveler Disjoncteur et démarreur Ppe1	239,27
CORBIE-Usine de pompage CPT PROD - Mont Villermont - CORBIE-RVT-Démarreur P2	1 284,56
HENENCOURT-Station Réservoir Forage - Henencourt-RVT-Rvt compteur de production	1 138,10
MORCOURT-Surpresseur Rue de Corbie - Morcourt-RVT-Surpresseur 2 HS	339,77
-	5 020,54

4.3.2 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	4 062,27
Total	4 062,27

4.3.3 La situation sur les compteurs

• LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUELÉS

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2024
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	10,1%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	758
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	7471
20 à 40 mm remplacés (%)	8,2%
- 20 à 40 mm remplacés	38
- 20 à 40 mm Total	466
> 40 mm remplacés (%)	10,7%
- > 40 mm remplacés	3
- > 40 mm Total	28
Age moyen du parc compteur	8,9

• LES COÛTS COMPTABILISÉS

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	47 650,87
Total	47 650,87

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPÉRATIONS RÉALISÉES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	8 903,2
Branchements	4 062,27
Compteurs	47 650,87
Total	60 616,34

- **LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

Compte tenu du reliquat des exercices antérieurs, des dotations et des dépenses constatées, la situation du fonds de renouvellement en fin d'exercice est la suivante :

Fonds de Renouvellement
Contrat CC DU VAL DE SOMME (30986)

Date	Libellé	Débit	Crédit	Solde
01/01/2022	Dotation 2022		50 322,00	50 322,00
31/12/2022	Report des dépenses de renouvellement	41 828,95		41 828,95
	Cumul à fin décembre 2022	41 828,95	50 322,00	8 493,05
01/01/2023	Report à nouveau		8 493,05	8 493,05
01/01/2023	Dotation 2023		50 322,00	50 322,00
31/12/2023	Report des dépenses de renouvellement	62 165,87		62 165,87
	Cumul à fin décembre 2023	62 165,87	50 322,00	-3 350,82
01/01/2024	Report à nouveau		-3 350,82	-3 350,82
01/01/2024	Dotation 2024		50 322,00	50 322,00
31/12/2024	Report des dépenses de renouvellement	56 554,07		56 554,07
	Cumul à fin décembre 2024	56 554,07	50 322,00	-9 582,89

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE



Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

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 innovantes et résilientes. Présent dans 40 pays avec 40 000 collaborateurs dont 9 500 pour l'activité Eau en France, le Groupe permet également à ses clients de 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. En 2023, SUEZ a fourni de l'eau potable à 57 millions de personnes dans le monde (10,4 millions d'habitants en France) et des services d'assainissement à plus de 36 millions de personnes (10,5 millions d'habitants en France). En outre, le Groupe a produit 7,7 TWh d'énergie à partir des déchets et eaux usées.

SUEZ en chiffres

- 8,9 milliards € de chiffre d'affaires
- 10 centres techniques d'innovation et des centres R&D (dont 8 en France, à Paris, Bordeaux et Lyon)
- 1 300 experts (dont près de 300 chez SUEZ Eau France)
- 10 000 usines de traitement de l'eau et des déchets opérées dans le monde (dont respectivement 630 usines d'eau potable et 2030 usines de traitement des eaux usées en France)

Les métiers et les savoir-faire de SUEZ sont au cœur des enjeux de développement durable. En cohérence avec son ADN, le Groupe a souhaité renforcer l'impact positif de ses missions en allant au-delà de sa contribution naturelle à la préservation de l'environnement et à l'apport de services essentiels. Il s'est engagé dans la mise en œuvre d'une Feuille de Route de Développement durable 2023-2027 centrée sur 3 piliers (climat, nature et social) et 24 engagements concrets qui sont évalués chaque année. Cette feuille de route propose pour la première fois une approche transversale pour contribuer, aux côtés de nos clients, de nos partenaires et de l'ensemble de nos parties prenantes, à relever le défi de la transition écologique des territoires.

Pour en savoir plus sur la Feuille de Route développement durable de SUEZ Eau France : consultez le chapitre 5 « Votre délégataire ». « Une feuille de route développement durable au service des territoires »

La raison d'être de SUEZ

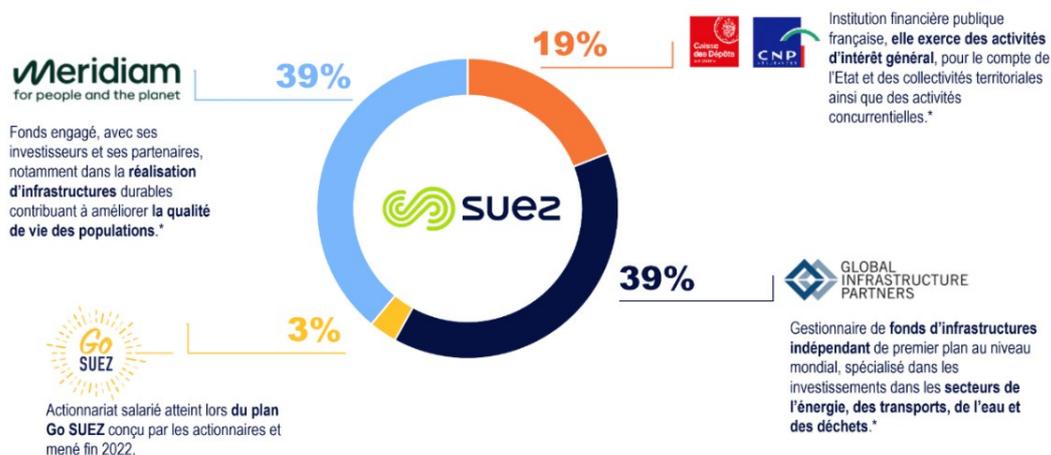
Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie.

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

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

Un actionnariat qui soutient les ambitions du groupe

SUEZ est détenu par un consortium d'actionnaires solides et réputés, résolu à soutenir une stratégie ambitieuse visant à faire du Groupe un leader mondial, agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement.



* Détention de la participation dans SUEZ via SUEZ Holding

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Avec près de 1 000 collaborateurs dédiés à la région, SUEZ est un acteur local essentiel dans les Hauts-de-France. Nous mettons un point d'honneur à accompagner nos clients dans la transition énergétique et de la gestion des ressources, grâce à des solutions innovantes et l'utilisation du digital.

Les chiffres de la Région Hauts-de-France

1000 collaborateurs

1,4 millions d'habitants desservis en eau potable

1 millions d'habitants desservis en service d'assainissement

410 000 contacts usagers par an

261 installations de production d'eau potable et **194** stations d'épuration

11 200 km de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés

7 1000 km de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés

250 clients collectivités et **290** clients entreprises

• NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE

- **Protéger les ressources** : Nous avons mis en place des solutions innovantes, comme l'usine de ré-infiltration de nappe à Moule pour sécuriser la distribution d'eau du Dunkerquois, ainsi que des projets de gestion des eaux pluviales dans le Douaisis.
- **Optimiser l'usage de l'eau grâce au numérique** : Avec 612 000 compteurs d'eau intelligents, notre région la plus équipée en dispositifs numériques. Cette technologie permet un suivi précis et une gestion optimisée de la consommation d'eau.
- **Faciliter l'accès aux ressources** : Nous proposons des solutions de tarification innovantes, comme à Dunkerque.
- **Produire de nouvelles ressources** : Grâce à nos unités de production de biogaz sur les stations d'épuration de l'Oise et de Laon, nous contribuons à diversifier et sécuriser l'approvisionnement en énergie.
- **Garantir la qualité de la ressource** : Nous mettons l'accent sur la qualité de l'eau, avec des dispositifs de traitement des polluants, comme à Valenciennes avec l'Osiose Basse Pression (OBIP), ainsi que des initiatives de réduction du calcaire ou d'adoucissement de l'eau dans des régions telles que Valenciennes, Dunkerque et Noyon.

• L'EXPERTISE DES DIRECTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS

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

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



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



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



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



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

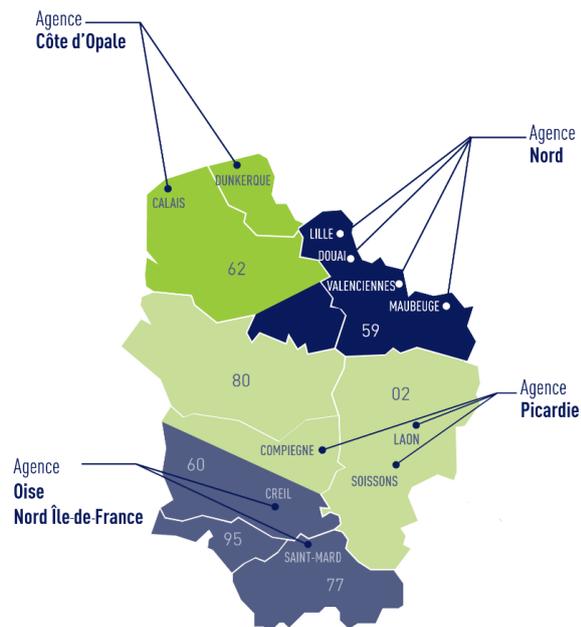
5.1.2 Nos implantations



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

• 4 AGENCES POUR ÊTRE AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES POUR DÉVELOPPER LES VILLES DE DEMAIN

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



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

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

5.1.3 Nos moyens logistiques

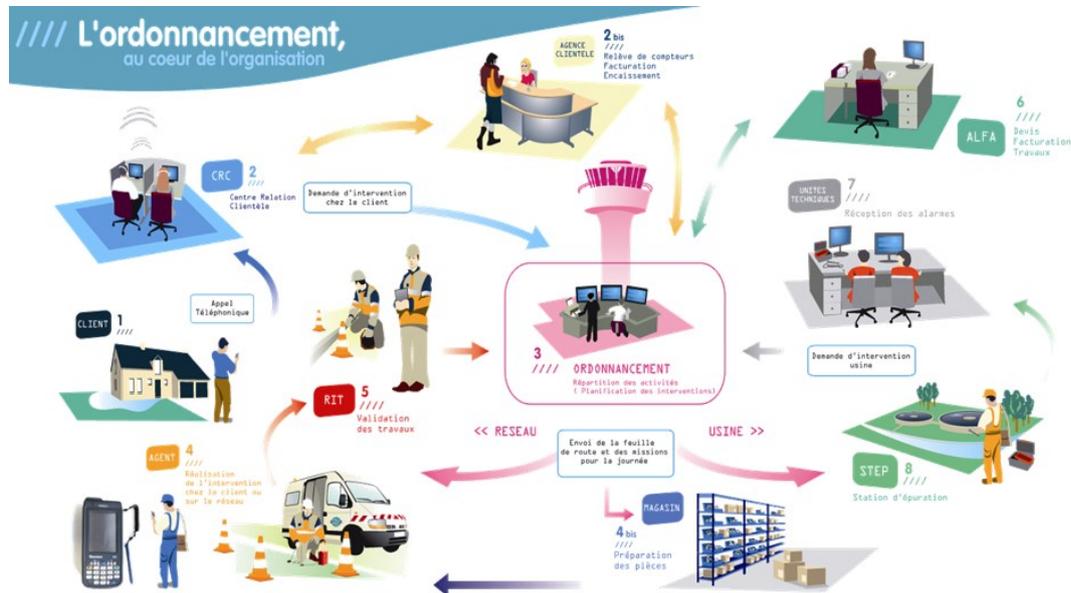
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

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 qui leur permettent 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'ordonnement travaille en relation étroite avec les équipes des plateformes logistiques.

Ces 4 plateformes réparties sur le territoire ont industrialisé la supply chain en approvisionnant, stockant, préparant et expédiant les matériels référencés par la Direction des Achats. Un système d'information « LOG'Eau », dédié aux flux logistiques de pièces a été mis en œuvre.

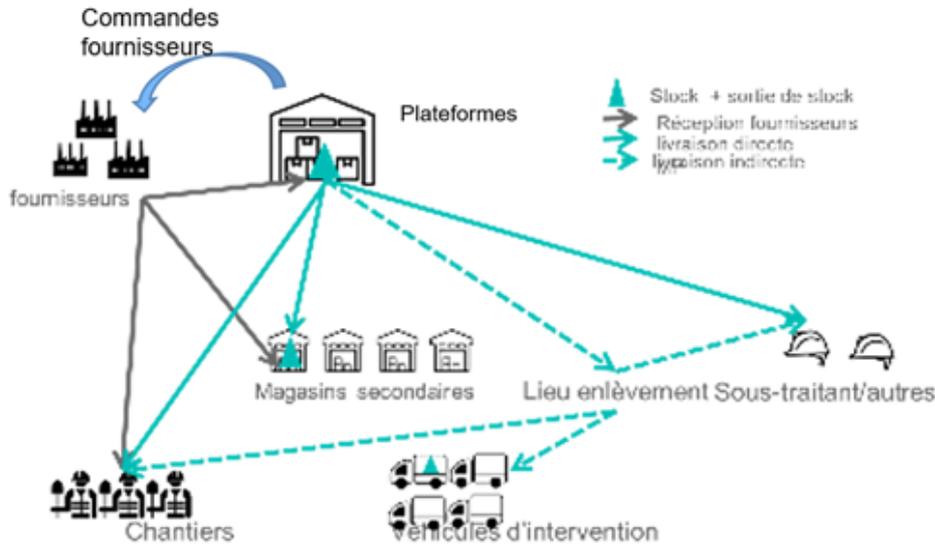
Les expéditions concernent :

- D'une part des commandes spécifiques exprimées dans LOG'Eau pour des branchements ou chantiers,
- D'autre part des réassorts automatiques de dotations de magasin de proximité en région ou de dotations véhicules, basés sur les déclarations de sorties des agents sur leurs tablettes.

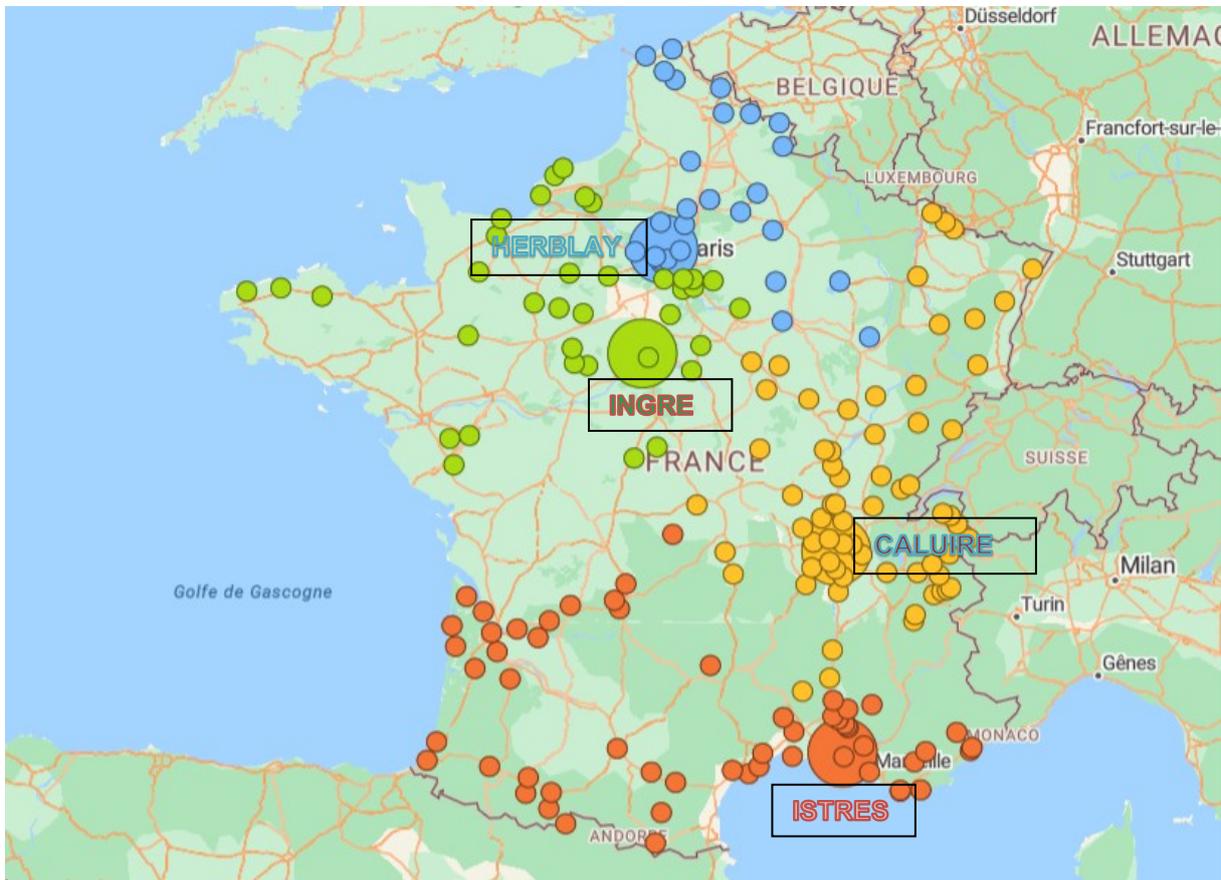
Les livraisons planifiées par les plateformes permettent d’approvisionner les commandes en amont de la date de réalisation et de maintenir à niveau les stocks des magasins de proximité au plus près des exploitants, pour répondre aux aléas de chantier.

Les stocks des véhicules permettent la réalisation d’interventions plus rapide, sans retour nécessaire à la base.

Des stocks stratégiques complètent les stocks de proximité en régions permettant d’avoir à disposition permanente les pièces indispensables au maintien du service aux clients.



La carte ci-dessous présente l’implantation géographique des 4 plateformes logistiques et des magasins de proximité, qui sont au nombre de 200 environ.



5.1.4 SUEZ Eau France, un acteur local qui déploie des solutions adaptées pour répondre aux enjeux spécifiques de chaque territoire

Dans un contexte de changement climatique et face à des défis de plus en plus prégnants, comme la pression quantitative sur la ressource en eau, l'augmentation des pollutions, la recrudescence d'aléas météorologiques intenses et le renforcement de la réglementation, SUEZ promeut des solutions en faveur de la résilience des services d'eau et d'assainissement de ses clients et les accompagne dans la transition écologique de leurs territoires.

Grâce à une organisation territoriale dédiée, SUEZ Eau France met le savoir-faire et l'expertise de ses collaborateurs au service de ses clients pour, au quotidien, 7j/7, 24h/24 :

- 1- Fournir l'accès à des services d'eau et d'assainissement de qualité,
- 2- Améliorer et protéger les infrastructures qui lui sont confiées par ses clients,
- 3- Accompagner la transition écologique et énergétique en améliorant ses process et en proposant de nouvelles solutions.

Retour sur quelques références qui ont marqué l'année 2024 :

En janvier : Inauguration de la nouvelle unité de production d'eau potable de l'Epau de Le Mans Métropole (département de la Sarthe) qui allie qualité de l'eau et performance énergétique. **La modernisation de cette installation s'inscrit dans la volonté de la collectivité de réduire son empreinte énergétique tout en innovant pour offrir un service de haute qualité à ses usagers grâce à un nouveau système de pompage, de nouvelles filières de traitement et la pose de panneaux photovoltaïques.**

En mars : La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans (département du Puy de Dôme) confie au groupement SUEZ/SEMERAP la gestion du système d'assainissement de Riom pour une durée de 7 ans. Pour répondre aux exigences techniques et environnementales de la collectivité, **SUEZ Eau France s'engage à mettre en œuvre des solutions innovantes, tant dans le mode de gestion du service que dans l'optimisation de son exploitation. Cette démarche permettra :**

- **d'économiser 800 tonnes éqCO2 par an sur la station d'épuration, en diminuant par exemple la consommation de réactifs nécessaires au traitement,**
- **de réduire de 20% la consommation énergétique de la station d'épuration de Riom, grâce au renouvellement des équipements énergivores,**
- **d'employer des collaborateurs en insertion,**
- **de sensibiliser à l'environnement les scolaires et le grand public grâce à un espace pédagogique dédié.**

En avril : Inauguration d'un nouveau bassin d'orage sur le site de la station d'épuration Dijon-Longvic (département de la Côte d'Or) qui permet **d'augmenter de 15 000 m³ la capacité de stockage des eaux usées du système unitaire de Dijon** pendant les épisodes pluvieux, et ainsi de réduire les déversements dans le milieu naturel.

En mai : Signature du contrat officialisant le **démarrage du projet de la future station de traitement des eaux usées de La Roche sur Yon** (département de la Vendée). La Roche sur Yon a choisi le groupement composé des sociétés SOGEA, Eiffage Construction, Safege, Pelleau et Associés Architecte, et SUEZ pour la conception – réalisation – exploitation et maintenance du nouvel équipement. A l'issue de la phase de construction, SUEZ Eau France exploitera l'ouvrage pendant 6 ans. **La nouvelle station permettra de répondre aux futures normes environnementales et sanitaires. Elle sera capable d'éliminer tous types de polluants, y compris les microplastiques, et de valoriser l'énergie des boues d'épuration en de nouvelles sources d'énergies renouvelables (biométhane, solaire, électricité verte).**

En septembre : Inauguration de la **nouvelle unité de la station** sur cette installation **d'épuration de Villiers-Saint-Frédéric** (département des Yvelines), **une usine élargie tournée vers la qualité de l'eau, la sobriété énergétique et la circularité des ressources.** Le déploiement, de technologies innovantes, sobres en énergie, moins génératrices de déchets et productrices de matières premières secondaires valorisables permet de répondre à la volonté du Syndicat Intercommunal de l'Assainissement de la Région de Neauphle-le-Château (SIARNC) de contribuer à la transition bas-carbone du territoire.

En octobre : **SUEZ Eau France propose désormais son application Tout Sur Mon Eau (TSME) aux 11 millions d’usagers des contrats qu’il opère en France.** Qu’ils logent en habitat individuel ou en habitat collectif, cette application les accompagne dans leurs usages de l’eau au quotidien. L’application est disponible gratuitement en téléchargement sur les stores des smartphones.

En novembre : **La Communauté de Communes Rives de Saône** (département des Côtes d’Or) **renouvelle sa confiance à SUEZ Eau France pour la gestion du service public d’assainissement. SUEZ Eau France s’engage dans une démarche d’optimisation des services d’assainissement collectif et non collectif**, en améliorant la performance du système d’assainissement, en luttant contre les eaux claires parasites, tout en réduisant l’empreinte carbone des énergies consommées.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Notre système d'information Clientèle

Dans le cadre de son programme de modernisation de la relation avec les clients, SUEZ Eau France a déployé récemment un nouvel outil de gestion de la relation client.

Cet outil nous permet d'améliorer les interactions avec les clients du service et en particulier :

- Le suivi des interactions avec les clients et une qualification fine des demandes et réclamations,
- La centralisation des informations offrant une vision à 360 ° du client, pour un traitement plus complet, rapide et qualitatif des demandes ;
- Le pilotage de l'activité relation client en temps réel et la réalisation de reportings

Ce nouvel outil de gestion clientèle est connecté à tous nos logiciels dont notre outil de facturation client Odysée.

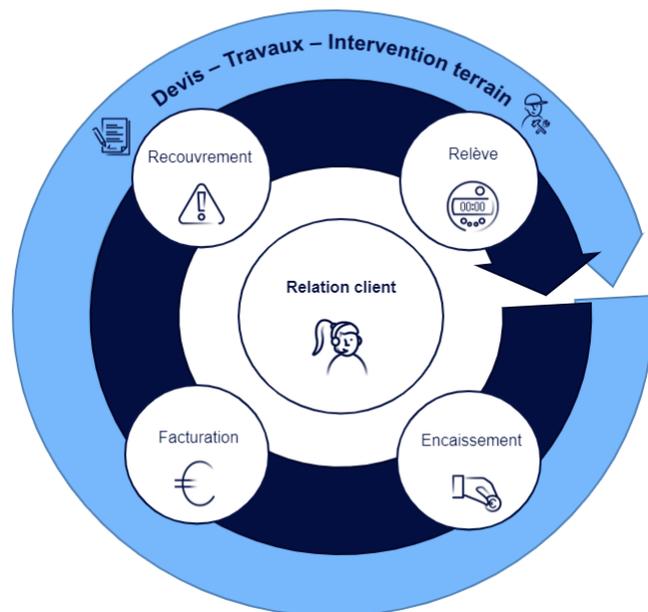
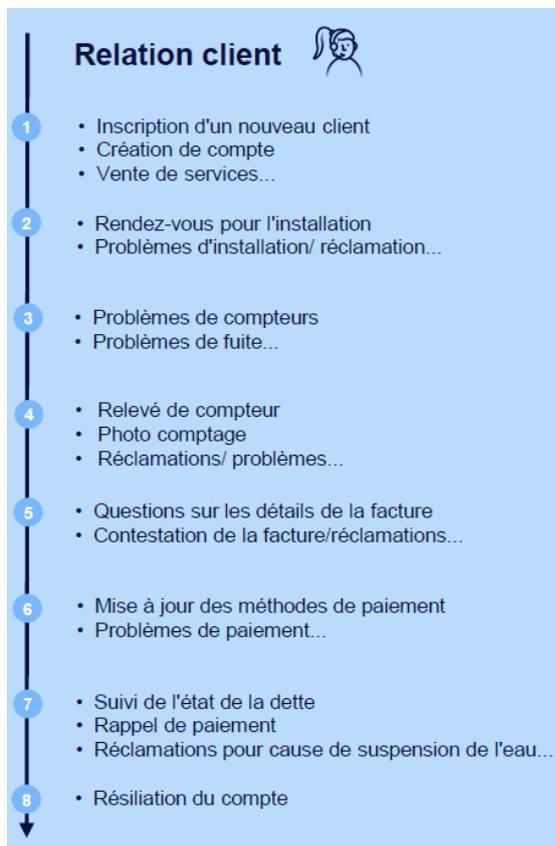
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axée 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 multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation digitale

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



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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

- la remontée pertinente d'index,
 - le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
 - l'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (localisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
 - une réponse adaptée aux questions des clients.
- Planification de la relève : la fréquence de la relève est adaptée aux différents types de clients : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

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

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

Relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

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

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



53921778

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

 **suez**

Compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur
|_|_|_|_|_|_|_|

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur
Index ancien compteur |_|_|_|_|_|_|_|_|
Index nouveau compteur |_|_|_|_|_|_|_|_|

Autre :

Référence client :

 **suez**

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

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

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous.**

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

- Dépose d'index par les clients.

