

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2022

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

Communauté de Communes Les
Rives de la Laurence pour le contrat
de Sainte Eulalie



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Sommaire

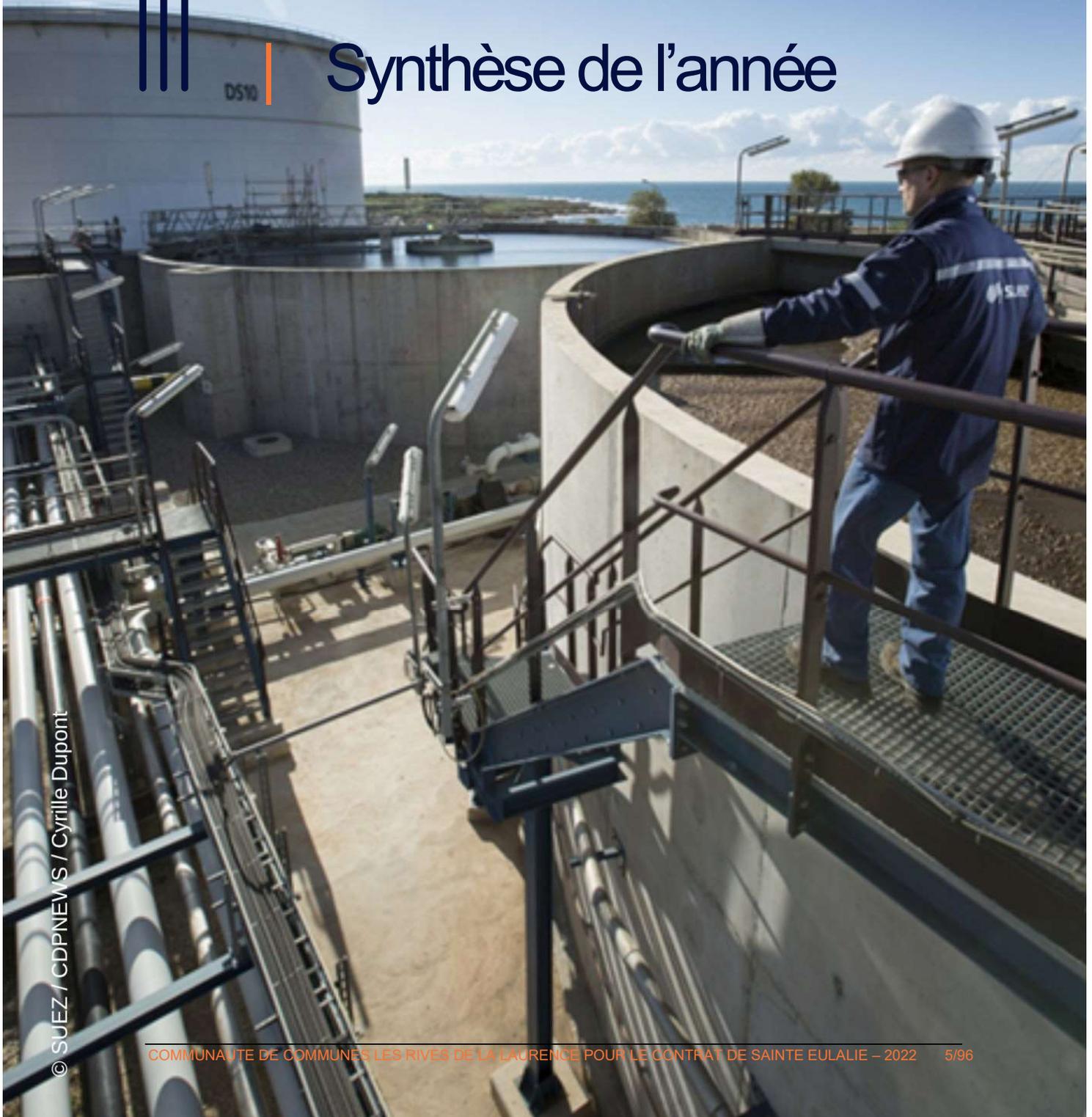
1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	9
1.3	Les indicateurs de performance	10
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	11
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	12
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	12
1.4	Les perspectives	13
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	18
2.2.2	La gestion de crise	19
2.2.3	La relation clientèle	19
2.3	L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1	Le système d'assainissement	21
2.3.2	Les biens de retour	22
3	 Qualité du service	27
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	28
3.1.1	L'exploitation des réseaux de collecte	28
3.1.2	L'exploitation des postes de relèvement	31
3.1.3	La conformité du système de collecte	33
3.2	Le bilan de la relation client	34
3.2.1	Le nombre de clients assainissement collectif	34
3.2.2	Les statistiques clients	34
3.2.3	Les volumes assujettis à l'assainissement	35
3.2.4	La typologie des contacts clients	35
3.2.5	Les principaux motifs de dossiers clients	36
3.2.6	L'activité de gestion clients	36
3.2.7	L'encaissement et le recouvrement	37
3.2.8	Le fonds de solidarité	38
3.2.9	Les dégrèvements pour fuite	38
3.2.10	La mesure de la satisfaction client	39
3.2.11	Le prix du service de l'assainissement	43
4	 Comptes de la délégation	45
4.1	Le CARE	47
4.1.1	Le CARE	48
4.1.2	Le détail des produits	49
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	50
4.2	Les reversements	59
4.2.1	Les reversements à la collectivité	59
4.2.2	Les reversements de T.V.A.	59
4.3	La situation des biens et des immobilisations	60
4.4	Les investissements contractuels	61
4.4.1	Le renouvellement	61
5	 Votre délégataire	63