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

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

La dépose d'index peut également être effectuée par les clients via le compte en ligne ou le téléphone, par saisie d'index seul sans photo.

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet au client :

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

- **ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU**

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

- **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

- relation multicanale : téléphone, web, conseiller virtuel, courriers, e-mails, réseaux sociaux



Réponse insatisfaisante ou non réponse

1. Dernier recours

Auprès du Directeur de la Relation Client Régionale

2. Recours amiable

Auprès du Médiateur de l'eau

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 tousurmoneau.fr et compte en ligne**

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

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

CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME

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

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

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

The screenshot shows the SUEZ website interface for 'MON EAU : Saint-Rambert-d'Albon'. The page is divided into several sections:

- Travaux**: 2 en cours. 0 travaux sont à venir. Bouton: Voir les travaux.
- Qualité**: 26 analyses bactériologiques dans les 12 derniers mois. Bouton: Voir les résultats.
- Prix**: 3,18 €. Pour un m3 d'eau consommé. Bouton: Voir le détail.
- Calcaire**: Votre eau est dure. Bouton: Voir le détail.
- Votre fournisseur : SUEZ**: SUEZ opère la gestion de l'eau potable et des eaux usées de votre commune. Texte descriptif et bouton: Voir le règlement des services.

The footer includes navigation links: Accueil, Mon Compte, Aide et Contact, Espace Client, and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

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 tousurmoneau.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).

SUEZ SOUSCRIRE un contrat TOUT SAVOIR sur mon eau PRÉSERVER l'eau Handicap Aide et contact Mon espace client

Contrat Accueil Mes contrats et demandes Ma conso Mes factures et paiements Mon eau Déconnexion

BIENVENUE sur votre espace client

Mon contrat

Contrat

2 RUE
Contrat n°98-

Mon justificatif de domicile →

Résilier mon contrat →

Mes paiements

Vous n'avez aucun solde à régler.

Passer au prélèvement automatique

Consulter mes opérations →

Mes factures

619.72€

Emise le: 12/02/2025
Référence:

Consulter mes factures Comprendre ma facture

Passer à la e-facture →

Mes notifications

+1

MES DEMANDES
Suivre mes demandes >

MES ALERTES FUITES
Aucune alerte à consulter >

MES ALERTES SURCONSOMMATION
1 alerte à consulter >

Ma consommation

11.22 m³

Consommation relevée du 01/02/2025 au 24/02/2025
Dernier index: 555

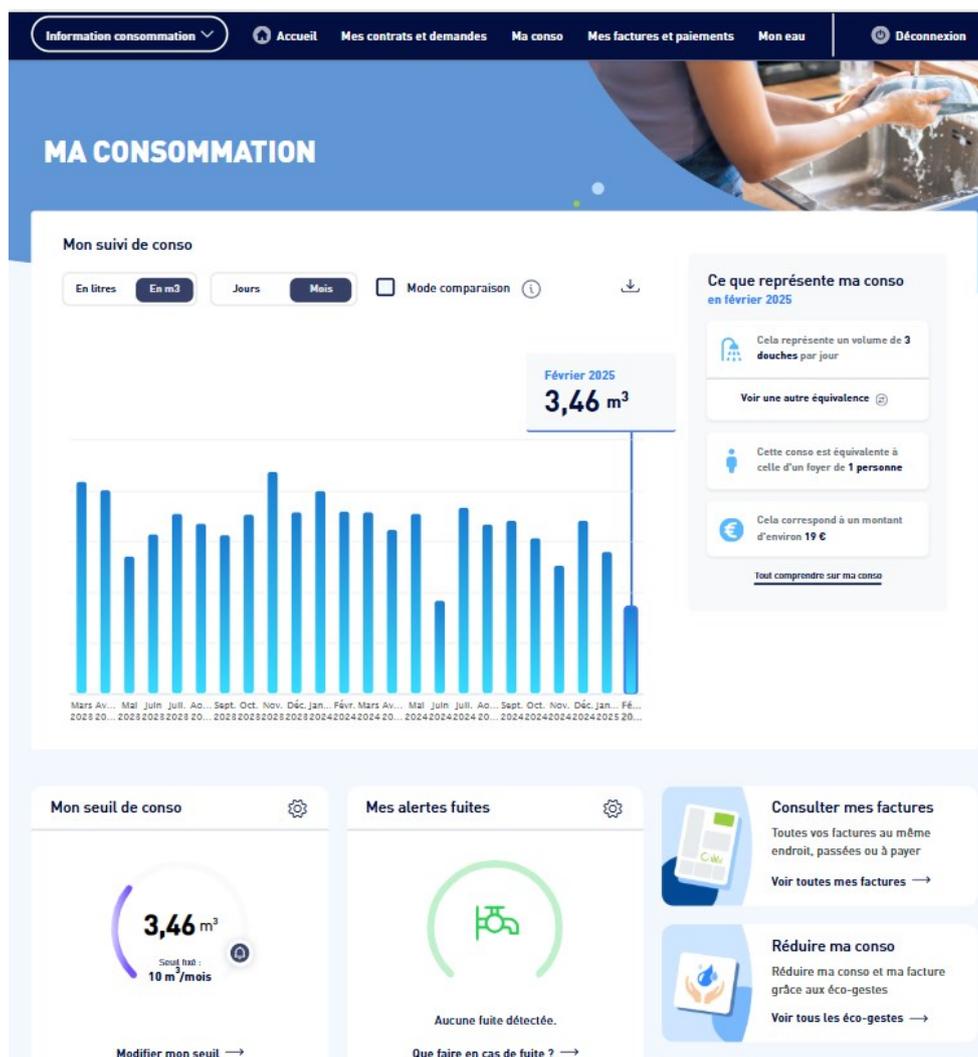
Suivre mes consommations

Mon eau : NOINTEL

Calcaire, qualité, travaux... Pour tout savoir sur l'eau de ma commune

Tout sur mon eau →

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 partagés**

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.

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

• DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)

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

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

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

• MENSUALISATION

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

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

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

• ENCAISSEMENT

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

• RECOUVREMENT

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

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

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

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

Objectif :

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

DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS

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

ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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

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



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

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



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

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



Acceo Langues

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

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

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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

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

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

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

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO

Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.

- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

SUEZ a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients de la part de SUEZ (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel. Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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



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

bienvenue chez SUEZ !

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

D'où vient l'eau du robinet ?

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

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

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

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

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

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

HandiCapZéro

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

ACCED

Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCED propose la transcription instantanée de la parole, la vidéo-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée.

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

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

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

Créez votre espace client

et vous pourrez :

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

Je surveille mes installations

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

Et si j'ai réellement une fuite ?

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

Je me renseigne sur le type de compteur installé

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

Je comprends ma facture

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



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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

- **BAROMÈTRE NATIONAL ET RÉGIONAL À FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

1fois/an auprès des clients abonnés

Le baromètre national de satisfaction à froid évalue :

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

Un zoom est fait ensuite sur la région

Le fonctionnement du dispositif à froid :



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

Objectifs :

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

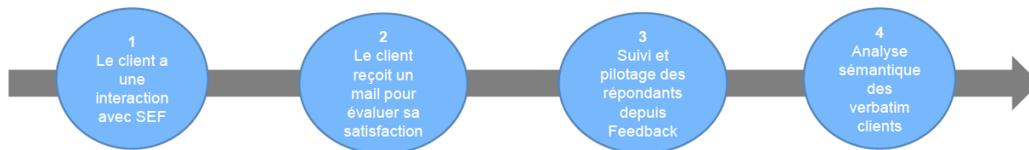
- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

Le fonctionnement du dispositif à chaud :

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
--	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, précision, chlore etc.) : Informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

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

5.3 Notre système de management

Le système de management de SUEZ Eau France est certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national, et pour toutes nos activités :

- Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
- Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
- Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
- Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
- Gestion des services à la clientèle
- Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers.

Notre système national permet à nos clients de bénéficier du savoir-faire de SUEZ :

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences des collaborateurs**, intégrant les évolutions techniques, technologiques et digitales dans nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires ;
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence** permettant de maîtriser les risques et assurer la continuité d'activité face aux crises de plus en plus fréquentes.

A partir de ce socle commun, nos équipes régionales s'attachent à prendre en compte les spécificités de chaque territoire afin d'adapter au mieux nos activités aux attentes de nos clients et à leurs enjeux techniques, environnementaux et sociétaux

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.

Nos certificats ISO 9001-14001-50001 ont été renouvelés en décembre 2024 pour une période de 3 ans.

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



Certificat en cours : 2 Décembre 2024
Date d'expiration : 1 Décembre 2027
Numéro de certificat : 10658222

Première(s) approbation(s) : ISO 9001 - 27 Avril 2004

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom



NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours :
Date d'expiration :
Numéro de certificat :

2 Décembre 2024
1 Décembre 2027
10658224

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 - 2 Décembre 2015

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 :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

LRQA

NOTRE CERTIFICAT ISO 14001



Certificat en cours : 2 Décembre 2024
 Date d'expiration : 1 Décembre 2027
 Numéro de certificat : 10658223

Première(s) approbation(s) :
 ISO 14001 - 27 Avril 2004

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

Tour CB21 - 16 place de l'Iris, PB00130, 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, France

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

ISO 14001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

Marta Escudero

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
 Issued by: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

LRQA

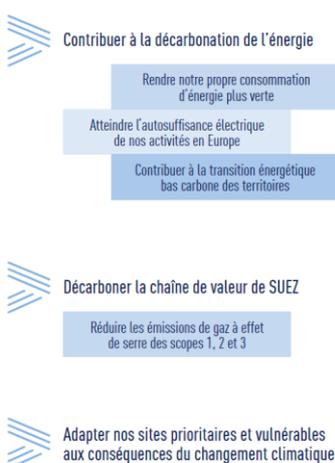
5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

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 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, Pilier nature et Pilier social.

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

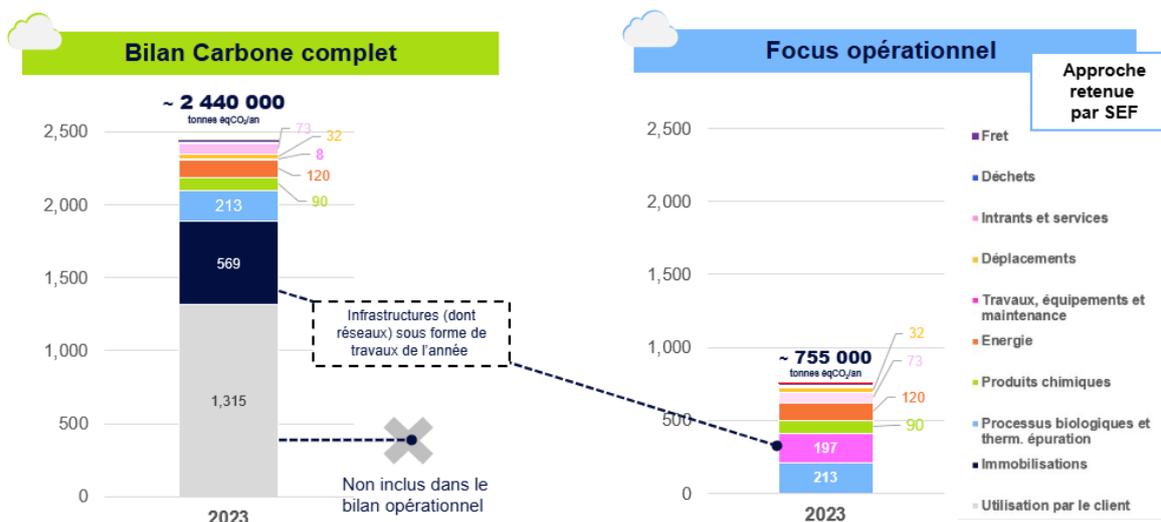


Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

Atténuer les émissions de gaz à effet de serre

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone complet (publié sur le site de l'Ademe) s'élève à 2,4 MtCO₂e, et **755 000 tCO₂e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2024 sur l'année 2023)



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 de R&D pour identifier des **modes opératoires moins émissifs** en protoxyde d'azote et en méthane.

Par ailleurs, 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.

Au-delà de l'optimisation de sa consommation énergétique, SUEZ s'engage, dans sa feuille de route développement durable, à porter à 100% la part de l'électricité durable dans sa consommation électrique d'ici 2030 en Europe. Pour y parvenir, SUEZ Eau France s'est engagée dans une démarche d'augmentation de la part des énergies renouvelables dans sa consommation totale afin notamment de renforcer leur essor et de contribuer ainsi à la souveraineté énergétique des territoires. Ainsi, pour favoriser la production d'énergie renouvelable, SUEZ :

- promeut l'installation des panneaux photovoltaïques sur les installations qu'elle gère pour le compte de collectivités (quand les conditions urbanistiques et technico-économiques sont réunies),
- soutient la production d'énergie verte via la signature de PPA (Power Purchase Agreement) pour accroître la part d'énergie verte en France et pouvoir avoir une bonne visibilité sur l'évolution des tarifs et ainsi faire bénéficier de ces 2 atouts les services d'eau et d'assainissement gérés.

S'adapter aux conséquences du changement climatique

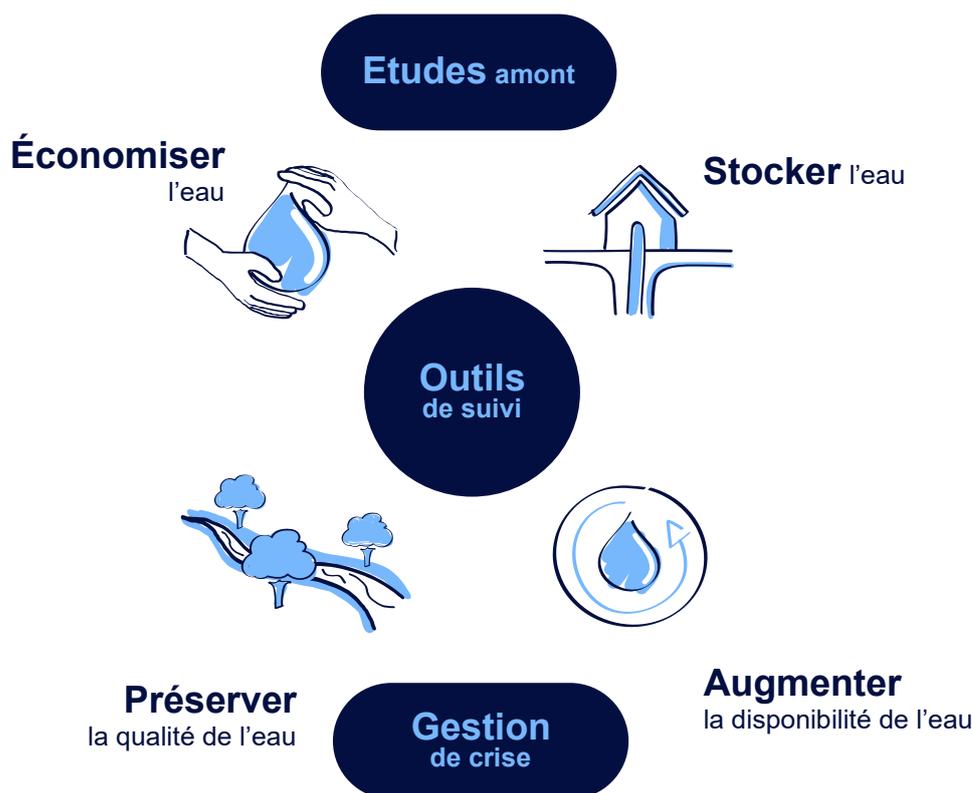
Enfin, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants. Pour protéger les infrastructures liées aux services essentiels, SUEZ s'engage à établir un plan d'action pour 100% des sites prioritaires exploités d'ici 2027. En 2024, 80 installations d'eau potable et d'assainissement ont d'ores et déjà fait l'objet d'analyses d'exposition aux aléas climatiques (crues, inondations, les fortes pluies, les sécheresses, feux de forêt...). Elles seront complétées par des analyses de vulnérabilité pour les sites les plus exposés.

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.

Par exemple, grâce à des outils d'hydrovigilance utilisant l'intelligence artificielle, nous sommes en mesure de réaliser des prédictions sur l'état de la ressource en eau sur un territoire, à court, moyen ou long terme, en se basant entre autres sur les scénarios du GIEC.



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

Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

Avec notre feuille de route développement durable, nous sommes mobilisés pour renforcer notre impact positif sur la biodiversité, à travers d'engagements qui visent à diminuer les pressions, tout en déployant des solutions pour la préserver.

C'est ainsi que les sites considérés comme prioritaires en termes de biodiversité bénéficient d'un traitement particulier combinant inventaires faunistiques et floristiques, plan d'actions de préservation et gestion différenciée. Cette dernière prévoit a minima les bonnes pratiques suivantes :

- **L'abandon des produits phytosanitaires**, tels que les engrais, les désherbants et les produits anti-mousses. Ces produits sont incompatibles avec les enjeux de protection de la biodiversité et de la ressource en eau ;
- **La plantation d'espèces d'arbres et d'arbustes locales** qui présentent l'intérêt d'être adaptées au milieu naturel, au climat de la région et présentent une meilleure résilience ;
- **Les espacements des périodes de tontes** avec l'objectif optimal d'une à deux tontes par an sur les espaces en libre évolution ;
- **L'étude de la mise en place de l'écopâturage**. Il offre la possibilité de conserver les milieux ouverts plus favorables pour obtenir une diversité d'espèces floristiques. Ce mode de gestion est également une alternative aux modes d'entretien mécanique, consommateurs d'énergie et générateurs de nuisance comme le bruit.

Par ailleurs, SUEZ a développé des Solutions fondées sur la Nature (SfN) dont l'objectif est d'utiliser le fonctionnement de la nature et des écosystèmes pour servir à la fois l'homme et la biodiversité. SUEZ s'emploie à les mettre en place pour préserver la qualité de la ressource ou encore pour préserver les milieux.

Enfin, la biosurveillance des milieux est aussi intégrée comme une des techniques qui peut être mise en œuvre pour surveiller l'évolution, les modifications, les altérations, ou la stabilité de la qualité d'un milieu naturel.

Un engagement affirmé et affiché



Au-delà de la feuille de route DD du groupe et pour réaffirmer son engagement en faveur de la biodiversité, SUEZ a rejoint en 2020 le dispositif Entreprises Engagées pour la Nature, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).

Dans ce cadre, SUEZ met en place des actions liées à son cœur de métier relevant de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité.

De façon complémentaire à ce socle d'actions relatives à son cœur de métier, SUEZ s'engage à poursuivre ses démarches partenariales et collaboratives, participer à l'amélioration des connaissances, innover sur la biodiversité, sensibiliser, former et vulgariser.

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.

Enfin, 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 2024 le score de 94 /100.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 SUEZ accompagne la communication de ses clients eau en France : informer pour comprendre, comprendre pour protéger

Conscient de l'importance d'informer et de sensibiliser les usagers à la fois sur les nouveaux services qui leur sont destinés mais aussi sur la nécessaire protection de la ressource et du milieu naturel, SUEZ Eau France met en place, à son initiative ou aux côtés de ses clients collectivités, des opérations adaptées à tous les publics. Visites de sites techniques par des scolaires et le grand public, Journées portes ouvertes, encarts facture, journées techniques et de l'innovation, dégustations d'eau, parcours pédagogiques, sensibilisations à la maîtrise des consommations sont autant d'actions qui permettent de donner à comprendre les enjeux de l'eau et de l'assainissement en France mais aussi de consommer en connaissance de cause tout en comprenant mieux le prix du service.

COMMUNICATION GRAND PUBLIC ET PEDAGOGIE

- **Le Magazine Plus : un magazine pour donner à voir et à comprendre les actions du Groupe**

En 2024, deux numéros du **Magazine Plus** ont mis en lumière les enjeux de l'eau et des déchets, présenté des réalisations innovantes, des réussites commerciales et donné la parole aux collaborateurs. Envoyés à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, le magazine est également diffusé à nos clients à l'occasion d'événements tels que des salons professionnels. Une version digitale est par ailleurs disponible sur 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 Basse Dheune** (département de Saône et Loire). Sur la base d'un exemple concret et réel, les visiteurs peuvent ainsi découvrir le fonctionnement d'un équipement destiné à la production d'eau potable. Une dizaine de visites virtuelles de ce type sont actuellement disponibles en France. Elles sont disponibles sur <https://www.suez.fr/fr-fr/nous-connaître/visites-virtuelles>

- **Journées portes ouvertes**

En 2024, **près d'une trentaine de visites d'installations** ont été proposées sur l'ensemble du territoire depuis le site www.portesouvertes.suez.fr

Le grand public a ainsi pu découvrir le fonctionnement d'une usine d'eau potable ou d'une station d'épuration aux côtés de nos collaborateurs qui leur ont partagés leur savoir-faire et leur engagement vis-à-vis de la préservation de la ressource en eau et de la protection de l'environnement.

- **Sécheresse et canicule**

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

EVENEMENTS ET SALONS EN FRANCE

En 2024, SUEZ a participé à des événements et salons nationaux pour présenter ses solutions résilientes et innovantes pour accompagner ces parties prenantes dans la transition écologique et répondre aux enjeux réglementaires et économiques. L'une des thématiques phares des prises de paroles lors des événements de cette année : l'indispensable évolution du modèle de financement des services de l'eau.

- **Carrefour des gestions locales de l'eau 31 janvier au 1^{er} février 2024 à Rennes**
- **Vivatech du 22 au 25 mai 2024 à Paris**
- **Congrès ASTEE 10 au 13 juin 2024 à Quimper**
- **Salon des Maires et des Collectivités Locales 19 au 21 novembre 2024 à Paris**



Glossaire



Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

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

- **Conduite d'adduction**

Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**

Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Compteur**

Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**

Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**

Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**

Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**

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

- **Émetteur**

Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)

L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre

de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE



Annexes

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

7.1.1 La synthèse des évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

Décret n° 2024-1217 du 28 décembre 2024 relatif au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050854463>

Il proroge jusqu'au 31 décembre 2025 le **seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes**.

Décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024 portant diverses mesures de simplification du droit de la commande publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050872401>

Le décret apporte **des modifications au [code de la commande publique](#) afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics**.

- Il relève à 300 000 euros hors taxes le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence pour les marchés innovants de défense ou de sécurité.
- Il prévoit les conditions dans lesquelles un groupement peut être constitué et sa composition modifiée dans le cadre de procédures incluant une ou plusieurs phases de négociation ou de dialogue.
- Le décret relève la part minimale que le titulaire s'engage à confier à des petites et moyennes entreprises ou à des artisans dans le cadre des marchés globaux, des marchés de partenariat et des contrats de concession.
- Il abaisse de 5 % à 3 % le montant maximum de la retenue de garantie pour les marchés publics conclus par certains acheteurs avec une petite ou moyenne entreprise.
- Enfin, il intègre les mesures réglementaires d'application de la [loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte s'agissant de la possibilité pour une entité adjudicatrice de rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne.

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

Décret n°2024-787 du 9 juillet 2024 portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925412>

Le décret relatif à la réforme des redevances des agences de l'eau prévoit, **la suppression des dispositions relatives aux redevances pour pollution de l'eau d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte et la création de nouvelles dispositions d'application des futures redevances sur la consommation d'eau potable, pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement**.

Le décret modifie les textes applicables aux redevances pour pollution de l'eau des industriels non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées, pour pollution de l'eau par les activités d'élevage, pour prélèvement sur la ressource en eau et pour pollutions diffuses. Ces modifications servent principalement à corriger les textes en apportant des précisions dans les modalités de mise en œuvre.

Le décret modifie les modalités de déclaration, de versement et de recouvrement de certaines redevances ainsi que les textes relatifs à l'application de la réforme des redevances pour les offices de l'eau.

Directive européenne 2024-3019 du 27 novembre 2024 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU 2)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202403019

Elle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025. Chaque Etat Membre dispose désormais d'un délai maximal de 31 mois (soit le 31/07/2027 au plus tard) pour transposer ce texte en droit français et définir ainsi les obligations au niveau national en vue de respecter les objectifs fixés par la directive ou intégrer certaines obligations de la directive quand elles sont détaillées et précises.

Cette nouvelle directive renforce graduellement les exigences de traitement des eaux avant rejet, en fonction de la capacité des stations, soumet les industries pharmaceutique et cosmétique à la responsabilité élargie des producteurs à l'égard des micropolluants et fixe à l'ensemble des stations d'épuration traitant une charge supérieure à 10.000 EH un objectif de neutralité énergétique à atteindre fin 2045 au plus tard.

7.1.2 Les évolutions réglementaires

COMMANDE PUBLIQUE

Décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées et à l'interdiction d'acquisition par l'Etat de produits en plastique à usage unique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049184670>

Publics concernés : l'Etat, aux collectivités territoriales et leurs groupements.

Objet : décret pris en application de l'article 58 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi « AGEC »). Pour rappel, celui-ci impose à l'Etat, aux collectivités territoriales et leurs groupements d'acquies annuellement une proportion minimum de biens réemployés, réutilisés ou intégrant des matières recyclées.

Le décret détaille l'obligation, pour les acheteurs publics, d'intégrer à leurs achats des produits issus de l'économie circulaire (réemploi, réutilisation ou intégration des matières recyclées). Il précise les moyens d'acquisitions des biens. Il permet tout d'abord la prise en compte des biens acquis dans des marchés mixtes (fournitures, services et travaux) mais également via des dons. Il intègre également de nouvelles catégories de produits, et fixe des proportions minimales issus du réemploi ou de la réutilisation. L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements devront déclarer la part de leurs dépenses annuelles des biens acquis sur le portail national des données ouvertes.

Entrée en vigueur : 1^{er} juillet 2024.

Arrêté du 18 mars 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049309683>

Arrêté du 18 mars 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des contrats de concession

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049309667>

Publics concernés : acheteurs publics soumis au code de la commande publique.

Objet : soumission des actes d'exécution au régime des données essentielles.

Les données essentielles relatives, pour les marchés publics, aux actes spéciaux de sous-traitance, aux actes de sous-traitance modificatifs et aux modifications qui se rapportent aux marchés publics notifiés avant le 1er janvier 2024 et, pour les contrats de concession, aux modifications et aux données d'exécution qui se rapportent aux contrats de concession conclus avant le 1er janvier 2024 doivent être transmises et publiées dans les conditions fixées par les arrêtés du 22 décembre 2022.

Entrée en vigueur : 1^{er} mai 2024.

Décret n° 2024-308 du 4 avril 2024 relatif au contrôle du coût de revient des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049366872>

Publics concernés : acheteurs publics et opérateurs économiques.

Objet : contrôle du coût de revient des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics.

Le contrôle du coût de revient concerne les marchés conclus par l'Etat ou ses établissements publics pour lesquels la spécialité des techniques, le petit nombre de candidats possédant la compétence requise, des motifs de secret ou des raisons d'urgence impérieuse ou de crise ne permettent pas de faire appel à la concurrence ou de la faire jouer efficacement. S'agissant des marchés de défense ou de sécurité de l'Etat et de ses établissements publics, le décret du 4 avril 2024 précise la forme selon laquelle les opérateurs économiques sont tenus de présenter leurs éléments techniques et comptables dans le cadre de ce contrôle, tout en définissant la nature des charges comprises dans la détermination de ce coût et des modalités de leur comptabilisation.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Décret du 16 juillet 2024 pris en application de l'article 191 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050001045>

Publics concernés : les collectivités territoriales, leurs groupements et les établissements publics locaux de plus de 3 500 habitants qui appliquent le régime budgétaire et comptable prévu aux articles L. 5217-10-1 à L. 5217-10-15 et L. 5217-12-2 à L. 5217-12-5 du code général des collectivités territoriales, la ville de Paris, la métropole de Lyon, la collectivité de Corse, la collectivité territoriale de Guyane et la collectivité territoriale de Martinique.

Objet : budget pour la transition écologique.

Le compte administratif ou le compte financier unique des collectivités territoriales doit comporter un état annexé intitulé « Impact du budget pour la transition écologique », à compter de l'exercice 2024.

Cet état présente les dépenses d'investissement qui, au sein du budget, contribuent négativement ou positivement à tout ou partie des objectifs de transition écologique de la France.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Décret n° 2024-1217 du 28 décembre 2024 relatif au seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalable pour les marchés de travaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050854463>

Publics concernés : acheteurs publics et opérateurs économiques.

Objet : proroge jusqu'au 31 décembre 2025 le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence préalables pour les marchés de travaux dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication et s'applique aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1er janvier 2025.

Décret n° 2024-1251 du 30 décembre 2024 portant diverses mesures de simplification du droit de la commande publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050872401>

Publics concernés : acheteurs publics, autorités concédantes et opérateurs économiques.

Objet : modification du [code de la commande publique](#) et simplification du droit de la commande publique

Le décret apporte des modifications au [code de la commande publique](#) afin notamment de simplifier l'accès des entreprises à la commande publique et d'assouplir les règles d'exécution financière des marchés publics.

- Groupements
 - Dans le cadre de procédures négociées ou procédures incluant une phase de dialogue, l'acheteur peut autoriser le candidat qui en fait la demande à se constituer en groupement entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché,
 - Avec un ou plusieurs des candidats invités à négocier ou à participer au dialogue
 - Ou un ou plusieurs des opérateurs économiques aux capacités desquels il a eu recours,

Si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Le groupement dispose des garanties économiques, financières, techniques et professionnelles exigées par l'acheteur pour participer à la procédure ;
- La constitution d'un groupement ne porte pas atteinte au principe d'égalité de traitement des candidats ni à une concurrence effective entre ceux-ci.
- L'acheteur ne peut exiger que les groupements d'opérateurs économiques adoptent une forme juridique déterminée après l'attribution du marché que lorsque cela est nécessaire à sa bonne exécution.
- Accès des PME à la commande publique
 - Le montant maximum de la retenue de garantie est réduit de 5 % à 3 % pour les marchés publics de certains acheteurs (l'Etat, les établissements publics administratifs de l'Etat, autres que les établissements publics de santé, dont les charges de fonctionnement annuelles sont supérieures à 60 millions d'euros ainsi que les collectivités territoriales, leurs établissements publics et leurs groupements, dont les dépenses de fonctionnement annuelles sont supérieures à 60 millions d'euros) dont le titulaire est une PME.
 - La part minimale que le titulaire d'un marché global, d'un marché de partenariat ou d'un contrat de concession doit/peut (contrats de concession) confier à des PME ou artisans est relevé à 20 %.
- Avance

- Le seuil de 80 % du montant HT du marché à compter duquel l'avance versée devait avoir été remboursée est supprimé
- Marchés innovants de défense ou de sécurité
 - Le seuil de dispense de publicité et mise en concurrence préalables pour les marchés innovants de défense ou de sécurité est relevé à 300 000 euros HT. Ces dispositions sont également applicables aux « petits » lots, c'est-à-dire aux lots dont le montant est inférieur à 80 000 euros hors taxes pour des fournitures ou des services innovants ou à 100 000 euros hors taxes pour des travaux innovants.
- Accords-cadres à bons de commande
 - Il est désormais possible de conclure un accord-cadre comportant une partie à bons de commande et une partie avec des marchés subséquents à condition que cela ait été annoncé au sein des documents de la consultation.
- Mise en œuvre de la loi industrie verte
 - Les entités adjudicatrices peuvent désormais rejeter une offre contenant des produits provenant de certains pays tiers à l'Union européenne, sous certaines conditions.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication ; les dispositions du décret s'appliquent aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2025.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Factures

Arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050407221#:~:text=Elle%20vise%20%C3%A0%20promouvoir%20une,de%20polluants%20dans%20le%20milieu>

Publics concernés : les services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées, qu'ils soient publics, si la gestion est assurée en régie, ou privés, si elle est déléguée à un opérateur privé ; les services en charge de l'assainissement des eaux usées.

Objet : modifier les sous-rubriques de la présentation des factures d'eau pour les rubriques « Organismes publics » et « Distribution de l'eau et Collecte et traitement des eaux usées ».

Il vise à modifier des rubriques des factures d'eau. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du chantier de la réforme des redevances des agences de l'eau prévues par la loi de finances pour 2024 (article 101). Elle vise à promouvoir une meilleure performance des services d'eau et d'assainissement pour inciter les collectivités gestionnaires à améliorer leurs infrastructures et ainsi réduire les fuites d'eau potable et les rejets de polluants dans le milieu. La réforme substitue les actuelles redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte à une redevance de rendement sur la consommation d'eau potable et de deux redevances incitatives sur la performance des services d'eau potable et d'assainissement collectif. Le présent arrêté met simplement en coordination la présentation des factures d'eau avec cette réforme.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2025, en cohérence avec l'entrée en vigueur de la réforme de la redevance des agences de l'eau.

Redevance

Décret n°2024-787 du 9 juillet 2024 portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925412>

Publics concernés : agences de l'eau, collectivités, usagers des services d'eau potable et d'assainissement, exploitants agricoles, énergéticiens, industriels.

Objet : modification des dispositions applicables aux redevances des agences de l'eau.

Le décret relatif à la réforme des redevances des agences de l'eau prévoit, d'une part, la suppression des dispositions relatives aux redevances pour pollution de l'eau d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte et la création de nouvelles dispositions d'application des futures redevances sur la consommation d'eau potable, pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement.

Le décret modifie les textes applicables aux redevances pour pollution de l'eau des industriels non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées, pour pollution de l'eau par les activités d'élevage, pour prélèvement sur la ressource en eau et pour pollutions diffuses. Ces modifications servent principalement à corriger les textes en apportant des précisions dans les modalités de mise en œuvre.

Le décret modifie les modalités de déclaration, de versement et de recouvrement de certaines redevances ainsi que les textes relatifs à l'application de la réforme des redevances pour les offices de l'eau.

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

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049894002>

Arrêté du 5 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925818>

Arrêté du 10 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049990261>

Arrêté du 20 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831004>

Arrêté du 23 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831022>

Gestion de crise

Décret n° 2024-895 du 1er octobre 2024 relatif aux réquisitions pour les besoins de la défense et de la sécurité nationale et à leur articulation avec les différents régimes juridiques portant sur la préparation et la gestion des crises

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050294883>

Publics concernés : services de l'Etat, collectivités territoriales et toute autre personne de droit public ou de droit privé chargée d'une mission de service public ; personnes physiques de nationalité française ou se trouvant sur le territoire national ; personnes morales établies en France ; navires battant pavillon français.

Objet : définir les modalités de mise en œuvre du nouveau régime des réquisitions pour les besoins de la défense et de la sécurité nationale, institué par l'[article 47 de la loi n° 2023-703 du 1er août 2023](#) relative à la programmation militaire pour les années 2024 à 2030 et portant diverses dispositions intéressant la défense.

Ce régime concerne les collectivités territoriales et toute autre personne chargée d'une mission de service public Il s'agit d'un dispositif général qui donne la possibilité de réquisition par les services de l'Etat en fonction de risques identifiés et de situation de crise à tester. Le décret précise les sujétions préalables aux réquisitions – dispositifs de recensement, d'essais et d'exercices, mais aussi les mesures de blocage d'un bien mobilier (emportant pour son détenteur l'obligation d'en assurer la préservation) – ainsi que les mesures de réquisition justifiées par la menace et par l'urgence, en tenant spécifiquement compte des particularités des collectivités d'outre-mer pas d'incidence spécifique sauf événement exceptionnel impactant le secteur de l'eau.

Entrée en vigueur : le texte ainsi que les dispositions des I à X de l'article 47 et du I, des 1° à 8° du IV, du V et du 6° du IX de l'article 71 de la loi n° 2023-703 du 1er août 2023 relative à la programmation

militaire pour les années 2024 à 2030 et portant diverses dispositions intéressant la défense entrent en vigueur le lendemain de sa publication, y compris dans les collectivités d'outre-mer régies par le principe de spécialité législative.

ENERGIE

Certificats d'économie d'énergie

Arrêté du 22 août 2024 modifiant l'arrêté du 4 septembre 2014 modifié fixant la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur, l'arrêté du 22 décembre 2014 modifié définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 28 septembre 2021 modifié relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050147822>

Il modifie la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur, l'arrêté du 22 décembre 2014 modifié définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 28 septembre 2021 modifié relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie

Il rajoute également quelques informations à fournir dans les dossiers de demandes, pour que le demandeur s'engage à avoir effectivement installé les équipements éligibles à CEE.

Le présent arrêté vise à modifier ou créer des fiches d'opérations standardisées, à modifier le modèle d'attestation sur l'honneur concernant la mise en œuvre des opérations par les services techniques des bénéficiaires personnes morales, à exiger un contrôle de chaque opération relative aux fiches d'opérations standardisées

Détail

L'arrêté crée les fiches standardisées suivantes :

IND-UT-137 « Mise en place d'un système de pompe(s) à chaleur en rehausse de température de chaleur fatale récupérée »,

IND-UT-138 « Conversion de chaleur fatale en électricité ou en air comprimé » et

IND-UT-139 « Système de stockage de chaleur fatale »

L'arrêté met à jour les fiches et le référentiel de contrôle des opérations suivantes :

BAR-TH-171 « Pompe à chaleur de type air/eau »

BAR-TH-172 « Pompe à chaleur de type eau/eau ou sol/eau »

RES-EC-104 « Rénovation d'éclairage extérieur »

L'arrêté supprime la fiche BAT-TH-160 « Vannes de régulation étanches à servomoteurs économes (France métropolitaine) »

Par ailleurs, le texte complète les infos demandées dans la procédure CEE (quelle que soit l'opération), en rajoutant les questions suivantes :

La totalité du matériel a été installée par un tiers :

oui non

Dans le cas où au moins une partie du matériel n'a pas été installée par un tiers, mes services techniques ont mis en œuvre ou achevé l'opération (ex. : installation de toutes les lampes, de toutes les pommes de douche, etc.) :

oui non

Non concerné par ces cas (l'opération ne nécessite aucune installation de matériel) :

Arrêté du 18 novembre 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2014 définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie, l'arrêté du 4 septembre 2014 fixant la liste des éléments d'une demande de certificats d'économies d'énergie et les documents à archiver par le demandeur et l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie et modifiant les arrêtés modificatifs du 22 août 2024 et du 6 septembre 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050613057>

Publics concernés : bénéficiaires et demandeurs dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Objet : révision de fiches d'opérations standardisées d'économies d'énergie et corrections de certaines dispositions des arrêtés demandes, contrôles et modalités dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

Entrée en vigueur : le présent arrêté entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des dispositions de l'article 1er qui s'appliquent aux opérations engagées à compter du 1er janvier 2025.

A retenir :

- Révision des fiches isolation mur/toiture/plancher suivantes : BAR-EN-101, BAR-EN-102, BAR-EN-103, BAR-EN-105, BAR-EN-106, BAR-EN-107, BAT-EN-101, BAT-EN-102.
- Modification des fiches pompes à chaleur BAR-TH-171 « Pompe à chaleur de type air/eau » et BAR-TH-172 « Pompe à chaleur de type eau/eau ou sol/eau » pour les opérations engagées au 21/11/2024.
- Modification de la BAR-TH-177 pour les opérations engagées au 21/11/2024

Décret n° 2024-1100 du 2 décembre 2024 portant création de l'article D. 221-17-1 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050714499>

Publics concernés : personnes éligibles du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), exploitants d'installations industrielles.

Objet : création de l'article D. 221-17-1 du [code de l'énergie](#). L'[article 24 de la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte a modifié l'[article L. 221-7 du code de l'énergie](#) pour rendre possible la délivrance de certificats d'économies d'énergie concernant des opérations industrielles qui entraînent une baisse des émissions de gaz à effet de serre, notamment à la suite de relocalisations d'activité. Le décret précise les conditions à respecter notamment au regard du niveau de performance attendu en termes de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Ce décret concerne les opérations d'économies d'énergie consistant à créer une nouvelle installation industrielle ou à étendre une installation industrielle existante, en particulier à la suite d'une relocalisation d'activité. Le décret précise les conditions à respecter pour bénéficier de CEE notamment au regard du niveau de performance attendu en termes de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre.

Biogaz

Arrêté du 29 décembre 2023 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2016 fixant les conditions d'achat pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute implantées sur le territoire métropolitain continental d'une puissance installée strictement inférieure à 500 kW telles que visés au 4° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048865617>

3 textes en date des 04 et 06 juillet 2024, qui précisent les dispositifs des Garanties d'Origine et des Certificats de Production de Biogaz. Pour mémoire, ce dernier dispositif a pour vocation de soutenir les projets de réinjection de biogaz en permettant aux producteurs non seulement de vendre le biogaz produit, mais aussi des certificats de production que les fournisseurs de gaz (aux consommateurs finaux) doivent à l'Etat.

Décret n° 2024-681 du 4 juillet 2024 relatif au bénéfice des garanties d'origine de biogaz pour les collectivités territoriales et au droit préférentiel d'achat des garanties d'origine des producteurs de biométhane sous contrat d'obligation d'achat

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049888412>

Publics concernés : producteurs de gaz renouvelable et consommateurs de gaz naturel souhaitant participer à des opérations d'autoconsommation collective étendue de gaz.

Objet : garanties d'origine de biogaz pour les collectivités et achat des garanties d'origine par les producteurs sous contrat d'obligation d'achat.

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

Ce décret précise les modalités d'application du transfert des garanties d'origine vers les communes, groupements de communes et métropoles dans lesquels le biométhane associé est produit ainsi que les modalités d'application de l'achat de garanties d'origine avant ou après leur mise aux enchères par les producteurs de biométhane sous contrat d'obligation d'achat à tarif réglementé ou après appel d'offres.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article L. 446-22 du code de l'énergie

Décret n° 2024-718 du 6 juillet 2024 relatif à l'obligation de restitution de certificats de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049891497>

Publics concernés : producteurs de biogaz, acheteurs de biogaz, fournisseurs de gaz naturel.

Objet : modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel.

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

Objet : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

Dans ce dispositif, les producteurs de biogaz commercialisent indépendamment la molécule de biogaz et les certificats de production de biogaz. Ce dispositif permet ainsi aux producteurs de biogaz de disposer d'un revenu associé à la commercialisation des certificats de production de biogaz, venant s'ajouter au revenu de la vente physique du biogaz. Ce dispositif est exclusif de soutien via un contrat d'obligation d'achat.

Ce décret vise à préciser les dernières modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz, en particulier :

- les volumes de consommation de gaz naturel concernés ;
- et le niveau de restitution de certificats de production de biogaz pour les fournisseurs de gaz naturel assujettis.

Ce sujet est géré par les acheteurs énergie, il est applicable mais n'a pas lieu d'être associé à une évaluation de conformité (ce sont des opportunités que nous saisissons, pas des obligations).

Pour mémoire / pour info : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel (qui vendent du gaz à des consommateurs finaux) une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

Dans ce dispositif, les producteurs de biogaz commercialisent indépendamment la molécule de biogaz et les certificats de production de biogaz. Ce dispositif permet ainsi aux producteurs de biogaz de disposer d'un revenu associé à la commercialisation des certificats de production de biogaz, venant s'ajouter au revenu de la vente physique du biogaz. Ce dispositif est exclusif de soutien via un contrat d'obligation d'achat.

Arrêté du 6 juillet 2024 relatif au dispositif des certificats de production de biogaz

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049891614>

Publics concernés : producteurs de biogaz, acheteurs de biogaz, fournisseurs de gaz naturel.

Objet : modalités d'application du dispositif de certificats de production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel.

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

Objet : le dispositif de certificats de production de biogaz vise à favoriser la production de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel. Il impose aux fournisseurs de gaz naturel une obligation de restitution à l'Etat de certificats. Les fournisseurs de gaz naturel peuvent s'acquitter de cette obligation, soit en produisant directement du biogaz injecté dans un réseau de gaz naturel, soit en acquérant des certificats auprès de producteurs de biogaz.

L'arrêté fixe les coefficients de modulation et le niveau de la pénalité relatifs à l'obligation des fournisseurs de gaz de restituer à l'Etat des certificats de production de biogaz.

Arrêté du 3 décembre 2024 relatif aux installations titulaires d'un contrat conclu en application de l'arrêté du 13 décembre 2016 fixant les conditions d'achat pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal le biogaz produit par méthanisation de déchets non dangereux et de matière végétale brute implantées sur le territoire métropolitain continental d'une puissance installée strictement inférieure à 500 kW telles que visées au 4° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050730658#:~:text=de%20l'%C3%A9nergie-.Arr%C3%AAt%C3%A9%20du%203%20d%C3%A9cembre%202024%20relatif%20aux%20installations%20titulaires%20d,non%20dangereux%20et%20de%20mati%C3%A8re>

Photovoltaïque

Arrêté du 5 janvier 2024 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 et situées dans les zones non interconnectées en Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Wallis-et-Futuna, à Saint-Pierre-et-Miquelon et dans certaines îles du Ponant non interconnectées au réseau métropolitain continental et habitées à l'année

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048961100>

Arrêté du 5 mars 2024 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/JORFTEXT000049267862>

Décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024 portant application de l'article 40 de la 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/JORFTEXT000050495478>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, constructeurs et promoteurs, architectes, bureaux d'études, gestionnaires et propriétaires de parc de stationnement, services de l'Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, établissements publics, en France métropolitaine et en outre-mer.

Objet : ce décret a pour objet de fixer les modalités d'application de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (APER), qui prévoit pour des parcs de stationnement de plus de 1 500 m² une obligation d'installation d'ombrières intégrant un procédé de production d'énergies renouvelables. Il donne la définition de la superficie d'un parc de stationnement sur laquelle porte cette obligation. Il définit également les critères relatifs aux exonérations prévues par la loi. Il précise aussi les conditions d'application des sanctions applicables en cas de manquement aux obligations.

Entrée en vigueur : les dispositions du décret s'appliquent aux parcs de stationnement extérieurs, entrant dans le champ de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, existants au 1er juillet 2023 ou dont la demande d'autorisation d'urbanisme est déposée à compter du premier jour du mois suivant la publication du texte.

Arrêté du 4 décembre 2024 définissant les conditions d'exemptions des installations classées pour la protection de l'environnement et des infrastructures où stationnent des véhicules de transports de marchandises dangereuses au regard des obligations d'installation d'ombrières et de procédés de production d'énergies renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050774496>

Ce texte précise les cas d'exemption de l'obligation de couvrir les parkings > 1500 m² par des ombrières végétalisées ou dotées de panneaux photovoltaïques.

Cela concerne notamment les cas où les PV augmentent un danger existant :

- les parkings extérieurs à l'intérieur des ICPE 14XX de stockage de liquides inflammables (rubriques 1413, 1414, 1416, 1421, 1434, 1435) + ICPE 2925 (ateliers de charge d'accumulateurs électriques)
- les parkings où stationnent des véhicules de transports de marchandises dangereuses.

Le texte précise entre autre que dans la même logique, ne sont pas prises en compte pour le calcul de la surface de stationnement éligible à l'obligation de couverture vs seuil à 1500 m² :

- les aires de retournement / accès secours,
- les zones de stationnement situées à moins de 10m d'une ICPE sensible au risque d'incendie ou d'explosion : rubriques 1312 (explosion) - 1413, 1414, 1416, 1434, 1435, 1436, 2160, 2260-1, 2311, 2410, 2565, les rubriques 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), les rubriques 2925, 3260, 3460, les rubriques 35XX, la rubrique 3670 et les rubriques 4XXX ,
- et les zones de stationnement de véhicules TMD

Arrêté du 4 décembre 2024 pris pour l'application du décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024 portant application de l'article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables et modifiant l'arrêté du 5 mars 2024 portant application du décret n° 2023-1208 du 18 décembre 2023 portant application de l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation et de l'article L. 111-19-1 du code de l'urbanisme régissant les parcs de stationnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050771262>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, constructeurs et promoteurs, architectes, bureaux d'études, contrôleurs techniques, fournisseurs d'énergie, gestionnaires et propriétaires de parc de stationnement, services de l'Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, établissements publics, en France métropolitaine et en outre-mer.