- 5.1 Notre organisation 65
 - 5.1.1 La Région 65
 - 5.1.2 Nos implantations 66
 - 5.1.3 Nos moyens humains 67
 - 5.1.4 Nos moyens matériels 68
 - 5.1.5 Nos moyens logistiques 68
- 5.2 La relation clientèle 70
 - 5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation... 70
 - 5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau 71
 - 5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients..... 72
 - 5.2.4 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients 75
 - 5.2.5 Informer et alerter nos clients..... 76
 - 5.2.6 Ecouter nos clients pour nous améliorer 77
 - 5.2.7 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement..... 78
- 5.3 Notre système de management 80
- 5.4 Notre démarche développement durable..... 88

6 | Annexes 95



Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

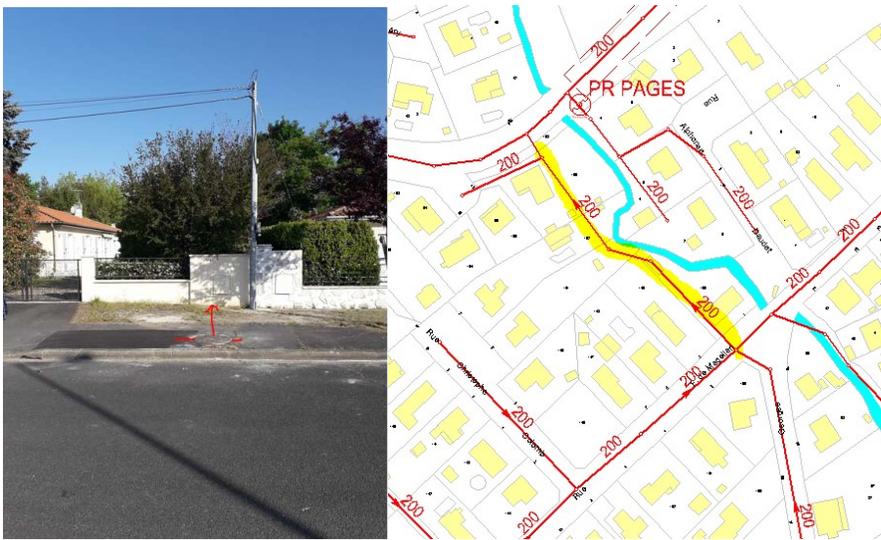
Reçu en préfecture le 03/07/2023

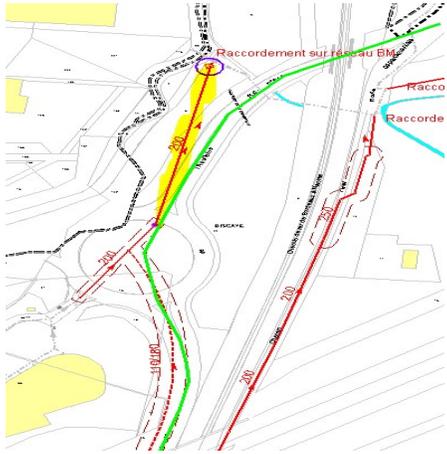
Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