Objet : cet arrêté a pour objet de modifier l'arrêté du 5 mars 2023, afin d'étendre l'application de ses dispositions à la mise en œuvre du [décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024](#) précité. Il a également pour objet de préciser les procédés alternatifs mentionnés à l'[article 2 du décret n° 2024-1023 du 13 novembre 2024](#) portant application de l'[article 40 de la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables. Il précise les conditions économiquement acceptables dans lesquelles les ombrières comportant un procédé de production d'énergies renouvelables doivent être installées sur la superficie des parcs de stationnement. Il définit, pour les parcs construits à compter du 10 mars 2023 ou existants au 1er juillet 2023, les coûts à prendre en compte dans le calcul du rapport entre le coût total de l'installation du dispositif comprenant les coûts induits par l'obligation, tenant compte des revenus pouvant être générés, et le coût total des travaux de création. Pour les parcs existants, faisant l'objet de la conclusion ou d'un renouvellement de contrat ou de bail, ce rapport est calculé en tenant compte de la valeur vénale du parc à l'achat ou à la vente au moment de la demande d'exonération. L'arrêté fixe comme non-acceptable économiquement l'installation d'ombrières photovoltaïques lorsque ce rapport est supérieur à 15 %, pour les parcs à construire. Pour les parcs existants, faisant l'objet de la conclusion ou d'un renouvellement de contrat ou de bail, ce rapport est fixé à 10 %.

L'arrêté précise les modalités de calcul de la rentabilité de l'installation ainsi que les organismes compétents pour justifier des calculs.

Il précise également quels sont les procédés de production d'énergies renouvelables dont l'installation, dans le périmètre du parc de stationnement, dispense d'avoir à respecter l'obligation d'installer des ombrières équipées d'un procédé de production d'énergies renouvelables.

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

GAZ A EFFET DE SERRE

Règlement 2024/573 du Parlement européen et du Conseil du 7 février 2024 relatif aux gaz à effet de serre fluorés, modifiant la directive 2019/1937 et abrogeant le règlement no 517/2014

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400573

1. Les exploitants et les fabricants d'équipements qui contiennent 5 tonnes équivalent CO2 ou plus de gaz à effet de serre fluorés inscrits à l'annexe I ou 1 kilogramme ou plus de gaz à effet de serre fluorés inscrits à la section 1 de l'annexe II [...] veillent à ce que ces équipements fassent l'objet de contrôles d'étanchéité.

2. Le contrôle d'étanchéité s'applique aux équipements fixes suivants : [...]

b) équipements de climatisation ;

c) pompes à chaleur

3. Le contrôle d'étanchéité s'applique aux équipements mobiles suivants : [...]

c) équipements de climatisation et pompe à chaleur des véhicules utilitaires lourds, camionnettes, engins mobiles non routiers utilisés dans l'agriculture, l'exploitation minière et la construction, trains, métros, tramways et aéronefs.

6. Les contrôles d'étanchéité sont effectués à la fréquence suivante :

a) pour les équipements contenant moins de 50 tonnes équivalent CO2 de gaz à effet de serre fluorés inscrits à l'annexe I ou moins de 10 kilogrammes de gaz à effet de serre fluorés inscrits à la section 1 de l'annexe II: au moins tous les douze mois; ou, lorsqu'un système de détection des fuites est installé dans ces équipements, au moins tous les vingt-quatre mois.

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 10 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif 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 DBO₅

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050036912>

Arrêté du 24 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, 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 DBO₅

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050935239>

En lien avec la refonte des redevances sur la performance des systèmes d'assainissement, ces deux textes modifient les modalités relatives au manuel d'autosurveillance, le bilan annuel des systèmes d'assainissement, le contrôle et l'évaluation des systèmes d'assainissement.

Le maître d'ouvrage doit désormais décrire dans le manuel d'autosurveillance du système d'assainissement de manière précise le système d'assainissement et son fonctionnement, les obligations réglementaires associées, son organisation interne, ses méthodes d'exploitation, de contrôle et d'analyse, la localisation des points de mesure et de prélèvements, les équipements d'autosurveillance installés, les modalités de transmission et de fiabilisation des données d'autosurveillance conformément au scénario visé à l'article 19 de l'arrêté du 21 juillet 2025, les organismes extérieurs à qui il confie tout ou partie de la surveillance, la qualification des personnes associées à ce dispositif.

De même, afin de démontrer la fiabilité de son dispositif d'autosurveillance, le maître d'ouvrage fait réaliser un contrôle technique du dispositif d'autosurveillance par un organisme compétent et indépendant. Ce contrôle technique est réalisé au moins une fois tous les deux ans sur l'ensemble des points de surveillance. Un rapport de ce contrôle technique est établi conformément au modèle consultable sur le site internet du ministère en charge de l'environnement à l'adresse suivante : <https://www.assainissement.developpement-durable.gouv.fr> par le maître d'ouvrage qui le transmet à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans un délai de deux mois à compter de la date de réalisation du contrôle. Lorsque le rapport démontre l'absence de fiabilité du dispositif d'autosurveillance, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau peut demander au maître d'ouvrage de faire réaliser un nouveau contrôle dans un délai maximum d'un an suivant cette demande.

Les organismes en charge du contrôle devront justifier d'une habilitation dans les conditions prévues à l'[article R. 213-48-34 du code de l'environnement](#) à compter du 1^{er} janvier 2028.

- Les stations d'épuration de capacité nominale comprise entre 200 EH et 500 EH ont désormais l'obligation de réaliser les bilans d'autosurveillance sur des échantillons représentatifs constitués sur 24 heures, avec des préleveurs automatiques réfrigérés ou isothermes (maintenus à 5° +/- 3) et asservis au débit. Le maître d'ouvrage doit conserver au froid pendant 24 heures un double des échantillons prélevés sur la station. Jusqu'à présent, cette obligation ne concernait que les stations d'épuration de plus de 500 EH.

Production documentaire. - Systèmes d'assainissement > 2.000 EH

1. Manuel d'autosurveillance du système d'assainissement

Ce manuel est rédigé en vue de la réalisation de la surveillance des ouvrages d'assainissement et de la masse d'eau réceptrice des rejets. Le maître d'ouvrage y décrit de manière précise le système d'assainissement et son fonctionnement, les obligations réglementaires associées, son organisation interne, ses méthodes d'exploitation, de contrôle et d'analyse, la localisation des points de mesure et de prélèvements, les équipements d'autosurveillance installés, les modalités de transmission et de fiabilisation des données d'autosurveillance conformément au scénario visé à l'article 19 ci-dessus, les organismes extérieurs à qui il confie tout ou partie de la surveillance, la qualification des personnes associées à ce dispositif.

Ce manuel spécifie :

- 1° Les normes ou méthodes de référence utilisées pour la mise en place et l'exploitation des équipements d'autosurveillance ;
- 2° Les mentions associées à la mise en œuvre du format informatique d'échange de données « SANDRE » mentionné à l'article 19 ci-dessus ;
- 3° Les performances à atteindre en matière de collecte et de traitement fixées dans l'acte préfectoral relatif au système d'assainissement.

Et décrit :

- 1° Les ouvrages épuratoires et recense l'ensemble des déversoirs d'orage (nom, taille, localisation de l'ouvrage et du ou des points de rejet associés, nom du ou des milieux concernés par le rejet notamment) ;
- 2° Pour les agglomérations supérieures à 600 kg/j de DBO₅, l'existence d'un diagnostic permanent mis en place en application de l'article 12 ci-dessus.

Ce manuel est transmis à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans les départements d'outre-mer, ainsi qu'au service en charge du contrôle. Il est régulièrement mis à jour et tenu à disposition de ces services sur le site de la station. [...]

Un unique manuel d'autosurveillance est à rédiger et à transmettre pour chaque système d'assainissement.

Dans le cas où plusieurs maîtres d'ouvrage interviennent sur le système d'assainissement, chacun d'entre eux rédige la partie du manuel relative aux installations ou équipements (station ou système de collecte) dont il assure la maîtrise d'ouvrage. Le maître d'ouvrage de la station de traitement des eaux usées assure la coordination et la cohérence de ce travail de rédaction et la transmission du document.

I. - Expertise technique du dispositif d'autosurveillance des systèmes d'assainissement (systèmes > 2.000 EH)

[...] L'agence de l'eau ou l'office de l'eau réalise annuellement une expertise technique du dispositif d'autosurveillance.

[...] le maître d'ouvrage fait réaliser un contrôle technique du dispositif d'autosurveillance par un organisme compétent et indépendant. Ce contrôle technique est réalisé au moins une fois tous les deux ans sur l'ensemble des points de surveillance. Un rapport de ce contrôle technique est établi conformément au modèle consultable sur le site internet du ministère en charge de l'environnement à l'adresse suivante : <https://www.assainissement.developpement-durable.gouv.fr> par le maître d'ouvrage qui le transmet à l'agence de l'eau ou à l'office de l'eau dans un délai de deux mois à compter de la date de réalisation du contrôle. Lorsque le rapport démontre l'absence de fiabilité du dispositif d'autosurveillance, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau peut demander au maître d'ouvrage de faire réaliser un nouveau contrôle dans un délai maximum d'un an suivant cette demande. Les organismes en charge du contrôle devront justifier d'une habilitation dans les conditions prévues à l'article R. 213-48-34 du code de l'environnement à compter du 1er janvier 2028.

[...]

II. - Expertise technique des données d'autosurveillance des systèmes d'assainissement

Chaque année, l'agence de l'eau ou l'office de l'eau statue sur la validité des données d'autosurveillance et transmet les résultats de son expertise au maître d'ouvrage, au service en charge du contrôle et à la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement au plus tard le 15 avril.

Directive européenne 2024-3019 du 27 novembre 2024 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU 2)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202403019

Elle entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025. Chaque Etat Membre dispose désormais d'un délai maximal de 31 mois (soit le 31/07/2027 au plus tard) pour transposer ce texte en droit français et définir ainsi les obligations au niveau national en vue de respecter les objectifs fixés par la directive ou intégrer certaines obligations de la directive quand elles sont détaillées et précises.

Cette nouvelle directive renforce graduellement les exigences de traitement des eaux avant rejet, en fonction de la capacité des stations, soumet les industries pharmaceutique et cosmétique à la responsabilité élargie des producteurs à l'égard des micropolluants et fixe à l'ensemble des

stations d'épuration traitant une charge supérieure à 10.000 EH un objectif de neutralité énergétique à atteindre fin 2045 au plus tard.

Traitement secondaire des eaux avant rejet

- Toutes les agglomérations comprises entre 1.000 et 2.000 EH auront l'obligation d'être équipées de systèmes de collecte, auxquels toutes les sources d'eaux usées domestiques devront être raccordées, au plus tard le 31 décembre 2035.
- En outre, les rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines des agglomérations comprises entre 1.000 et 2.000 EH seront tenues, à la même date, de procéder à un traitement secondaire de ces eaux, lequel vise à réduire la quantité de matière organique biodégradable.

Traitement tertiaire (azote et phosphore)

Le texte prévoit également que l'ensemble des rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines ayant une charge égale ou supérieure à 150.000 EH et ne disposant pas de traitement tertiaire à la date d'entrée en vigueur de la présente directive, devront faire l'objet de ce type de traitement au plus tard le 31 décembre 2039. Le texte prévoit deux étapes intermédiaires : au plus tard le 31 décembre 2033 pour les rejets provenant de 30% de ces stations, et au plus tard le 31 décembre 2026 pour les rejets provenant de 70% d'entre elles.

La même obligation est prévue au plus tard le 31 décembre 2045 pour les rejets provenant de stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines provenant d'agglomérations supérieures à 10.000 EH. Là encore, des étapes intermédiaires sont prévues : au plus tard le 31 décembre 2033 pour 20% de ces agglomérations, au plus tard le 31 décembre 2036 pour 40% de ces agglomérations et au plus tard le 31 décembre 2039 pour 60% de ces agglomérations.

Traitement quaternaire (micropolluants)

Le texte prévoit encore que l'ensemble des rejets provenant des stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines ayant une charge égale ou supérieure à 150.000 EH auront préalablement fait l'objet d'un traitement quaternaire – visant "la réduction d'un large éventail de micropolluants" – au plus tard le 31 décembre 2045. Avec comme étapes un traitement appliqué pour les rejets provenant de 20% de ces stations au plus tard le 31 décembre 2033 et 60% d'ici le 31 décembre 2039.

La même obligation est prévue, à la même date butoir, pour les rejets provenant de stations d'épuration traitant les eaux résiduaires urbaines provenant d'agglomérations supérieures à 10.000 EH et qui se font dans certaines zones particulières (zones de captage d'eau potable, eaux de baignade, zones d'activités aquacoles...). Avec comme étapes intermédiaires 10% de ces agglomérations d'ici 2034, 30% d'ici 2037 et 60% d'ici 2039.

En application du principe pollueur-payeur, le texte prévoit que les industries pharmaceutique et cosmétique, soumises à la responsabilité élargie des producteurs, devront contribuer à hauteur de 80% des coûts supplémentaires (tant d'investissement que de fonctionnement) induits par ce traitement quaternaire.

Vers la neutralité énergétique des stations d'épuration

Le texte prévoit par ailleurs que des audits énergétiques devront être effectués au plus tard le 31 décembre 2028 par les stations d'épuration traitant une charge supérieure à 100.000 EH et au plus tard le 31 décembre 2032 par celles traitant une charge comprise entre 10.000 et 100.000 EH.

Plus encore, il prévoit qu'au niveau national, au plus tard le 31 décembre 2045, l'énergie annuelle totale générée à partir de sources renouvelables par les propriétaires ou exploitants des stations traitant une charge supérieure à 10.000 EH devra couvrir l'intégralité de l'énergie annuelle totale utilisée par ces dernières. Avec pour étapes intermédiaires 20% de l'énergie utilisée d'ici 2031, 40% d'ici 2036 et 70% d'ici 2041.

Documents à venir

Le texte prévoit encore l'établissement de différents documents par les États membres, et notamment :

- Au plus tard le 31 décembre 2027, puis tous les 6 ans, la liste de leurs territoires sujets à l'eutrophisation, en précisant s'il s'agit de zones sensibles au phosphore, à l'azote, ou aux deux (obligation qui tombera lorsque l'ensemble des installations concernées appliqueront un traitement tertiaire) ;
- au plus tard le 22 juin 2028, la liste des agglomérations comprises entre 10.000 EH et 100.000 EH dans lesquelles, compte tenu des données historiques, des modélisations et des projections climatiques les plus récentes ainsi que des pressions anthropogéniques et de l'évaluation des incidences réalisée au titre du plan de gestion de district hydrographique, le déversement dû aux pluies d'orage présente un risque pour l'environnement ou la santé humaine, ou représente plus de 2% de la charge dans les eaux résiduaires urbaines collectées annuellement (parmi d'autres conditions) ; et au plus tard le 31 décembre 2039, un plan de gestion intégrée des eaux résiduaires urbaines pour les zones de collecte de ces mêmes agglomérations ;
- Au plus tard le 31 décembre 2030 une liste des zones (sont singulièrement visées les zones de captage d'eau potable, les eaux de baignade, les zones d'activités aquacoles...) dans lesquelles la concentration ou l'accumulation de micropolluants provenant de stations d'épuration des eaux résiduaires urbaines présente un risque pour l'environnement ou la santé humaine ;
- Au plus tard le 31 décembre 2033, un plan de gestion intégrée des eaux résiduaires urbaines pour les zones de collecte des agglomérations égales ou supérieures à 100.000 EH.

ICPE

Arrêté du 8 janvier 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à déclaration.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049084168>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à déclaration au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716, 2718 et 2791.

Objet : le présent arrêté modifie les prescriptions générales contenues dans plusieurs arrêtés relatifs à la prévention du risque d'incendie. Cet arrêté renforce les prescriptions relatives à la sécurité incendie dans les installations ICPE de traitement des déchets.

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

ICPE 2781-1 méthanisation en régime déclaration :

- **Modification des règles d'implantation** : la distance entre l'installation et les habitations passe de 50 à 100 mètres et ajout de distances par rapport à certains équipements. -- Surveillance par détection du méthane, H₂S et CO, de la bonne ventilation des locaux -- Vérification périodique du matériel de sécurité et de lutte incendie

- **Nouvel article sur les retentions et disparition du contrôle périodique des cuvettes de rétention**
-- Les retentions sont pourvues d'un dispositif d'étanchéité. L'exploitant doit recenser avant le 1^{er} juillet 2023 les retentions existantes nécessitant des travaux d'étanchéité et planifier des travaux

- **Épuration du biogaz** pour limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents

- Insertion de dispositions sur la gestion du biogaz lors d'un dysfonctionnement de l'installation -- Astreinte 24H/24 -- Programme de maintenance préventive (soumis à contrôle périodique) et contrôle semestriel de l'étanchéité des équipements vis-à-vis de la corrosion -- Ajout de consignes pour limiter les nuisances -- Surveillance du processus de méthanisation -- Ajout des documents nécessaires à la délivrance des permis de feu

- **Valeurs limites pour l'azote global et le phosphore total pour les rejets d'eaux résiduaires** dans un réseau d'assainissement collectif avec ou sans station d'épuration

- **Ajout de dispositions concernant la prévention des odeurs** : l'exploitant doit constituer un dossier indiquant les principales sources odorantes, les opérations génératrices de fortes odeurs, et les moyens mis en œuvre pour les limiter. Il doit aussi tenir un registre de plaintes décrivant les nuisances incriminées (date heure localisation origine).

En cas de nuisances importantes l'exploitant fait réaliser un diagnostic et une étude de dispersion des sources odorantes afin de respecter les objectifs de qualité de l'air ambiant. -- Les équipements de traitement des odeurs doivent être contrôlés tous les 3 ans par un organisme.

ICPE 2791 (Traitement de DND) ; ICPE 2718 (transit de DD) ; ICPE 2716 (transit de DND)

- A partir du 1^{er} juillet 2024, l'exploitant doit élaborer un **plan de défense incendie** (point de contrôle périodique) Ce plan comprend des dispositions sur les moyens d'alarme et d'alerte, l'accueil et l'accès

des pompiers, la localisation des ressources en eau, le plan des moyens d'extinction et de lutte incendie., l'accès aux données de fiche de sécurité

- A partir du 1^{er} juillet 2024, l'exploitant doit organiser **un exercice de défense contre l'incendie au cours du 1^{er} trimestre d'exploitation et ensuite tous les 3 ans.** (Au plus tard le 1^{er} juillet 2024 pour les ICPE déclarées au 1^{er} janvier 2024) Le compte rendu est tenu à disposition de l'inspection des ICPE et des pompiers pendant 5 ans. (Point de contrôle périodique pour la réalisation des exercices).
- A compter du 1^{er} janvier 2025, l'exploitant doit tenir un **état des déchets stockés et le mettre à jour toutes les semaines (et tous les jours pour les déchets dangereux)** (point de contrôle périodique).
- Stockage de batteries dans des conteneurs spécifiques fermés et étanches (6 mois maximum) avec une résistance au feu R60 si batteries au lithium.
- Nouvelles obligations concernant la **détection automatique incendie dans les zones déchets combustibles ou inflammables** (point de contrôle périodique) et organisation de rondes dans ces zones à partir du 01 01 2026.

ICPE 2780 (compostage)

Remplacement des annexes mais pas de modification du corps de l'arrêté de prescriptions générales **Arrêté du 17 janvier 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049079127>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 et 2712.

Objet : correction d'erreurs matérielles ou rédactionnelles dans certains arrêtés ministériels.

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

Cet arrêté concerne des rubriques ICPE relatives aux déchets mais ne concerne pas le parc immobilier de SUEZ Eau France.

Loi n° 2024-364 du 22 avril 2024 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière d'économie, de finances, de transition écologique, de droit pénal, de droit social et en matière agricole

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049453263>

Pour déterminer la liste des ICPE soumises à la réglementation quota GES il est ajouté un critère supplémentaire : le type d'énergie utilisé par l'installation (L 229-5).

Règlement (UE) 2024/1244 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 concernant la notification des données environnementales des installations industrielles et la création d'un portail sur les émissions industrielles et abrogeant le règlement (CE) n° 166/2006

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401244

Pour les ICPE soumises à IED : mise en service d'un nouveau portail européen en remplacement du registre E-PRTR

Directive (UE) 2024/1785 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 modifiant la directive 2010/75/UE du Parlement européen et du Conseil relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution) et la directive 1999/31/CE du Conseil concernant la mise en décharge des déchets

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401785

Modification mineure, suppression du deuxième paragraphe de l'article 1er relatif aux objectifs généraux.

Décret 2024-529 du 10 juin 2024 portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des projets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049690143>

Publics concernés : tout public.

Objet : modification des rubriques 1. Installations classées pour la protection de l'environnement, 27. Forages en profondeur à l'exception des forages pour étudier la stabilité des sols, 44. Equipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés et 45. Opérations d'aménagements fonciers agricoles et forestiers mentionnées au 1° de l'[article L. 121-1 du code rural et de la pêche maritime](#), y compris leurs travaux connexes de la nomenclature du tableau annexé à l'[article R. 122-2 du code de l'environnement](#).

Entrée en vigueur : la modification des rubriques 1, 27, 44 et 45 de la nomenclature s'applique aux dossiers pour lesquels l'autorité compétente pour autoriser le projet ou l'autorité chargée de l'examen au cas par cas sont saisies à compter de la publication du décret.

Notice : ce décret modifie des dispositions relatives à la nomenclature d'évaluation environnementale. Applicable aux nouveaux projets d'ICPE pour les rubriques "IED" de 3000 à 3999
La demande d'autorisation ou les pièces qui y sont jointes comportent également : des compléments à l'étude « ou à l'étude d'incidence environnementale » portant sur les meilleures techniques disponibles
Ce décret est applicable aux projets pour lesquels la première autorité compétente pour autoriser le projet ou l'autorité chargée de l'examen au cas par cas sont saisies à compter du 11 juin 2024

Arrêté du 31 octobre 2024 relatif à l'analyse des substances per- et polyfluoroalkylées dans les émissions atmosphériques des installations d'incinération, de co-incinération et d'autres traitements thermiques de déchets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050479313#:~:text=les%20%C3%A9missions%20...-.Arr%C3%AAt%C3%A9%20du%2031%20octobre%202024%20relatif%20%C3%A0%20l'analyse%20des%20traitements%20thermiques%20de%20d%C3%A9chets>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement sous les rubriques 2770, 2771, 2971, 3520.

Objet : analyse par les exploitants d'installations d'incinération ou de co-incinération des substances per- ou polyfluoroalkylées (PFAS) dans leurs émissions atmosphériques.

Le présent arrêté définit les modalités d'une campagne de prélèvements et d'analyses de substances per- ou polyfluoroalkylées (PFAS) dans les émissions atmosphériques des installations qui réalisent un traitement thermique de déchets, classées au titre de l'une au moins des rubriques suivantes de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement :

- 2770 : Installation de traitement thermique de déchets dangereux, à l'exclusion des installations visées aux rubriques 2792 et 2793 et des installations de combustion consommant comme déchets uniquement des déchets répondant à la définition de biomasse au sens de la rubrique 2910 ;
- 2771 : Installation de traitement thermique de déchets non dangereux, à l'exclusion des installations visées à la rubrique 2971 et des installations consommant comme déchets uniquement des déchets répondant à la définition de biomasse au sens de la rubrique 2910 ;
- 2971 : Installation de production d'énergie, telle que la production de chaleur, d'électricité ou de gaz, à partir de déchets non dangereux préparés sous forme de combustibles solides de récupération dans une installation prévue à cet effet, associés ou non à un autre combustible ;
- 3520 : Elimination ou valorisation de déchets dans des installations d'incinération des déchets ou des installations de co-incinération des déchets.

Quarante-neuf substances PFAS seront obligatoirement analysées.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Arrêté du 13 novembre 2024 supprimant le caractère obligatoire de diverses normes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050830677>

Publics concernés : entreprises, opérateurs de la normalisation mentionnés dans le [décret n° 2009-697 du 16 juin 2009](#) modifié relatif à la normalisation, associations.

Objet : l'arrêté supprime le caractère obligatoire et met à jour la référence de diverses normes, dans le but de simplifier la réglementation pour les entreprises.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

IOTA

REUT

Décret n° 2024-769 du 8 juillet 2024 autorisant certaines eaux recyclées comme ingrédient entrant dans la composition des denrées alimentaires finales et modifiant les conditions d'utilisation de ces eaux dans des établissements du secteur alimentaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049908702>

Publics concernés : exploitants de toute entreprise publique ou privée assurant, dans un but lucratif ou non, des activités liées aux étapes de la production, de la transformation, de l'entreposage et de la distribution des denrées alimentaires.

Objet : modification des conditions pour l'utilisation d'eaux recyclées pour la préparation, la transformation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine.

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

Objet : le décret autorise l'utilisation de certaines eaux recyclées en tant qu'ingrédient dans la composition de denrées alimentaires finales. Il permet aux eaux recyclées issues des matières premières et aux eaux de processus recyclées de circuler dans le même réseau que le réseau de distribution de l'eau destinée à la consommation humaine ou de circuler dans un réseau connecté à ce dernier. Il modifie les conditions pour l'utilisation des eaux recyclées issues des matières premières, des eaux de processus recyclées et des eaux usées traitées recyclées dans d'autres établissements du secteur alimentaire que celui dont elles sont issues.

Arrêté du 8 juillet 2024 relatif aux eaux réutilisées en vue de la préparation, de la transformation et de la conservation dans les entreprises du secteur alimentaire de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049908820>

Publics concernés : exploitants de toute entreprise publique ou privée assurant, dans un but lucratif ou non, des activités liées aux étapes de la préparation, de la transformation et de la conservation des denrées alimentaires.

Objet : définition des catégories d'usages, des régimes applicables en matière de déclaration et d'autorisation en vue de la production et de l'utilisation des eaux impropres à la consommation humaine, réutilisées pour la préparation, la transformation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine, ainsi que des exigences de qualité applicables à ces eaux.

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

Cet arrêté autorise les entreprises alimentaires à utiliser les eaux recyclées issues des matières premières, les eaux de processus recyclées et les eaux usées traitées recyclées pour la préparation, la transformation et la conservation des denrées alimentaires, y compris pour procéder au nettoyage des locaux, installations et équipements. Il définit pour chaque catégorie d'usage, les exigences minimales de qualité, portant sur des paramètres microbiologiques et physico-chimiques, auxquelles les eaux brutes et les eaux recyclées doivent satisfaire pour garantir la protection de la santé du consommateur et de l'environnement. (Annexe 2)

L'utilisation des eaux recyclées issues des matières premières et des eaux de processus recyclées font l'objet d'une déclaration auprès de l'administration (les entreprises qui les utilisent déjà ne doivent faire la déclaration à partir du 9 juillet 2025).

L'autorisation pour la production de l'utilisation des eaux usées traitées recyclées est délivrée par le préfet L'annexe I fixe la composition du dossier de demande d'autorisation

Le recours à des eaux usées recyclées issues des matières premières, les eaux de processus recyclées et les eaux usées traitées recyclées doit être pris en compte pour l'élaboration des plans HACCP.

Les exploitants du secteur alimentaire doivent s'assurer de la compatibilité des eaux usées recyclées utilisées avec les exigences de qualité sanitaire à l'aide d'un programme de surveillance et d'un programme de vérification périodiques du plan HACCP par un laboratoire accrédité COFRAC.

REICH

Décret n° 2024-796 du 12 juillet 2024 relatif à des utilisations d'eaux impropres à la consommation humaine

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049962670>

Publics concernés : personnes responsables de la production et de la distribution d'eau, exploitants et usagers de systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine, propriétaires de réseaux intérieurs de distribution d'eau, responsables d'établissement recevant du public, responsables d'établissement recevant des travailleurs, propriétaires des bâtiments d'habitation collective et individuelle, fabricants, distributeurs et installateurs de systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine, services des eaux, professionnels intervenant sur les réseaux de distribution d'eau (plombiers, bureaux d'études, prestataires de services...), collectivités territoriales, agences de l'eau, services de l'Etat, agences régionales de santé.

Ce décret créé dans le code de la santé une nouvelle section intitulée « *utilisation des eaux impropres à la consommation humaine pour des usages domestiques* » formée des articles R 1322-87 à R 1322-113.

Entrée en vigueur : au 1er septembre 2024.

Il définit les usages domestiques autorisés pour les eaux impropres à la consommation humaine (EICH), notamment le lavage des sols intérieurs et extérieurs et l'arrosage des espaces verts et des jardins potagers. L'utilisation des EICH (eaux vannes et eaux grises) pour tout usage alimentaire, lavage de la vaisselle et l'hygiène corporelle est interdite.

L'utilisation des EICH dans les ERP, lieux de travail est autorisée sous certaines conditions. Néanmoins elle fait l'objet d'une déclaration en préfecture avant la mise en service selon des modalités précisées par arrêté.

Ces systèmes peuvent être contrôlés par l'agence régionale de de santé (ARS) et si déclarées non conformes le préfet met le propriétaire en demeure de prendre des mesures correctives.

Arrêté du 12 juillet 2024 relatif aux conditions sanitaires d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine pour des usages domestiques pris en application de l'article R. 1322-94 du code de la santé publique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049962813>

Publics concernés : idem que décret

Entrée en vigueur : idem que décret.

Objet : le présent arrêté est pris en application de l'article R. 1322-94 du [code de la santé publique](#). Il a pour objet de garantir d'une part, la sécurité sanitaire des eaux distribuées aux usagers et de prévenir d'autre part, toute altération de l'état de santé des personnes lié à de mauvaises conditions d'utilisation des eaux impropres à la consommation humaine. Il établit les exigences sanitaires à satisfaire pour la conception, la mise en route, l'exploitation et l'entretien des systèmes d'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine et précise les critères de qualité d'eau à atteindre. Il définit également les modalités de surveillance de la qualité de ces eaux ainsi que les mesures à mettre en œuvre en cas de dysfonctionnement des systèmes. Enfin, il précise le contenu du dossier de demande d'autorisation préfectorale requis au titre de l'article R. 1322-102 du [code de la santé publique](#).

Cet arrêté est pris en application de l'article R 1322-94 du code de la santé créée par le décret 2024-796 du 12 juillet 2024 relatif aux eaux impropres à la consommation humaine.

Les systèmes d'utilisation des EICH (eaux impropres à la consommation humaine) doivent être séparés et distincts du réseau des EDCH (eaux destinées à la consommation humaine) et conformes à l'arrêté du 10 septembre 2021.

Les systèmes sont conçus pour limiter la stagnation l'eau et sont équipés de procédés de traitement.

Cet arrêté précise :

- les usages domestiques possibles selon l'origine de l'eau (eaux de pluies, eaux grises (eaux de l'hygiène corporelle et du lave-linge) (annexe I)
- les critères de qualité de l'eau à atteindre (annexe II)
- la fréquence de suivi de la qualité de l'eau (annexe III).

Avant leur première mise en service les systèmes d'utilisation des EICH font l'objet d'une vérification de conformité à l'issue de laquelle une attestation de conformité est délivrée au propriétaire (voir modèle de fiche en annexe V). Ensuite contrôle pendant 2 mois.

Le propriétaire met en place une autosurveillance avec un suivi de la qualité de l'eau au point de conformité qu'il a choisi. Les prélèvements et analyses sont réalisés par un laboratoire accrédité 17025.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

RÈGLEMENT (UE) 2024/1991 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 24 juin 2024 relatif à la restauration de la nature et modifiant le règlement (UE) 2022/869

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1991/oj?locale=fr>

Publié le 29 juillet au Journal officiel de l'Union européenne.

Entrée en vigueur le 18 août 2024.

Le texte définit des objectifs et des obligations qui sont juridiquement contraignants en matière de restauration de la nature dans chacun des **écosystèmes énumérés**, allant des **terres agricoles aux forêts et prairies** en passant par les écosystèmes **côtiers et marins** (notamment les prairies sous-marines et les bancs d'éponges et de corail), **d'eau douce** (zones humides, rivières, lacs) ou encore urbains.

Pour réaliser ces objectifs, les pays de l'UE doivent **remettre en bon état, d'ici à 2030, au moins 30% de certains habitats spécifiques en mauvais état**, puis 60% de ces habitats en mauvais état d'ici à 2040 et 90% d'ici à 2050. Il appartient désormais à chaque État membre d'élaborer un projet de plan national de restauration contribuant aux différents objectifs généraux fixés par le texte, dont la

restauration d'ici 2050 de l'ensemble des écosystèmes visés par le règlement ayant besoin de l'être. Couvrant la période allant jusqu'à 2050, ce plan devra être soumis à la Commission au plus tard le 1^{er} septembre 2026.

L'article 1er de ce règlement résume les objectifs du texte :

« 1. Le présent règlement établit des règles visant à contribuer à :

a) rétablir sur le long terme et de manière durable la biodiversité et la résilience des écosystèmes dans l'ensemble des zones terrestres et marines des États membres en restaurant les écosystèmes dégradés ;

b) réaliser les objectifs généraux de l'Union en matière d'atténuation du changement climatique, d'adaptation à celui-ci et de neutralité en matière de dégradation des sols ;

c) renforcer la sécurité alimentaire ;

d) respecter les engagements internationaux de l'Union.

2. Le présent règlement établit un cadre dans lequel les États membres mettent en place des mesures de restauration efficaces par zone, dans le but de couvrir conjointement, en tant qu'objectif de l'Union, dans l'ensemble des zones et écosystèmes relevant du champ d'application du présent règlement, d'ici à 2030, au moins 20 % des zones terrestres et au moins 20 % des zones marines et, d'ici à 2050, l'ensemble des écosystèmes ayant besoin d'être restaurés ».

Décret n° 2024-742 du 6 juillet 2024 portant diverses dispositions d'application de la loi industrie verte et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049893436>

Publics concernés : services de l'Etat, professionnels, particuliers, maîtres d'ouvrage, associations, bureaux d'études.

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Objet : la [loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023](#) relative à l'industrie verte a introduit plusieurs dispositions visant à accélérer et simplifier les procédures administratives applicables aux entreprises dans le domaine de l'environnement. Le décret vise principalement à prévoir les dispositions réglementaires nécessaires à son application.

Il comporte également des mesures d'amélioration et de simplification de diverses procédures applicables en matière d'environnement (secteur d'information sur les sols ; cessations d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation et à enregistrement ; articulation de la démarche de tiers demandeur et de la procédure dite « ASAP » ; servitudes d'utilité publique ; mise en cohérence des zones pouvant faire l'objet de servitudes d'utilité publique et des formats sur la cartographie des phénomènes dangereux ; mise en place d'une procédure dématérialisée pour la transmission de la déclaration et des rapports d'accident ou incident).

Enfin il comporte des dispositions induites par les articles 5 (publication de l'avis de l'AE sur le site de l'autorité compétente, 11 (nomination d'un suppléant dès la désignation du commissaire enquêteur) et 27 (principe du silence vaut rejet pour la décision de dispense d'évaluation environnementale du ministre chargé de l'environnement) de la [loi n° 2023-175 du 10 mars 2023](#) d'accélération de la production des énergies renouvelables.

A retenir pour certains projets : Remplacement de l'article R 556-1 - Implantation sur le site d'une ancienne ICPE

I.-Avant tout projet de construction ou d'aménagement sur un site ayant accueilli une ICPE, le maître d'ouvrage à l'origine d'un changement d'usage s'informe sur l'état de cessation d'activité de cette installation. Si l'installation a réellement cessé son activité et qu'elle est réhabilitée, le maître d'ouvrage définit, le cas échéant sur la base d'une étude de sols, les éventuelles mesures de gestion de la pollution des sols, en prenant en compte les eaux souterraines. Ces mesures doivent être attestées par un bureau d'étude certifié dans le domaine des sites et sols pollués et l'attestation transmise à l'administration chargée du permis de construire.

Instruction du 28 octobre 2024 sur l'autorisation environnementale

[BO du MTECT du 8 novembre 2024](#)

Principales étapes de la procédure d'autorisation environnementale : voir

<https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2024-11/QSDqsQSqsQSqsQSqsssssss.jpg>

Pour respecter les objectifs de la [loi Industrie verte du 23 octobre 2023](#) et accélérer l'implantation de nouvelles usines et le déploiement des énergies renouvelables [un décret d'application \(n°2024-742\)](#) a été publié et cette instruction vient expliquer le principe de cette réforme. Elle fixe le cadre d'application

et les modalités de mise en œuvre de la procédure d'autorisation environnementale révisée entré en vigueur pour les dossiers déposés à compter du 22/10/2024.

Objectif 1 réduire les délais d'implantation des installations à travers la parallélisation de la phase d'examen et de consultation du public. La nouvelle procédure dite de "consultation parallélisée" est désormais de droit commun pour tous les projets relevant du champ de l'autorisation environnementale : installations, ouvrages, travaux et activités ayant une incidence sur l'eau (Iota), installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), travaux miniers, autorisation supplétive. L'instruction du dossier par les services de l'État, les consultations obligatoires des différents organismes et instances compétents, les consultations des conseils municipaux et autres collectivités intéressées et la participation du public seront désormais "menées de concert", dès lors que le dossier est complet et régulier. À la clef, un gain de trois mois sur la procédure.

Objectif 2 renforcer la participation du public. La nouvelle procédure - qui reprend pour partie les conditions de la participation du public par voie électronique (PPVE) mais également de l'enquête publique - permet au public de participer pendant trois mois, sous l'égide d'un commissaire enquêteur (ou si nécessaire une commission d'enquête), dès le début de la procédure, "alors qu'auparavant le public était consulté pendant trente jours, en fin de procédure, après les retours des services de l'État ou des collectivités.

Objectif 3 : efficacité dans le contenu du dossier : faciliter des échanges en amont avec l'administration pour calibrer des dossiers à la hauteur des projets, renforcer leur qualité et bien les calibrer : l'instruction appelle ainsi à "renforcer le caractère synthétique des pièces déposées, notamment pour les sujets simples".

Dès le dépôt du dossier, la vérification de la complétude et de la régularité de la demande d'autorisation environnementale "doit être menée dans un délai raisonnable". Avec deux issues possibles : accélérer l'instruction des dossiers complets et réguliers et faire retravailler les autres. "Dès lors qu'ils sont complets et réguliers, les dossiers bénéficient d'un raccourcissement des délais permis par la parallélisation des phases et par l'absence de suspension de délais". En conséquence, un pétitionnaire porteur d'un dossier demeurant incomplet ou irrégulier, malgré la demande de compléments formulée par le service 'coordonnateur' pilotant l'instruction, sera invité à retirer sa demande et à déposer une nouvelle demande lorsque les conditions de complétude et de régularité seront remplies. La phase d'examen et de consultation ne débute qu'une fois que le dossier est déclaré complet et régulier par le préfet.

Le site du MATTE a été actualisé en décembre 2024 pour présenter l'ensemble de la réforme et les documents associés : <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/lautorisation-environnementale>

Décret n° 2024-1052 du 21 novembre 2024 relatif à la restauration de la biodiversité, à la renaturation et à la compensation des atteintes à la biodiversité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050654369>

Publics concernés : porteurs de projets ayant obligation de mettre en œuvre des mesures de compensation ; aménageurs fonciers ; opérateurs de compensation ; bureaux d'études en environnement ; collectivités territoriales.

Objet : modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensations, de restauration et de renaturation. Ce décret précise les principales modalités d'agrément des sites naturels de compensation, de restauration et de renaturation, il prévoit en ce sens la délivrance par les préfets de régions et l'instruction en DREAL ainsi que la consultation du conseil scientifique régional du patrimoine naturel compétent, ou le cas échéant du conseil national de la protection de la nature. Il prévoit également une adaptation rédactionnelle du [code de l'environnement](#), tirant les conséquences de la loi relative à l'industrie verte, concernant la notion de proximité fonctionnelle.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Arrêté du 21 novembre 2024 définissant les conditions d'agrément d'un site naturel de compensation, de restauration et de renaturation, prévu à l'article L. 163-1-A du code de l'environnement, ainsi que la composition du dossier de demande d'agrément

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050654434#:~:text=demande%20d'agr%C3%A9ment->

Arr%C3%Aat%C3%A9%20du%2021%20novembre%202024%20d%C3%A9finissant%20les%20conditions%20d'agr%C3%A9ment,dossier%20de%20demande%20d'agr%C3%A9ment

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages, opérateurs de compensation, services de l'Etat.

Objet : précision des éléments constitutifs du dossier de demande pour l'agrément d'un site naturel de compensation, de restauration et de renaturation conformément aux exigences des [articles D. 163-1 et suivants du code de l'environnement](#) et précise en annexe les critères examinés dans le cadre de l'instruction de la demande. Il prévoit également la modalité électronique du dépôt du dossier de demande et enfin, il abroge le précédent arrêté du 10 avril 2017.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Instruction du 14 décembre 2023 relative à la mise en œuvre du décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 et du décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatifs à la gestion quantitative de la ressource en eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45498?origin=list>

Cette instruction précise les modalités de gestion quantitative de la ressource en eau.

Elle encadre l'étude des volumes prélevables à l'étiage, qui constituent la base de toute démarche de retour à l'équilibre, en rappelant la nécessité de définir une stratégie d'études des volumes prélevables par le préfet coordonnateur de bassin.

Elle expose les différences avec les études relatives aux volumes « hors périodes de basses eaux » qui pourraient encore être rendus disponibles aux usages anthropiques.

Elle détaille l'articulation entre les différents outils de gestion de la ressource en eau (schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE), projet de territoires pour la gestion de l'eau (PTGE), autorisation unique de prélèvement (AUP)) pour atteindre le retour à l'équilibre.

Elle précise les éléments relatifs à la répartition des volumes à apporter dans la constitution des AUP afin de renforcer leur sécurisation.

Annexes :

Fiche n° 1 : Les volumes prélevables en période de basses eaux et leur répartition entre usages

Fiche n° 2 : Evaluation des volumes « hors période de basses eaux » (mise en œuvre du décret du 29 juillet 2022)

Fiche n° 3 : Les autorisations uniques de prélèvement d'eau pour l'irrigation (AUP)

Fiche n° 4 : Le plan annuel de répartition (PAR)

Fiche n° 5 : La zone de répartition des eaux (ZRE)

Cette instruction abroge :

- La circulaire du 30 juin 2008 relative à la résorption des déficits quantitatifs en matière de prélèvement d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation ;
- La circulaire du 3 août 2010 relative à la résorption des déséquilibres quantitatifs en matière de prélèvements d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation dans les bassins où l'écart entre le volume prélevé en année quinquennale sèche et le volume prélevable est supérieur à un seuil de l'ordre de 30 %.

Décret n° 2024-62 du 31 janvier 2024 relatif aux opérations d'entretien des milieux aquatiques et portant diverses dispositions relatives à l'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049068317>

Publics concernés : services de l'Etat, professionnels, maîtres d'ouvrage.

Objet : clarification et adaptation de certaines dispositions du [code de l'environnement](#) relatives aux opérations d'entretien des cours d'eau et portant diverses dispositions relatives à l'autorisation environnementale. Ce décret a pour objet d'améliorer et de clarifier les rédactions de certaines dispositions du [code de l'environnement](#) relatives à la procédure d'autorisation environnementale et introduire des simplifications pour la mise en œuvre d'opérations d'entretien des cours d'eau.

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

A retenir :

Le curage ponctuel mentionné au II de l'article L. 215-15 ayant pour objectif de remédier à un dysfonctionnement du transport naturel des sédiments de nature à empêcher le libre écoulement des eaux ou à nuire au bon fonctionnement des milieux aquatiques ou de lutter contre l'eutrophisation est une intervention ayant uniquement pour objet la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques

[Note : art. L215-15 :

I. – Les opérations groupées d'entretien régulier d'un cours d'eau, canal ou plan d'eau et celles qu'impose en montagne la sécurisation des torrents sont menées dans le cadre d'un plan de gestion établi à l'échelle d'une unité hydrographique cohérente et compatible avec les objectifs du schéma d'aménagement et de gestion des eaux lorsqu'il existe. Ce plan de gestion est approuvé par l'autorité administrative.

II. – Le plan de gestion mentionné au I peut comprendre une phase de restauration prévoyant des interventions ponctuelles telles que le curage [...].

Le recours au curage doit alors être limité aux objectifs suivants :

- remédier à un dysfonctionnement du transport naturel des sédiments de nature à empêcher le libre écoulement des eaux ou à nuire au bon fonctionnement des milieux aquatiques ;
- lutter contre l'eutrophisation ;
- aménager une portion de cours d'eau, canal ou plan d'eau en vue de créer ou de rétablir un ouvrage ou de faire un aménagement.

Le dépôt ou l'épandage des produits de curage est subordonné à l'évaluation de leur innocuité vis-à-vis de la protection des sols et des eaux.

Instruction interministérielle du 1^{er} juillet 2024 relative à la mise en œuvre des mesures du Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau.

<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45570?origin=list>

Le Gouvernement a publié le 30 mars 2023 son plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau, contenant 53 mesures. Certaines de ces mesures doivent être mises en œuvre dans les territoires sous l'impulsion des préfets. L'objet de la présente instruction est de détailler, pour certaines mesures, quelles actions sont attendues et à quelle échelle.

Il est notamment précisé dans l'instruction :

A propos du suivi de la performance : « *Nous demandons aux préfets de département d'affiner et de consolider d'ici fin juillet 2024, en coordination avec les agences de l'eau, la liste des collectivités ayant les moins bons rendements [...] À l'occasion de toute demande de financement de travaux sur l'eau potable, il vous est demandé d'examiner les indicateurs de performance du service d'eau, grâce au remplissage de SISPEA qu'il convient de consolider. Vous veillerez à informer les collectivités que le remplissage de SISPEA est devenu obligatoire pour l'ensemble des collectivités, sans seuil plancher [...] A l'instar de ce qui se pratique par les agences de l'eau, l'attribution des crédits État de type DETR ou DSIL sera conditionnée au remplissage de SISPEA. »*

Sur la réutilisation des eaux non conventionnelles : « *Nous vous demandons de contribuer, dans chaque département, au suivi national des projets de réutilisation des eaux non conventionnelles autorisés et en cours d'instruction, dans la perspective de la mise en place de l'observatoire national des projets de réutilisation des eaux usées traitées (mesure 17). »*

Sur la protection des captages : « *Vous veillerez notamment à délimiter le cas échéant par voie d'arrêté préfectoral les aires d'alimentation de captage (AAC) des points de prélèvements sensibles (cf. article L.211-3 V du code de l'environnement) qui seront prochainement définis réglementairement en application de l'article L. 211-11-1 du code de l'environnement (travail en groupe national captages en cours).*

Au niveau régional, vous veillerez à faire le lien entre les actions de la stratégie régionale « captages » et l'élaboration des Plans de gestion de sécurité sanitaire des eaux (PGSSE), en particulier pour les points de prélèvements sensibles

En lien avec les collectivités chargées des services d'eau potable, vous veillerez à la mobilisation de l'ensemble des leviers permettant d'accompagner les acteurs, et en particulier d'accélérer les changements de pratiques agricoles

Les préfets de région rendront compte le 31 décembre de chaque année de l'avancement des actions en faveur de la protection des captages sur les territoires. »

A propos de la gouvernance : « *Nous vous demandons d'encourager une implication active des collectivités et de vous assurer de la bonne représentation et participation de l'ensemble des usagers économiques et non économiques dans les instances locales de l'eau. »*

Arrêté du 30 juin 2023 modifié le 3 juillet 2024 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/loda/id/JORFTEXT000047784127/>

Publics concernés : Les exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement, (ICPE) relevant du régime de l'autorisation et de l'enregistrement, dont le prélèvement et la consommation en eau sont susceptibles d'être soumis à restriction en période de sécheresse.

Objet : Le présent arrêté définit des mesures de restriction sur les prélèvements et la consommation en eau de sites industriels, ainsi que des modalités d'exemptions de certaines installations ; les mesures de restriction sur les prélèvements et la consommation d'eau, sont définies en fonction du niveau de gravité sécheresse atteint, pour les sites concernés.

Champ D'application

Non applicable :

a) Aux installations nécessaires aux activités suivantes (qui nous concernent) mais alerte sur les informations à tenir à jour (cf infra) :

- Captage, traitement et distribution d'eau destinée à la consommation humaine (eau potable) ou d'eaux conditionnées (eau de source, eau rendue potable par traitements, eau minérale naturelle) ;
- Collecte, tri, transit, regroupement et traitement de déchets dangereux et non dangereux ;

b) Aux installations suivantes :

- Les exploitants des établissements nouvellement autorisés ou enregistrés depuis le 1^{er} janvier 2023.
- Les exploitants des établissements ayant réduit leur prélèvement d'eau d'au moins 20 % depuis le 1^{er} janvier 2018 ;
- Les exploitants des établissements utilisant au moins 20 % d'eaux réutilisées par rapport à leur prélèvement d'eau, sous réserve du respect des exigences sanitaires et environnementales en vigueur ;

Applicable

- Aux ICPE dont le prélèvement d'eau total annuel est supérieur à 10 000 mètres cubes et qui sont soumises soit à autorisation soit à enregistrement.

Contenu des mesures de restriction et du reporting :

Les notions à retenir :

- Le prélèvement pris en compte : mètre cube par jour effectué dans le réseau et dans le milieu naturel – le volume en mètres cubes par jour rejeté, directement ou indirectement, dans la même masse d'eau

- Le volume de référence auquel les réductions sont appliquées est le prélèvement d'eau moyen journalier. Il correspond au maximum entre la moyenne des volumes journaliers prélevés calculés sur l'année civile précédente et la moyenne des volumes journaliers prélevés calculés sur le trimestre civil correspondant de l'année précédente. Cette moyenne peut être calculée en ne retenant que les jours d'activités réalisés hors période de restriction liée à la sécheresse.

- Pour le calcul du volume de référence, Un volume forfaitaire de 5%, correspondant aux besoins liés à la sécurité des installations et à la protection de l'environnement, est déduit du volume de référence. L'exploitant peut déduire un volume supérieur à condition de le justifier.

4 niveaux de situation : ces installations classées sont soumises en période de sécheresse, en fonction des niveaux de gravité, à 4 niveaux :

- a) Vigilance : sensibilisation accrue du personnel aux règles de bon usage et d'économie d'eau selon une procédure écrite affichée sur site ;
- b) Alerte : réduction du prélèvement d'eau de 5 % ;
- c) Alerte renforcée : réduction du prélèvement d'eau de 10 % ;
- d) Crise : réduction du prélèvement d'eau de 25 %.

Les réductions doivent être atteintes au plus tard trois jours après le déclenchement du niveau de gravité correspondant. Si le prélèvement et le rejet en eau (direct ou indirect) ont lieu dans la même masse d'eau, les réductions s'appliquent à la consommation d'eau.

Lorsque les niveaux de gravité d'alerte renforcée ou de crise sont en vigueur, l'exploitant transmet, chaque semaine calendaire, au plus tard le mercredi, à l'inspection des installations classées, les volumes d'eau journaliers prélevés et consommés sur la semaine calendaire précédente et le volume journalier moyen prévisionnel prélevé et consommé pour les besoins de son installation pour la semaine calendaire en cours.

Des mesures de reporting sont également fixées pour ces installations classées. L'ensemble des éléments sont à transmettre en utilisant l'outil GIDAF sur le lien suivant : <https://monaiot.developpement-durable.gouv.fr/page/connexion-gidaf>

Pouvoir discrétionnaire du préfet d'adapter les mesures à l'égard des ICPE visées aux circonstances locales :

- En fixant des objectifs de réduction différents de ceux mentionnés au I de l'article 2
 - Ou en modifiant :
 - o La liste des installations,
 - o La liste des exploitants
 - o Ou des pourcentages mentionnés à l'article 3
- Et il peut adapter en conséquence les éléments tenus à jour mentionnés à l'article 4.

Informations à tenir à jour de l'inspection des ICPE :

1. La liste des milieux de prélèvement et de rejet, des volumes d'eau prélevés, rejetés et consommés associés à chaque milieu de prélèvement et de rejet, direct ou indirect, et les codes des masses d'eau associées. Ces volumes sont renseignés hebdomadairement si le débit total prélevé dépasse 100 mètres cubes par jour, mensuellement si ce débit est inférieur. Des synthèses trimestrielles et annuelles de ces informations sont réalisées ;
 2. Le volume de référence et les éléments permettant de le calculer et de le justifier ;
 3. Le cas échéant, le volume d'eau moyen journalier, détaillé par type d'usages, nécessaires à la sécurité et à l'intégrité des installations, à la protection et à la défense contre l'incendie, ainsi qu'aux usages permettant de satisfaire les exigences de protection de l'environnement, de santé publique et animale, de salubrité publique, de protection des biens et des personnes et l'alimentation en eau potable de la population ;
 4. Le cas échéant, la procédure de sensibilisation accrue du personnel aux règles de bon usage et d'économie d'eau mentionnée à l'article 2 ;
 5. Le cas échéant, les justificatifs attestant des réductions du prélèvement d'eau d'au moins 20 % depuis le 1er janvier 2018, ou d'utilisation d'au moins 20 % d'eaux réutilisées mentionnées à l'article 3 ;
 6. La liste des améliorations ou investissements ayant permis de réduire les volumes prélevés ou consommés et les volumes économisés correspondants, chaque année, depuis le 1er janvier 2018
- Attention ces informations sont à tenir à disposition pour les ICPE soumises sauf celles visées à l'article 3 et les informations des 1 et 6 pour les ICPE visées à l'article 1 (y inclus article 3).

Décret n° 2024-1098 du 2 décembre 2024 relatif aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050714429>

Le décret modifie plusieurs dispositions du code de l'environnement relatives aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux afin de clarifier les procédures d'élaboration, de modification et de révision des schémas, de préciser le contenu des documents des schémas et d'améliorer le fonctionnement des commissions locales de l'eau. Le décret modifie également certaines dispositions du code de l'urbanisme afin de faciliter l'intégration des règles issues des schémas d'aménagement et de gestion des eaux dans les documents d'urbanisme, notamment concernant les zones humides.

En détail :

1. Possibilité de révision du périmètre du SAGE (nouvel article R212-27-1) :- Le périmètre peut être adapté lors de son élaboration ou de sa révision totale ; - Fixation des conditions de cette adaptation.
2. Nouvelles modalités de désignation des membres de la Commission locale de l'eau (CLE) (modification article R212-30) : Modification de la désignation des représentants des communes ; Possibilité d'ajouter un représentant des établissements publics d'urbanisme ; Désignation d'un vice-président parmi les membres de la Commission.
3. Précision relatives au mandat et aux droits des membres de la CLE (modification article R212-31) : Durée du mandat des membres des représentants des communes et des représentants des usagers : 6 ans renouvelable ; Remboursement des frais pour le président et les vice-présidents.
4. Nouvelles modalités de fonctionnement de la Commission (modification article R212-32) : La CLE élabore désormais son règlement intérieur ; Autorisation des délibérations par visioconférence ou échange d'écrits ; Introduction de modalités de gestion pour les absences répétées des membres.

5. Modification de la liste des organismes consultés lors de l'élaboration du SAGE (modification de l'article R212-39) ;
 6. Détail de la procédure de modification, de révision partielle et totale du SAGE (remplacement de l'article R212-44) ;
 7. Modification du contenu du SAGE (modification de l'article R212-46) : Ajout des trajectoires de prélèvements sur la ressource en eau dans le SAGE ; Introduction d'un document identifiant les objectifs généraux.
 8. Intégration des zones humides dans les documents graphiques du plan local d'urbanisme (modification de l'article R212-47) ;
 9. Application des contraventions de 5e classe en cas de méconnaissance des règles prévues par le SAGE relatives à la restauration et à la préservation de la ressource en eau (modification article R212-48) :III)
- Entrée en vigueur :•Le décret est entré en vigueur le 5 décembre 2024 ;Certaines dispositions s'appliquent aux procédures d'élaboration, de modification ou de révision des SAGE engagées après la publication du décret (voir article 12 du décret).

EAU POTABLE

Avis de l'ANSES du 11 décembre 2023 relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0148.pdf>

Pour information, l'avis de l'ANSES « relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine » vient d'être publié sur le site internet de l'ANSES et est donc officiel et public.

Pour rappel, il est l'aboutissement d'une demande initiée par notre Région PSO (projet sur la commune d'Achères) et d'un projet mené par le CIRSEE afin d'obtenir l'autorisation administrative d'utiliser l'OIBP pour traiter des métabolites de pesticides. La DGS nous avait déjà officiellement informés fin décembre de l'autorisation du traitement par la membrane TORAY TEP-HA des 26 pesticides et métabolites testés.

Nous sommes encore dans l'attente de confirmation par la DGS de certaines de nos interprétations de l'avis et de l'autorisation, afin de pouvoir mener de manière optimale avec les ARS des projets de traitement de pesticides par OIBP (par exemple les cas de membranes ou de métabolites non-testés lors de ce projet de demande d'autorisation).

noter qu'il ne s'agit pas d'une autorisation exclusive à SUEZ, cependant nous pouvons nous prévaloir d'avoir mené les essais (protocole et qualité des résultats reconnus par l'ANSES) et discussions avec la DGS (donc potentiellement d'avoir une meilleure interprétation sur l'application de cette autorisation).

Avis de l'ANSES du 25 juillet 2024 relatif « à la détermination de valeurs sanitaires maximales (VMAX) pour la desphényl-chloridazone et la méthyl-desphényl-chloridazone, métabolites de la chloridazone, dans les eaux destinées à la consommation humaine »

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0041-b.pdf>

Il est indiqué dans la conclusion de cet avis, bien que « Elle souligne qu'une VTi est moins robuste qu'une valeur toxicologique de référence (VTR) car associée à un niveau de confiance faible », « L'Agence adopte les conclusions du CES VSR et du CES « Eaux » ainsi que la proposition de retenir une VMAX pour chacun des deux métabolites de la chloridazone DPC et MDPC, respectivement de 11 µg.L-1 et 110 µg.L-1 ».

Ainsi, les Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) qui avaient été proposées aux ARS dans l'instruction du 24 mai 2022 ne sont donc plus applicables pour ces deux métabolites. Il sera donc possible de demander des dérogations de distribution d'eau en cas de non-conformités liées à ces métabolites, si leurs concentrations sont inférieures à ces VMax, et non plus à 3 µg/l qui était la VST pour ces composés.

Règlement délégué (UE) 2024/370 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des procédures d'évaluation de la conformité pour les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine, ainsi que des règles relatives à la désignation des organismes d'évaluation de la conformité qui participent à ces procédures

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400370

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau. Il établit des *procédures d'évaluation de la conformité pour les produits en contact avec l'eau potable* et des règles pour la désignation des organismes d'évaluation.

Points clés :

- Définit deux procédures d'évaluation selon le groupe de risque du produit.
- Exige une déclaration UE de conformité pour les produits conformes.
- Détaille les exigences pour les autorités notifiantes et les organismes notifiés.
- Précise le processus de notification et d'attribution des numéros d'identification.
- Établit des règles pour les modifications et retraits de notifications.

Annexe : Modèle de déclaration UE de conformité.

Application :

- À partir du 31 décembre 2026.
- Exception jusqu'au 31 décembre 2032 pour certains produits conformes aux exigences nationales.

Règlement délégué (UE) 2024/371 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des spécifications harmonisées pour le marquage des produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400371

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau. Cette réglementation va en particulier progressivement, à partir du 1er janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

Ce texte concerne les spécifications du marquage des produits :

Symbole

- Un symbole spécifique doit être apposé sur les produits
- Hauteur minimale de 5 mm
- Doit être visible, lisible et indélébile

Mention

- "CONVIENT POUR L'EAU POTABLE" doit accompagner le symbole
- En majuscules, police Helvetica Bold, taille minimale de 5 mm
- Langues requises selon l'État membre de commercialisation

Application du marquage

- Sur le produit, l'emballage et la documentation
- Possibilité d'utiliser d'autres étiquettes sans nuire à la visibilité du marquage
- Tous les éléments du marquage doivent être regroupés

Entrée en vigueur et application

- Applicable à partir du 31 décembre 2026
- Obligatoire et directement applicable dans tous les États membres

Décision d'exécution 2024/367/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant les listes positives européennes des substances de départ, des compositions et des constituants dont l'utilisation est autorisée pour la fabrication de matériaux ou de produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32024D0367>

Décision d'exécution 2024/368/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400368

Ces décisions visent avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau et va en particulier progressivement, à partir du 1er janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

La 2^{de} décision a pour objectif d'établir les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits en contact avec l'eau potable.

Points clés :

- Définit des exigences pour 4 catégories de matériaux : organiques, métalliques, cimentaires, émaux/céramiques/inorganiques.
- Catégorisation des produits en groupes de risque selon leur facteur de conversion.
- Examen de la formulation/composition des matériaux.
- Essais de migration pour analyser les substances libérées dans l'eau.
- Critères d'acceptation basés sur des limites de concentration au robinet.
- Évaluation de paramètres comme odeur, saveur, couleur, turbidité.
- Tests de stimulation de la croissance microbienne pour certains matériaux.

4 annexes détaillant les procédures spécifiques pour chaque catégorie de matériaux.

Applicable à partir du 31 décembre 2026.

Décision déléguée (UE) 2024/1441 de la Commission du 11 mars 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant une méthode de mesure des microplastiques dans l'eau destinée à la consommation humaine

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32024D1441>

Points clés

- Adoption d'une méthode standardisée pour mesurer les microplastiques dans l'eau potable.
- Applicable aux particules de 20 µm à 5 mm et aux fibres de 20 µm à 15 mm.
- Prélèvement par filtration d'au moins 1 000 litres d'eau.
- Analyse par micro-spectroscopie vibrationnelle (FTIR, Raman).
- Classification des microplastiques par taille, forme et composition.

Procédure

- Filtration de l'eau à travers une cascade de 4 filtres.
- Analyse des particules collectées par microscopie et spectroscopie.
- Identification des polymères par comparaison avec une bibliothèque de spectres.
- Classification des particules/fibres selon leur taille, forme et composition.
- Expression des résultats en nombre de microplastiques par m³ d'eau.

Exigences

- Précautions pour éviter la contamination des échantillons.
- Contrôles de récupération et blancs analytiques.
- Sous-échantillonnage limité à 20% minimum de la surface du filtre.
- Documentation détaillée de la procédure et des résultats.

INSTRUCTION N° DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 relative à la gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2024/2024.6.sante.pdf>

La présente instruction vient préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Les modalités de gestion décrites sont mises en œuvre par les agences régionales de santé en lien avec les personnes responsables de la production et/ou de la distribution d'eau au titre du Code de la santé publique. Cette instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation humaine, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Cette instruction vise à préciser les recommandations de gestion des situations locales de non-conformités pour les PFAS dans les EDCH, pour mise en œuvre en lien avec les préfets. Compte tenu des incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances, elle vise également à vous informer des expertises sanitaires en cours.

La principale recommandation consiste à ne pas imposer de restrictions d'usages en cas de non-conformité, comme l'indique l'extrait ci-dessous de l'instruction :

« Sous réserve des valeurs maximales observées ou de la présence marquée de certains PFAS (PFOS - sulfonate de perfluorooctane et PFOA - acide perfluorooctanoïque - notamment), les préconisations du plan d'actions PFAS appliqué en région Auvergne-Rhône-Alpes sont celles à privilégier, en particulier

l'absence de restriction des usages de l'eau dans l'attente des conclusions des expertises Anses et HCSP.

En effet, en l'état actuel des connaissances portées par les ARS à la DGS, une position différente pour ces nouvelles situations ne semble pas justifiée. Ces recommandations nationales sont transitoires et seront adaptées le cas échéant à la lumière des travaux de l'Anses et du HCSP ».

Il est rappelé que des valeurs guides sanitaires dans les EDCH définies par l'ANSES seront disponibles mi-2025.

DECHETS

Arrêté du 17 janvier 2024 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2023 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049079127>

Cet arrêté concerne les exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement au titre des rubriques 2710, 2711, 2713, 2714, 2716 et 2712. Pas de site relevant de ces rubriques chez SUEZ Eau France. Il ne fait que corriger certaines incohérences et erreurs matérielles repérées dans plusieurs arrêtés ministériels.

Arrêté du 4 juin 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement et à déclaration

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049746728>

Publics concernés : exploitants d'installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumises à enregistrement et à déclaration au titre des rubriques 2711, 2713, 2714, 2716, 2718 et 2791.

Objet : le présent arrêté vise à corriger certaines incohérences issues des arrêtés du 22 décembre 2023 et du 8 janvier 2024 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de gestion de déchets soumises à enregistrement et à déclaration. Il modifie notamment les dates d'application aux installations existantes des obligations des arrêtés types

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

Déchets / transfert transfrontalier :

Règlement (UE) 2024/1157 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024 relatif aux transferts de déchets, modifiant les règlements (UE) n° 1257/2013 et (UE) 2020/1056 et abrogeant le règlement (CE) n° 1013/2006 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

<https://info.gistrid.din.developpement-durable.gouv.fr/le-nouveau-reglement-sur-les-ttd-a-ete-publie-a179.html>

Ce règlement vise à moderniser le cadre actuel des transferts transfrontaliers de déchets afin de répondre aux défis posés par l'augmentation importante du commerce international de déchets et par la fermeture de certains pays importateurs.

Au sein de l'Union Européenne, les transferts pour élimination seront interdits, sauf dérogation. La procédure administrative sera dématérialisée au travers d'un système informatique centralisé. Les transferts de déchets depuis les territoires ultra-marins vers la métropole seront également facilités grâce à la mise en place d'un consentement tacite de l'autorité de transit des Etats Membres, sauf si celle-ci s'y oppose dans un délai 7 jours à compter de l'accord de l'autorité d'expédition et de destination. Concernant l'export de déchets en dehors de l'Union européenne, de nouvelles règles seront mises en place afin de s'assurer de la capacité des Etats tiers à gérer correctement les déchets européens. Des audits des installations de traitement permettront également de s'assurer d'une gestion écologiquement rationnelle des déchets à l'étranger. De même les exports de déchets plastiques vers les pays non-membres de l'OCDE seront interdits.

Enfin, ce règlement permettra également de renforcer la lutte contre le trafic illégal de déchets.

Présentation du dispositif sur le site du Ministère.

Il fournit le modèle de certificat qui doit être établi par les installations intermédiaires en lien avec les installations de traitement ultérieur pour confirmer que les traitements ultérieurs des déchets ont bien été effectués conformément à la réglementation (cf Règlement du 11/04/2024, art 15 et 16).

- Annexe 1 : modèle de certificat à utiliser avec les informations suivantes : Le numéro de la notification et le(s) numéro(s) de série du mouvement Les informations sur l'installation effectuant l'opération ultérieure (intermédiaire ou non intermédiaire) L'identification des déchets (codes, quantités, description) Les quantités traitées, avec les codes R ou D correspondants.
- Annexe 2 : instructions à suivre pour remplir ce certificat, notamment répartition des responsabilités entre l'installation intermédiaire et l'installation effectuant l'opération ultérieure.

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

Arrêté du 20 février 2024 modifiant l'arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049273763>

Publics concernés : services de l'Etat, services publics, collectivités territoriales, propriétaires et occupants de bâtiments à usage tertiaire privé, professionnels du bâtiment, maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, bureaux d'études thermiques, sociétés d'exploitation, gestionnaires immobiliers, fournisseurs d'énergies.

Objet : arrêté d'application relatif aux modalités d'application de l'obligation d'actions de réduction des consommations d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire. Le présent arrêté modificatif apporte des précisions et des compléments à l'arrêté du 10 avril 2020. Il procède notamment à la définition des objectifs exprimés en valeurs absolues pour la première décennie (horizon 2030) de plusieurs catégories d'activités (logistique de température ambiante, blanchisserie dite « industrielle », centres hospitaliers, établissements pénitentiaires, établissements médico-sociaux, protection judiciaire de la jeunesse, sports).

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

Arrêté du 5 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049950583>

Publics concernés : services de l'Etat, services publics, collectivités territoriales, propriétaires et occupants de bâtiments à usage tertiaire privé, professionnels du bâtiment, maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, bureaux d'études thermiques, sociétés d'exploitation, gestionnaires immobiliers, fournisseurs d'énergies.

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

Objet : arrêté d'application relatif aux modalités d'application de l'obligation d'actions de réduction des consommations d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire. Le présent arrêté modificatif apporte des précisions et des compléments à l'arrêté du 10 avril 2020. Il procède notamment à la définition des objectifs exprimés en valeurs absolues pour la première décennie (horizon 2030) de plusieurs catégories d'activités (transport, audiovisuel, culture et loisirs, vente et services de véhicules, laboratoires non médicaux, hôtellerie de plein air, imprimerie, enseignement, accueil petite enfance, santé, tribunaux), ainsi que celles applicables aux outre-mer.

A retenir modification de l'article 5 :

- L'ajustement des consommations d'énergie relatives au chauffage et au refroidissement est effectué, en fonction des variations climatiques, sur la base des consommations réelles mesurées ou affectées par répartition, ou par défaut sur la base d'estimation.
- La méthode d'estimation des consommations énergétiques annuelles de combustibles stockables est précisée.
- Modification de l'annexe II : niveaux de consommation d'énergie finale fixées en valeur absolue - CABS : Création des valeurs CVC pour l'outre-mer.

Directive (UE) 2024/1275 du Parlement européen et du Conseil du 24 avril 2024 sur la performance énergétique des bâtiments (refonte)

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401275

Les objectifs de performance énergétique et GES sont actualisés (renforcés), les obligations d'équipement en panneaux solaires, recharges de véhicules rappelées.

La directive doit être transcrite en droit français pour être applicable

La présente directive promeut l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et la réduction des émissions de gaz à effet de serre provenant des bâtiments dans l'Union, en vue de parvenir à un parc immobilier à émissions nulles d'ici à 2050, compte tenu des conditions climatiques extérieures, des conditions locales, des exigences de qualité de l'environnement intérieur et du rapport coût/efficacité.

Date d'entrée en vigueur : 28 mai 2024.

Les articles 30, 31, 33 et 34 s'appliquent à partir du 30 mai 2026, date à laquelle la directive 2010/31/UE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 2010 sur la performance énergétique des bâtiments sera abrogée.

La présente directive fixe des exigences en ce qui concerne :

- a) le cadre général commun d'une méthode de calcul de la performance énergétique intégrée des bâtiments et des unités de bâtiment ;
- b) l'application d'exigences minimales de performance énergétique aux bâtiments neufs et aux nouvelles unités de bâtiment ;
- c) l'application d'exigences minimales de performance énergétique aux bâtiments existants et unités de bâtiment existantes lorsqu'ils font l'objet d'une rénovation importantes ;
- d) l'application de normes minimales de performance énergétique aux bâtiments existants et aux unités de bâtiments existantes conformément aux articles 3 et 9 ;
- e) le calcul et la communication du potentiel de réchauffement planétaire des bâtiments ;
- f) l'énergie solaire dans les bâtiments ;
- g) les passeports de rénovation ;
- h) les plans nationaux de rénovation des bâtiments ;
- i) les infrastructures de mobilité durable à l'intérieur et à proximité des bâtiments ;
- j) les bâtiments intelligents ;
- k) la certification de la performance énergétique des bâtiments ou des unités de bâtiment ;
- l) l'inspection régulière des systèmes de chauffage, des systèmes de ventilation et des systèmes de climatisation dans les bâtiments ;
- m) les systèmes de contrôle indépendants pour les certificats de performance énergétique, les passeports de rénovation, les indicateurs de potentiel d'intelligence et les rapports d'inspection ;
- n) la performance de la qualité de l'environnement intérieur des bâtiments.

Les États membres veillent à ce que les bâtiments neufs soient des bâtiments à émissions nulles à partir du 1er janvier 2028 en ce qui concerne les bâtiments neufs appartenant à des organismes publics et à partir du 1er janvier 2030 en ce qui concerne tous les bâtiments neufs.

Les États membres veillent à ce que le PRP (potentiel de réchauffement planétaire) sur tout le cycle de vie soit calculé conformément à l'annexe III et apparaisse dans le certificat de performance énergétique du bâtiment à partir du 1er janvier 2028 pour tous les bâtiments neufs dont la surface de plancher utile est supérieure à 1 000 m² et à partir du 1er janvier 2030 pour tous les bâtiments neufs.

Les États membres prennent les mesures nécessaires pour garantir que, lorsque des bâtiments font l'objet d'une rénovation importante, la performance énergétique du bâtiment ou de sa partie rénovée soit améliorée de manière à pouvoir satisfaire aux exigences minimales de performance énergétique fixées conformément à l'article 5 (consommation quasi nulle) dans la mesure où cela est techniquement, fonctionnellement et économiquement réalisable.

Les bâtiments non résidentiels font eux-aussi l'objet de normes minimales de performances énergétiques progressives : moins 16% en 2030 et moins 26% en 2033.

La mise en place d'énergie solaire rentable sur les bâtiments neufs doit être prévue et son déploiement imposé dès 2027 sur les bâtiments neufs.

Un passeport rénovation doit être prévu dès 2026.

Les équipements techniques du bâtiment sont également soumis à cette directive. Dans le cadre de la mobilité verte et active des points de recharge pour véhicules électriques, des places de stationnement pour les vélos devront être prévus dans le cadre de travaux de rénovation. Des inspections des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation doivent être mis en place. Ces dispositions ont été mises en place en France avec le diagnostic de performance énergétique (DPE).

A l'annexe III, les tableaux Valeur Chauff CVC et Valeur Refroid Use sont remplacés par les valeurs coefficients ajustement climatique par type d'établissement.

RISQUES NATURELS

Pour rappel : Loi n°2023-580 du 10 juillet 2023 visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047805414>

Cette loi prévoit notamment l'établissement d'une carte de sensibilité aux feux de forêt et de végétation (mise à disposition sous georisques.gouv.fr) et la liste des communes exposées à un niveau de danger élevé ou très élevé. (Art L567-1 à 4)

Dans les zones de danger, l'article L.567-5 précise les interdictions et conditions d'autorisation de constructions et d'activités - qui doivent être intégrées dans un plan de prévention du risque incendie mais peuvent être rendues opposables avant même la publication du PPRIF.

Pour info, cette loi instaure également une obligation d'information pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage.

L'[article 19 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#) précise que les travaux menés en application des obligations légales de débroussaillage mentionnées à l'[article L. 131-10 du code forestier](#), constituent des travaux d'intérêt général de prévention des risques d'incendie qui visent à garantir la santé et la sécurité publiques et à protéger les forêts, en particulier les habitats naturels forestiers susceptibles d'abriter des espèces protégées. Ces travaux de défense des forêts contre les incendies conservent la destination forestière des terrains.

Ces obligations incombent aux propriétaires de constructions, chantiers, installations de toute nature jusqu'à une distance maximale de 50 m, pouvant être portée à 100 m, et aux gestionnaires d'infrastructures de transport sur une largeur maximale de 20 m, dans les territoires ou zones identifiées à risque d'incendie sur l'ensemble du territoire national.

Arrêté du 29 mars 2024 relatif aux obligations légales du débroussaillage pris en application de l'article L. 131-10 du code forestier

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049345913>

Publics concernés : représentants de l'Etat dans les départements, propriétaires, occupants et exploitants de fonds soumis aux obligations légales de débroussaillage mentionnées à l'[article L. 131-10 du code forestier](#), propriétaires publics et privés de bois et forêts.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Objet : définition des modalités des travaux de débroussaillage arrêtées par les représentants de l'Etat dans les départements et de leur articulation avec la protection des espèces protégées et de leurs habitats.

Le présent arrêté est pris pour l'application de l'[article L. 131-10 du code forestier](#), dans sa rédaction résultant de l'[article 19 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#).

Il appartient au représentant de l'Etat dans le département d'arrêter les modalités de mise en œuvre du débroussaillage selon la nature des risques.

Le présent arrêté définit le socle des types de travaux que doivent contenir les arrêtés préfectoraux en vue de leur harmonisation, ceux-ci ayant vocation à préciser les critères techniques de réalisation des travaux. Il précise également le champ des modalités spécifiques pouvant être définies par le préfet pour tenir compte des enjeux locaux, ainsi que les mesures permettant l'articulation de ces travaux avec les enjeux de protection des espèces afin que les travaux de débroussaillage, menés en application des OLD, ne constituent pas un risque suffisamment caractérisé d'atteinte aux espèces et à leurs habitats, au sens de l'avis du Conseil d'Etat du 9 décembre 2022 n° 46356.

Les préfets doivent préciser par arrêté préfectoral les modalités de mise en œuvre du débroussaillage selon la nature des risques pour prévenir les risques d'incendie. Le contenu est cadré dans le présent arrêté

Ces arrêtés préfectoraux doivent être mis en conformité avec cet arrêté avant le 1er avril 2025.

il faut donc être attentif à ces arrêtés, qui pourraient actualiser ou imposer de nouvelles obligations d'entretien des espaces verts de nos sites.

Décret n° 2024-405 du 29 avril 2024 pris pour l'application des articles 23 et 26 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023 visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049491011>

Publics concernés : tout public.

Objet : le décret définit les modalités d'application de l'[article 23 de la loi n° 2023-580 du 10 juillet 2023](#) visant à renforcer la prévention et la lutte contre l'intensification et l'extension du risque incendie, qui instaure une obligation d'information pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné

par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage. Le décret met à jour la procédure d'élaboration de l'état des risques en rendant obligatoire pour le vendeur ou le bailleur d'un bien immobilier concerné par une zone assujettie à des obligations légales de débroussaillage d'en informer le potentiel acquéreur ou locataire à chaque étape de la vente ou de la location, et cela dès l'annonce immobilière. Il définit également les informations qui figurent dans l'état des risques.

De plus, l'article 26 de la loi susvisée introduit un nouveau chapitre relatif à la prévention des incendies de forêt et de végétation au sein du [code de l'environnement](#). Le décret précise les modalités de mise à disposition de la carte nationale prévue par l'article 26 de la loi. La première version de la carte est arrêtée au plus tard le 31 décembre 2026. Le décret précise également les modalités d'élaboration de la liste des communes exposées à un danger élevé et très élevé de feux de forêt et de végétation. Il définit les modalités d'instauration et les conditions dans lesquelles la "zone de danger" et les dispositions qui y sont applicables cessent d'être opposables. La "zone de danger" constituant une servitude d'utilité publique, le décret met à jour l'annexe du [code de l'urbanisme](#) les listant.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, sauf pour l'article 1er qui entre en vigueur le 1er janvier 2025.

POLLUTION ATMOSPHERIQUE

Directive (UE) 2024/2881 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2024 concernant la qualité de l'air ambiant et un air pur pour l'Europe

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32024L2881>

Cette directive s'inscrit dans le cadre du Pacte vert pour l'Europe. Elle fait suite à la mise à jour en 2021 des lignes directrices de l'Organisation Mondiale de la Santé sur la qualité de l'air, qui ont renforcé les valeurs guides de certains polluants. À ce titre, la directive vise à actualiser la législation européenne existante, en refondant les directives 2004/107/CE et 2008/50/CE. Elle établit ainsi de nouvelles normes de qualité de l'air plus strictes dans l'Union européenne, fixant des valeurs limites et des obligations de réduction pour plusieurs polluants atmosphériques, tout en renforçant les exigences de surveillance et d'information du public sur la qualité de l'air.

URBANISME ET CONSTRUCTION

Décret n°2024-1043 du 18 novembre 2024 portant diverses dispositions relatives aux autorisations d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050613371>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, particuliers.

Objet : le décret a pour objet de modifier et de simplifier plusieurs dispositions liées au régime des autorisations d'urbanisme. Le décret crée une obligation de transmission par voie électronique, pour les personnes morales, des demandes d'autorisation d'urbanisme dans les communes de plus de 3 500 habitants. Il crée également une nouvelle modalité du permis d'aménager, en permettant à celui-ci d'être réalisé et garanti financièrement par tranches en fonction de l'achèvement de ces dernières.

Entrée en vigueur : les dispositions de l'article 1er s'appliquent aux demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2025. Les dispositions de l'article 2 s'appliquent aux demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter de l'expiration d'un délai de trente jours suivant la publication du présent décret.

FISCALITE

Arrêté du 23 octobre 2024 déterminant le niveau de la majoration de taxe générale sur les activités polluantes sur les déchets stockés excédentaires et abrogeant les dispositions relatives à certains tarifs réduits de cette taxe

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050416382>

Publics concernés : exploitants d'installations de stockage de déchets non dangereux, exploitants d'installations de traitement thermique de déchets non dangereux.

Objet : le présent arrêté fixe à 5 euros par tonne la majoration du tarif de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) applicable aux déchets réceptionnés dans une installation de stockage de déchets non dangereux en dépassement de l'objectif annuel de réduction de moitié des mises en décharge par rapport à 2010 et abroge les dispositions relatives aux tarifs réduits de TGAP qui sont supprimés.

la [loi n° 2015-992 du 17 août 2015](#) relative à la transition énergétique pour la croissance verte a introduit un objectif de réduction de 50 % des quantités de déchets non dangereux non inertes réceptionnés dans les installations de stockage de déchets non dangereux (ISDND) en 2025 par rapport à 2010. En cohérence avec cet objectif, l'[article 104 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023](#) de finances pour 2024 prévoit, à compter du 1er janvier 2025, qu'une majoration de tarif de TGAP soit fixée entre 5 et 10 euros par tonne par arrêté conjoint des ministres chargés du budget et de l'environnement. Cette majoration s'applique aux déchets réceptionnés par chaque ISDND en dépassement d'un seuil annuel constaté par le préfet de région conformément à l'objectif national de réduction de moitié des mises en décharge par rapport à 2010. En outre, le même article 104 a supprimé, à compter du 1er janvier 2025, les tarifs réduits de TGAP, à l'exception de ceux dont bénéficient les déchets réceptionnés dans les installations de traitement thermique réalisant une valorisation énergétique élevée dont le rendement énergétique est supérieur ou égal à 0,65, ou des résidus à haut pouvoir calorifique issus des opérations de tri performantes et valorisés dans une installation de traitement thermique dont le rendement énergétique est supérieur ou égal à 0,70. En conséquence, le présent arrêté fixe le tarif de cette majoration à 5 euros par tonne et abroge les mesures réglementaires relatives à ces tarifs réduits.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2025.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2024-307 du 4 avril 2024 fixant des valeurs limites d'exposition professionnelle contraignantes pour certains agents chimiques et complétant la traçabilité de l'exposition des travailleurs aux agents chimiques cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049366748>

Création d'une nouvelle section intitulée « Traçabilité de l'exposition des travailleurs » formée des articles R 4412-93-1 à R 4412-93-4 du Code du Travail. L'employeur doit établir en tenant compte de l'état des risques du document unique la liste des travailleurs susceptibles d'être exposés aux CMR et les substances auxquelles ils sont exposés, et lorsque connus, le degré et la durée d'exposition. L'employeur informe les salariés de leur exposition personnelle. La liste est tenue à disposition du comité social et économique et communiquée aux services de santé au travail qui doivent la conserver dans le dossier médical de santé au travail du salarié pendant 40 ans. En cas de travail temporaire, l'entreprise utilisatrice communique l'information à l'entreprise de travail temporaire qui les communique à son tour à son service de santé au travail. Applicable au 5 juillet 2024. Point présenté au réseau des coordinateurs santé sécurité. Les CMR régulièrement rencontrés dans nos activités sont l'amiante et les micro-méthodes labo DCO => postes de travail correspondants : labo usines / réseaux.

Arrêté du 4 juin 2024 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les immeubles autres que bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049834826>

Cet arrêté est applicable au **1er juillet 2026** (sauf les annexes sur la formation des opérateurs applicables en juillet 2024). Il a été pris au titre du décret n°2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations. Il concerne notamment les enrobés amiantés.

L'arrêté précise les conditions de réalisation des repérages amiante avant travaux dans le domaine d'activité des immeubles non bâtis, divisé en trois sous-domaines : ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers. Ces repérages amiante, réalisés suivant les exigences de la norme NF X 46-102 de novembre 2020, visent à rechercher la présence d'amiante avant réalisation de travaux, afin de permettre l'évaluation du risque amiante par les entreprises et la protection des travailleurs.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage, ou le propriétaire d'immeubles non bâtis tels que les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport ou réseaux divers doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante. Cette obligation vise enfin à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante.

Décret n° 2024-552 du 17 juin 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049738940>

Ce décret crée dans le code du travail un nouveau chapitre intitulé : Travaux d'ordre non électrique dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains formés des articles R 4544-12 à R 4544-33. Il est applicable au 19 décembre 2024.

Les travaux non électriques sont des travaux effectués dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques ne concernant pas leurs parties conductrices. Ce décret définit les obligations générales de l'employeur concernant la sécurité.

Les mesures reposent notamment sur l'évaluation des risques, selon qu'il est possible de rester au-delà des distances de sécurité ou d'approche prudente, ainsi que sur le marquage des dangers.

Les mesures de prévention doivent être transmises par écrit aux intervenants.

Les intervenants doivent être formés et habilités pour intervenir dans l'environnement des ouvrages électriques (l'AIPR permettant de délivrer cette attestation).

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques sous tension aériens et souterrains

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892304>

Cet arrêté fixe les distances de sécurité applicables aux différents travaux réalisés dans l'environnement de lignes aériennes nues sous tension et la distance d'approche pour les travaux réalisés dans l'environnement de canalisations souterraines isolées.

Il détermine les modalités d'appréciation de ces distances et les prescriptions de sécurité à respecter pour ne pas les franchir.

Il définit les informations utilisées pour l'évaluation des risques que transmet l'exploitant du réseau électrique à l'employeur exécutant les travaux.

Il précise les dispositions spécifiques pour certains travaux agricoles sur la production végétale, les travaux d'entretien de la végétation et de l'abattage des arbres, notamment les distances de sécurité et les conditions d'utilisation des équipements de travail.

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux prévue par l'article R. 554-31 du code de l'environnement et l'habilitation prévue à l'article R. 4544-33 du code du travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892288>

Cet arrêté fixe les conditions d'équivalence entre l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux (AIPR) prévue par le code de l'environnement et l'habilitation électrique prévue par le code du travail.

Réussite de l'AIPR "Encadrant" + "Opérateur" = habilitation « Chargé de chantier » au voisinage de lignes électriques

Réussite de l'AIPR "Opérateur" = habilitation "Exécutant" au voisinage de lignes électriques

Arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ou pour l'exécution d'opérations non électriques dans l'environnement d'ouvrages et d'installations électriques sous tension aériens et souterrains - Prévention du risque électrique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049892203>

Cet arrêté rend obligatoire, afin d'assurer la prévention du risque électrique pour le personnel, les normes :

- NF C 18-510 de janvier 2012 relative aux opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage ainsi que les modalités recommandées pour leur exécution ;
- Additif de février 2020 à la norme nf c 18-510 ;
- NF C 18-550 d'août 2015 relative aux opérations sur véhicules et engins à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une source d'énergie électrique embarquée.

Cet arrêté abroge l'arrêté du 20 novembre 2017 relatif aux normes définissant les modalités recommandées pour l'exécution des opérations sur les installations électriques ou dans leur voisinage – prévention du risque électrique

Applicable au 8 juillet 2024.

Décret n°2024-692 du 5 juillet 2024 relatif à la contre-visite mentionnée à l'article L.1226-1 du Code du travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=hhS68ECmVhDgElkqhy2ETGjXbwEqqi4p1G3fTjIpsFU=>

La contre-visite concerne les salariés en arrêt de travail pour maladie ou accident, ayant au moins 1 an d'ancienneté dans l'entreprise, qui bénéficient durant leur arrêt du versement par l'employeur d'un complément de salaire. Ce nouveau décret précise les modalités et conditions de la contre-visite. Le salarié doit désormais préciser à l'employeur son lieu de repos si différent de son domicile, ses horaires de sortie s'il en bénéficie. La contre-visite peut avoir lieu au domicile / lieu de repos du salarié ou au cabinet du médecin, sur convocation si le salarié peut se déplacer. La contre-visite médicale est réalisée par un médecin mandaté par l'employeur afin qu'il se prononce sur le caractère justifié de l'arrêt de travail et sur sa durée. Elle peut être effectuée à tout moment de l'arrêt de travail.

Décret n°2024-723 du 5 juillet 2024 relatif à l'imputation du coût des AT/MP des salariés de l'entreprise de travail temporaire

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=hemXKOtylrbtBN3nYShIWwPpkgvuqALFfa-uBENCC3pA=>

Ce décret revoit la répartition du coût des AT/MP entre Entreprise Utilisatrice (EU) et Entreprise de Travail Temporaire (ETT). Jusqu'à présent, les EU supportaient 1/3 du coût des AT/MP des intérimaires avec IPP > 10%. A compter de 2026, elles supporteront 50 % du coût des AT/MP des intérimaires, quelle que soit la durée de l'arrêt de travail et/ou le taux d'IPP fixé. Il est rappelé par ailleurs que la déclaration, la contestation et le suivi des dossiers AT/MP reste du ressort de l'ETT. L'EU va cependant devoir renforcer son pilotage pour anticiper cette nouvelle charge financière (communication des données EU/ETT, renforcement des commentaires lors de l'émission des IPDAT...).

Arrêté du 23 décembre 2024 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050855018>

Publics concernés : maîtres d'ouvrage et exécutants de travaux à proximité des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés, ainsi que les digues) ; exploitants de ces réseaux ; autorités publiques locales compétentes pour l'établissement et la mise à jour des fonds de plan employés pour la transmission des données de localisation des ouvrages ; prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : mise à jour des fonctionnalités du guichet unique relatif à l'exécution de travaux à proximité des réseaux et révision du référentiel de certification des entreprises en détection et géoréférencement de réseaux. A la suite de la publication du [décret n° 2024-1022 du 13 novembre 2024](#) portant diverses mesures relatives à la sécurité des réseaux, des canalisations de transport ou de distribution de gaz, d'hydrocarbures ou de produits chimiques et de certains équipements à risques, le présent arrêté met à jour les fonctionnalités du guichet unique relatif à l'exécution de travaux à proximité des réseaux, afin de permettre un accès à certaines informations pour les autorités publiques locales compétentes pour l'établissement et la mise à jour des fonds de plan employés pour la transmission des données de localisation des ouvrages. Le présent arrêté intègre également les évolutions introduites par le [décret n° 2024-1022 du 13 novembre 2024](#) en ce qui concerne le traitement des ouvrages abandonnés. Enfin, il fait évoluer le référentiel de certification des entreprises en détection et géoréférencement de réseaux pour tenir compte du retour d'expérience.

Entrée en vigueur : entre en vigueur le 1er janvier 2025, à l'exception des dispositions du 9° de l'article 3 qui entrent en vigueur le 1er avril 2025.

7.2 Annexe 2 : Schéma des installations

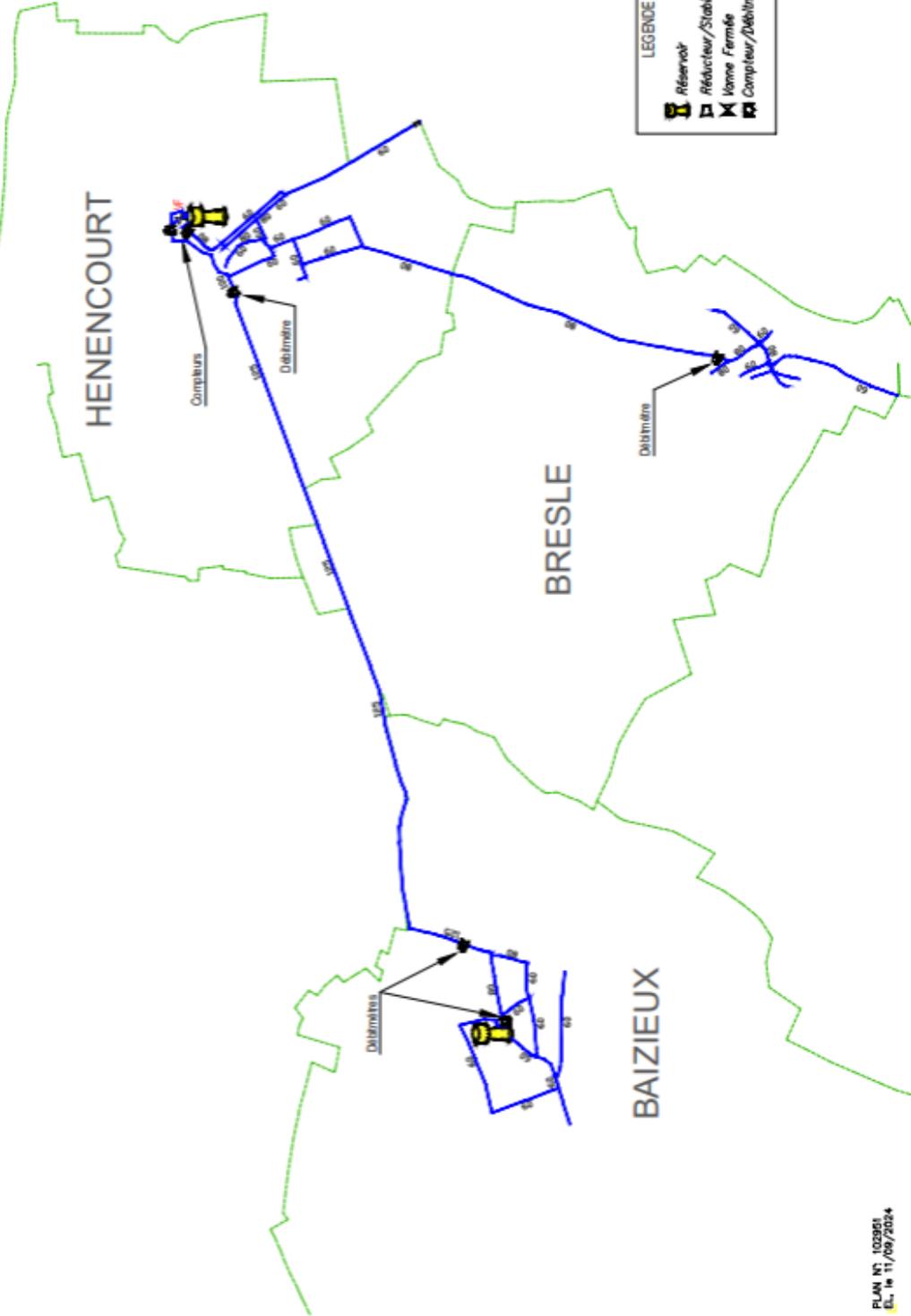


COMMUNAUTE DE COMMUNES DU VAL DE SOMME

COMMUNES DE BAIZIEUX - BRESLE - HENENCOURT PL 1/8

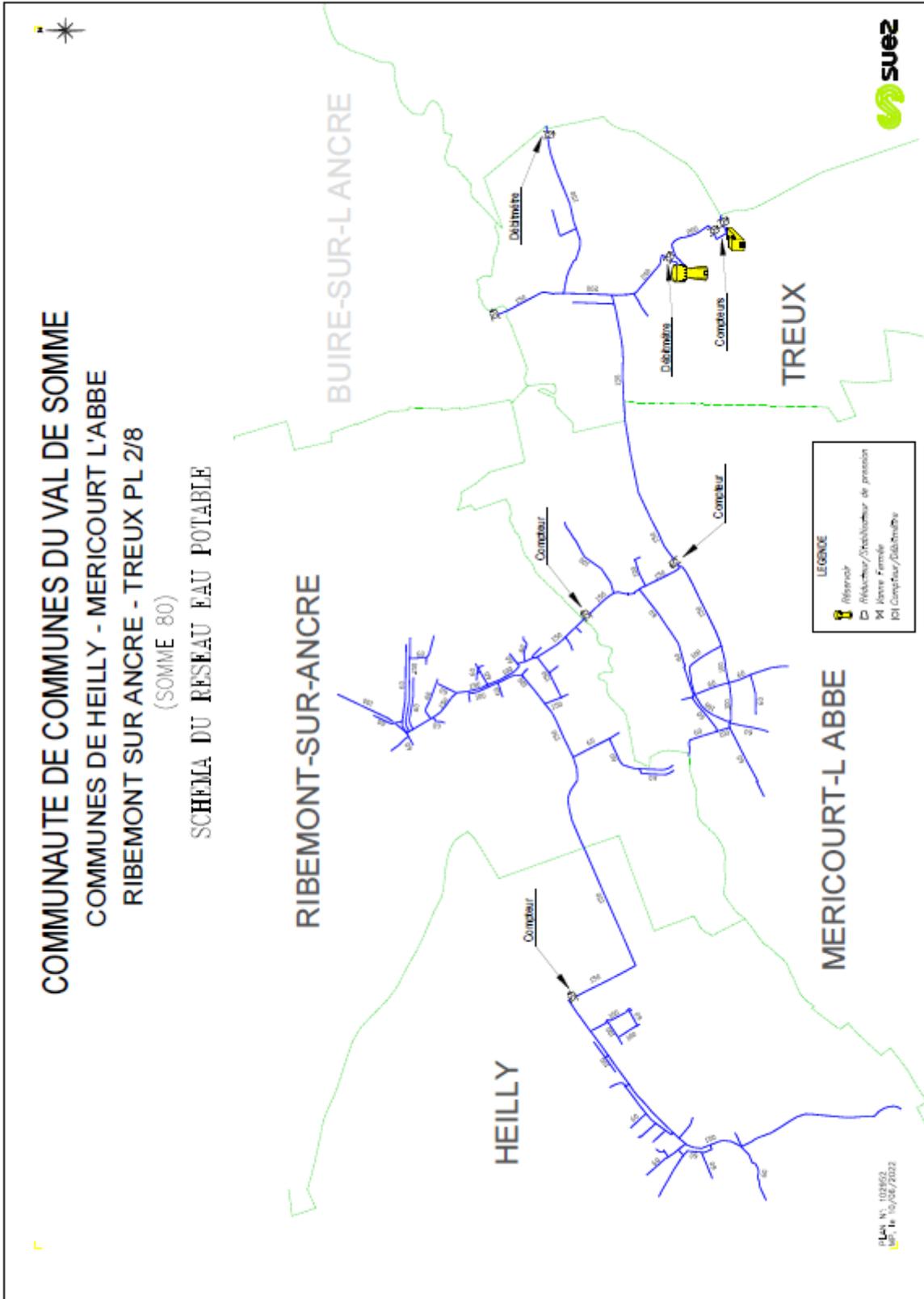
(SOMME 80)

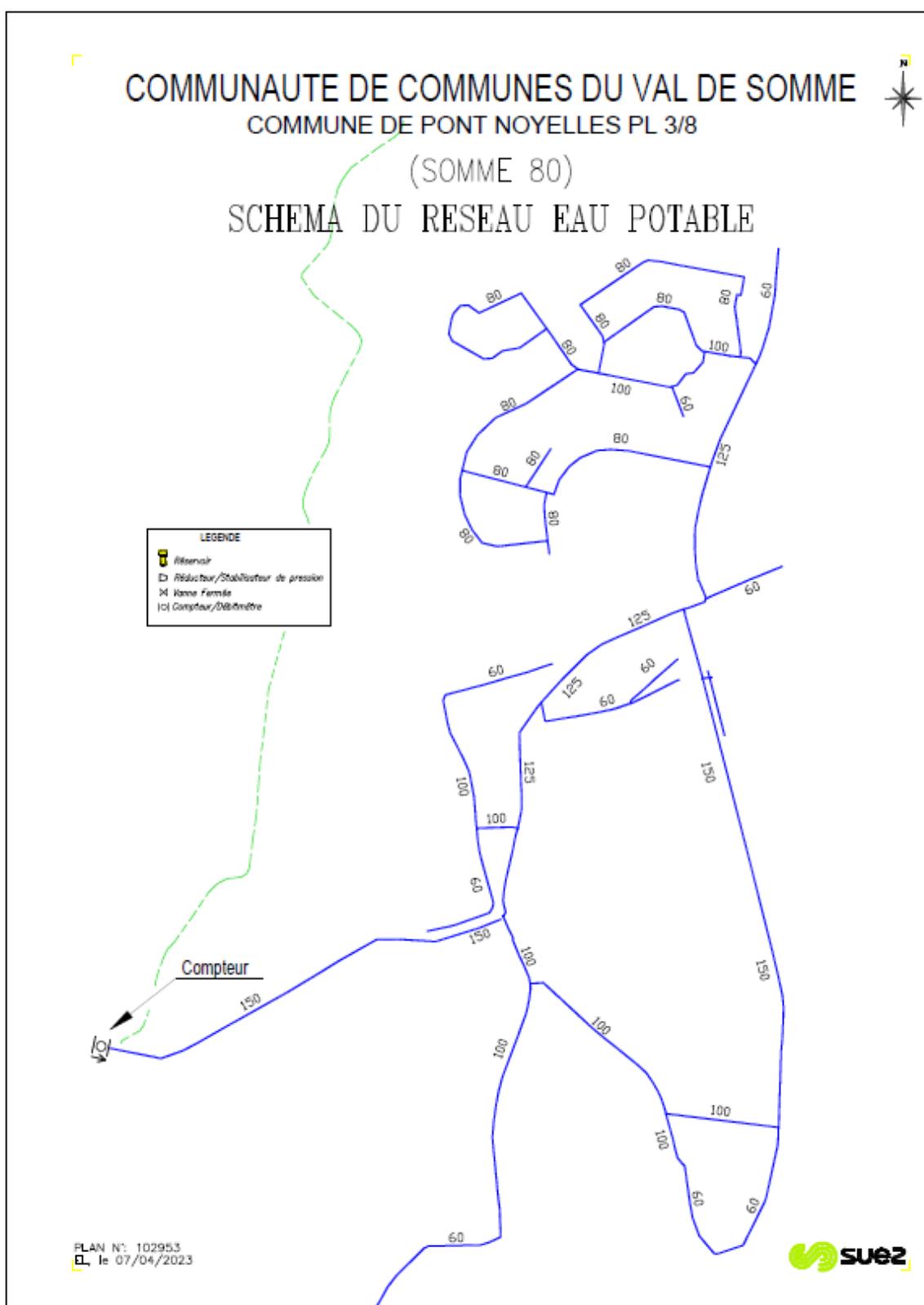
SCHEMA DU RESEAU EAU POTABLE



PLAN N° 102951
EL. le 11/09/2024







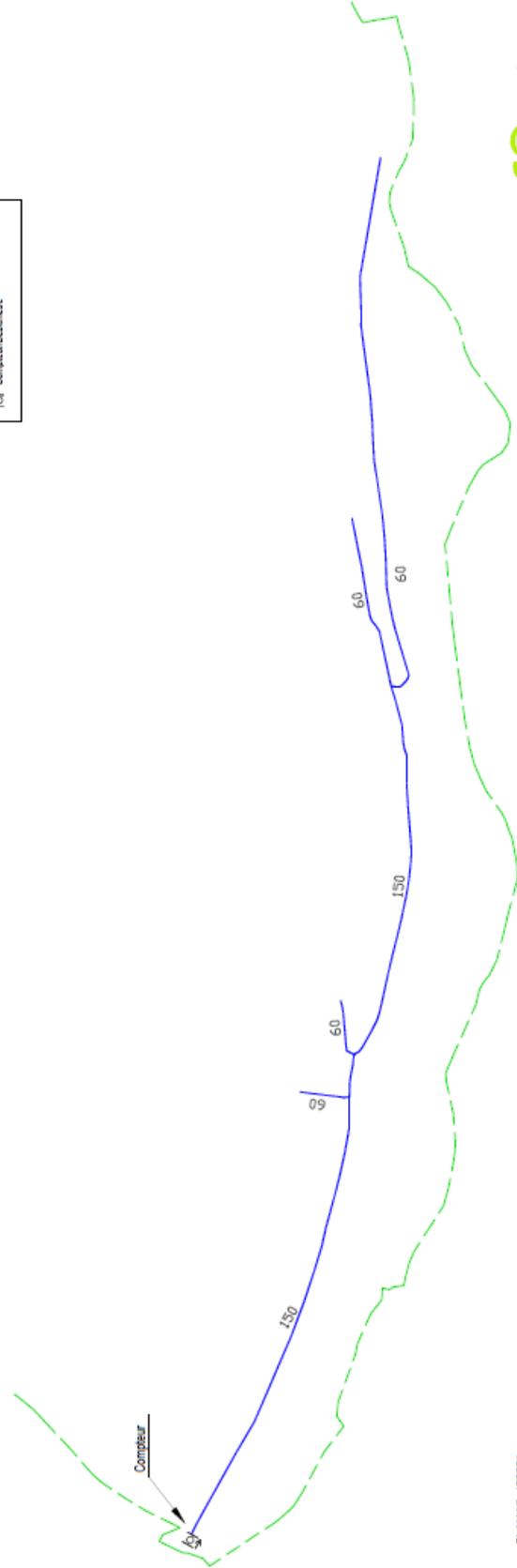
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU VAL DE SOMME

COMMUNE DE LAMOTTE-BREBIÈRE PL 4/8 (SOMME 80)

SCHEMA DU RESEAU EAU POTABLE



LEGENDE	
	Reservoir
	Reducteur/calibrateur de pression
	Vanne Fermee
	Compteur/Calibrateur



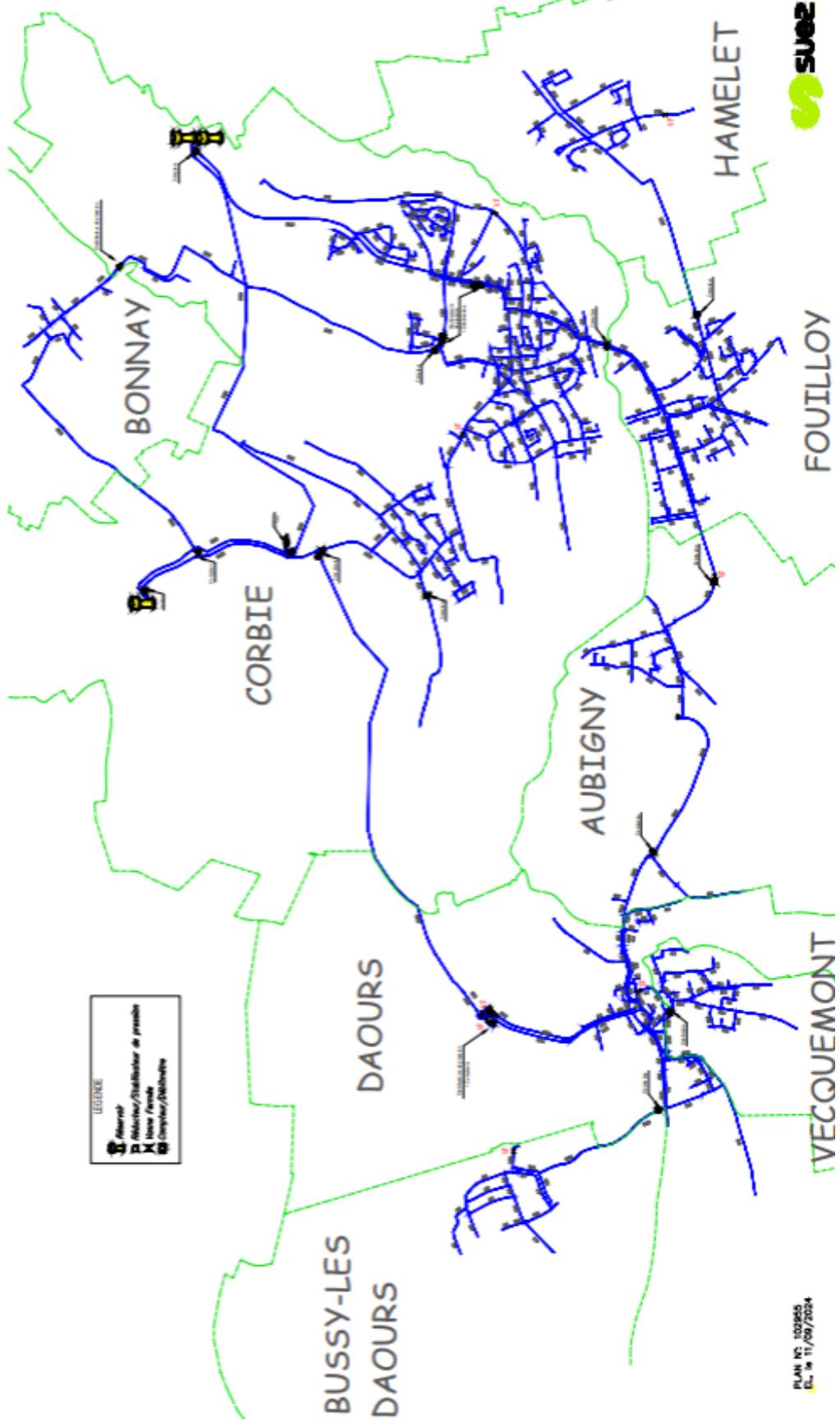
PLAN N° 00264
DATE 12/07/2025

COMMUNAUTE DE COMMUNES DU VAL DE SOMME

COMMUNES DE AUBIGNY - BONNAY - BUSSY LES DAOURS - CORBIE
DAOURS - FOUILLOY - HAMELET - VECQUEMONT PL 5/8

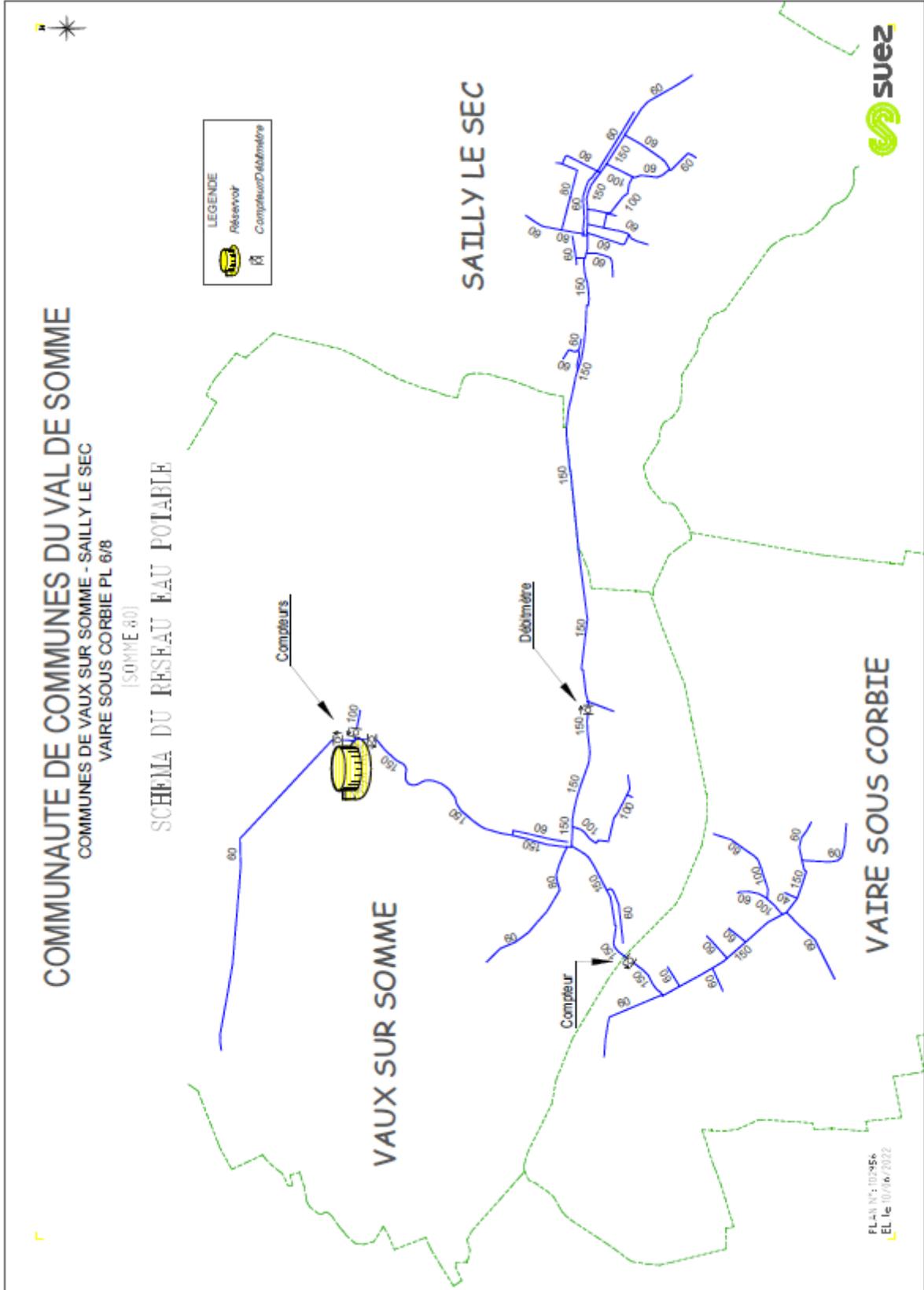
(SOMME 80)

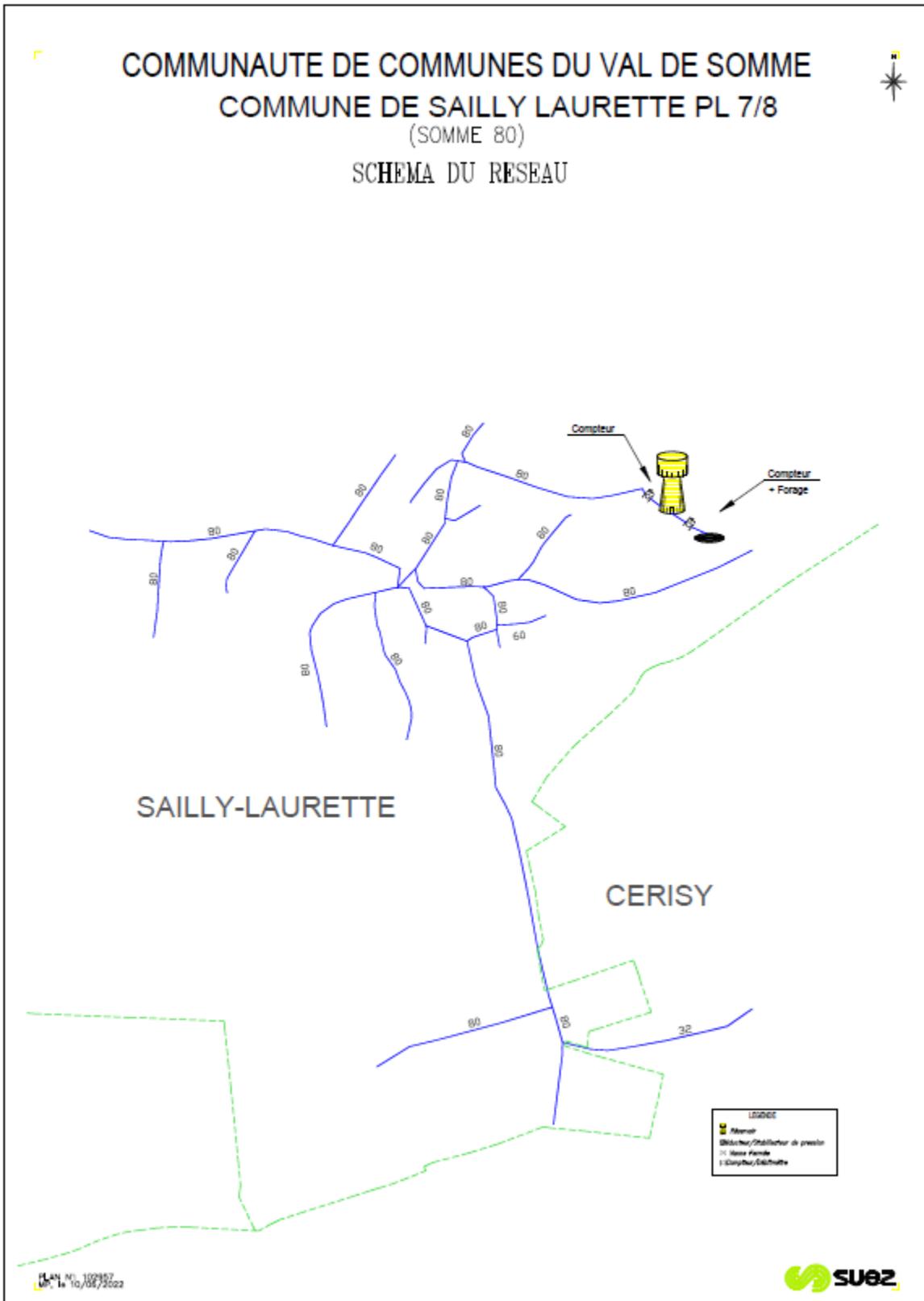
SCHEMA DU RESEAU



PLAN N°: 102925
EL. le 11/09/2024





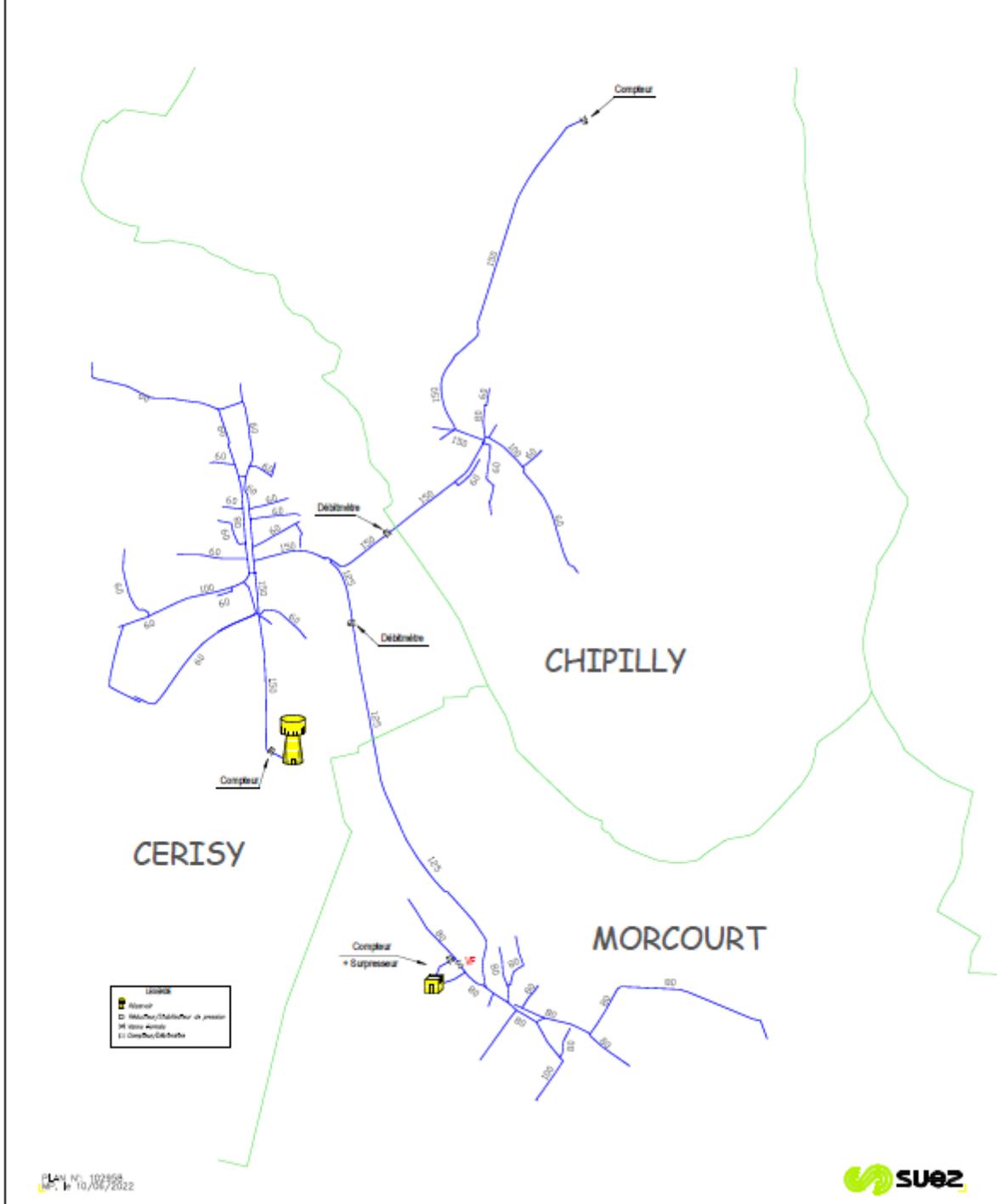


COMMUNAUTE DE COMMUNES DU VAL DE SOMME

COMMUNES DE CHIPILLY - CERISY - MORCOURT PL 8/8

(SOMME 80)

SCHEMA DU RESEAU EAU POTABLE



7.3 Annexe 3 : Rapport annuel de l'A.R.S. sur la qualité de l'eau



Non communiqué par l'A.R.S.

7.4 Annexe 4 : Localisation des réparations de fuites

30986 – VAL DE SOMME

Localisation des branchements réparés			Date
1	RUE EUGENE LEFEBVRE	CORBIE	11-janv.-24
10	RUE DU CUL DE SAC	VAIRE SOUS CORBIE	16-janv.-24
15	RUE ALBERT LAIGNEL	HAMELET	24-janv.-24
2-4	RUE DE SAILLY	VAUX SUR SOMME	2-févr.-24
	RUE VERTE	SAILLY LE SEC	9-févr.-24
	RUE DE LA PLACE PUBLIQUE	SAILLY LE SEC	9-févr.-24
1	RUE EUGENE LEFEBVRE	CORBIE	1-mars-24
8	ALLEE DES LAVANDES	VECQUEMONT	1-mars-24
5	RUE DES IRIS	PONT NOYELLES	12-mars-24
	STATION D'EPURATION RUE HENRI BARBUSSE	CORBIE	14-mars-24
2	FRITZ BURMAN	CORBIE	2-avr.-24
59	RUE SAINTE ANNE	HEILLY	18-avr.-24
53	RUE JULES LARDIERE	FOUILLOY	8-mai-24 en astreinte
17	RUE DE LA BRIQUETERIE	MERICOURT L ABBE	30-mai-24
9	RUE DU MARAIS	VAIRE SOUS CORBIE	14-juin-24
2	RUE LOUISE MICHEL	CORBIE	12-juil.-24
3	RUE VERTE	SAILLY LE SEC	17-juil.-24
19	RUE DU MOULIN	HEILLY	2-août-24
2	RUE DU FAUBOURG SAINT MARTIN	SAILLY LE SEC	13-août-24
20	RES LES JARDINS DE LA SOMME	CORBIE	13-août-24
9	RUE DE LA SENCE	SAILLY LE SEC	29-août-24
5	PLACE DU GENERAL DE GAULLE	RIBEMONT SUR ANCRE	9-sept.-24
4	RUE D HEILLY	MERICOURT L ABBE	10-sept.-24
36	ALLEE DE L INDUSTRIE	CORBIE	18-sept.-24
	RUE DU PORT	SAILLY LAURETTE	20-sept.-24
4	RUE DES BOULOIRS	HENENCOURT	27-sept.-24
6	RUE DE L ABREUVOIR	VAUX SUR SOMME	4-nov.-24

Localisation des canalisations réparées			Date
3	RUE DU MARAIS (N3)	VAIRE SOUS CORBIE	8-janv.-24
	RUE SAINTE ANNE (Devant l'Église)	HEILLY	15-janv.-24
4	RUE SADI CARNOT	CORBIE	15-janv.-24 en astreinte
28	RUE NEUVE	HENENCOURT	22-janv.-24
6	RUE DU MOULIN	AUBIGNY	26-janv.-24
52	RUE DU 24 RTS	AUBIGNY	26-janv.-24
29	RUE DE L EGLISE	BUSSY LES DAOURS	4-févr.-24 en astreinte
15	RUE DE L EGLISE	BUSSY LES DAOURS	5-févr.-24
20	RUE DU MARAIS	VAIRE SOUS CORBIE	5-févr.-24
1	RUE DE CHIPILLY	SAILLY LAURETTE	14-févr.-24
13	RUE NEUVE	HENENCOURT	27-févr.-24
	RUE DE MILLENCOURT	HENENCOURT	9-mars-24 en astreinte
	DEPARTEMENTALE 52	HEILLY	2-avr.-24
4	RUELLE DU TOUR DES HAIES	FOUILLOY	23-mai-24
72	RUE GAMBETTA	CORBIE	13-juin-24
5	RUE VICTOR HUGO	CERISY	19-juil.-24
4	RUE JULES FERRY	CERISY	30-oct.-24
7b	RUE ALPHONSE LAURENT	CORBIE	20-nov.-24
3	CHEMIN DE HALAGE	CORBIE	28-déc.-24 en astreinte

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le



ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE

Envoyé en préfecture le 19/09/2025

Reçu en préfecture le 19/09/2025

Publié le

ID : 080-248000499-20250918-18_20250918_123-DE



© SUEZ / Franck Dunouau