1.1 L'essentiel de l'année

2022	
Mois	
Février	Campagne de nettoyage préventif des postes de relevage de la commune par camion hydrocureur.
Mars	R GRAND TOUR : Le 01/03, intervention pour débouchage avec opération de levage des pompes.
Avril	<p>Le réseau d'assainissement transportant une partie importante des effluents de la commune passe dans les propriétés du 3 rue Magellan et est inaccessible. Une ITV a été faite en 2016 il était préconisé un chemisage de ce collecteur. Les travaux seraient à prévoir si l'état du collecteur ne s'est pas trop dégradé (faisabilité du chemisage à date ?).</p>  <p>R PAGES : Renouvellement de la pompe de relevage N°1.</p>

<p>Mai</p>	<p>30/05 : Réseau bouché, énormément de gras, présence de croute épaisse dans les regards.</p> <p>Prévoir un chemisage sur le tronçon noté en jaune</p>  
<p>Juin</p>	<p>Campagne de nettoyage préventif des postes de relevage de la commune par camion hydrocureur.</p> <p>R GRAND TOUR : le 07/06, intervention pour débouchage avec opération de levage des pompes.</p> <p>15/06 : Constat d'un bouchage du réseau en amont du syphon de raccordement sur le réseau SABOM, intervention hydrocureur pour opérer un débouchage complet.</p> <p>29/06 : curage complet du réseau suite à l'intervention du 5/06.</p>
<p>Août</p>	<p>18/08 : Bouchon sur le réseau SABOM au niveau du chemin de l'Estey Fleuri. Le réseau longeant le Gua jusqu'à l'autoroute est devenu inaccessible même à pied, En cas de besoin d'intervention sur ce collecteur nous ne saurons pas intervenir.</p>  <p>R GRAND TOUR : le 29/08, intervention pour débouchage avec levage des pompes.</p>
<p>Octobre</p>	<p>Campagne de nettoyage préventif des postes de relevage de la commune par camion hydrocureur.</p>

1.2 Les chiffres clés



1 875 clients assainissement collectif

236 494,1 m³ d'eau assujettis



2,24325 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

27,5 km de réseau total d'assainissement



8 postes de refoulement

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnés, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007								
Thème	Indicateur	2018	2019	2020	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	3 900	4 013	4 105	4 146	4 153	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	1 797	1 843	1 854	1 872	1 875	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	1	1	1	0	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	27,27	28,05	27,96	27,65	27,5	km	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,847	2,115	2,10883	2,16208	2,24325	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	105	105	105	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0,0012	0,0027	0,0005	0,0013	0,0008	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	12	14	9	9	7	Nombre	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL								
Thème	Indicateur	2018	2019	2020	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	0	0,24	0,24	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	7,3	7,1	0	0	3,64	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P253.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (1)	0,055241	0,053701	0,053871	0,32	0,5	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	8,9037	5,9685	6,4725	7,4786	8	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,01	2,08	-	2,46	4,37	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les perspectives

ACTIVITES USINES

- Mise en conformité de la sécurité du poste de relevage Avenue de l'Europe, mise en place de barreaudage antichute, conformément aux dispositions de l'INRS (Institut National de la Recherche et de la Sécurité).

ACTIVITES RESEAUX

- Intégrer systématiquement la remise à la cote des émergences dans le cadre des opérations de voiries.
- Plusieurs réseaux sont situés en domaine privé, il faudrait mettre en place des servitudes et des accès afin de pouvoir entretenir les réseaux. Il y a par exemple les réseaux entre la rue De Bussy et la rue George Bizet ou entre la rue Descartes et la rue Estey Fleurie ou l'extrémité du réseau Avenue Aquitaine à Sainte-Eulalie.
- Prévoir la dépose de la barrière de sécurité à la limite Ambarès/ Sainte-Eulalie pour permettre l'accès au diagperm et l'entretien du réseau le long du ruisseau.
- Le réseau entre la rue Debussy et l'ouvrage pluvial de la SABOM se bouche régulièrement et est difficilement accessible (domaine privé avec portail). Les itv ont révélé la présence de racines et de flash. Ce réseau serait à renouveler ou à déplacer.

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont



Présentation du service



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-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	01/01/2020	31/08/2024	Affermage

IDENTIFICATION	
Collectivité ou Syndicat	Commune de SAINTE EULALIE pour la CDC Les Rives de la Laurence
Représentant	M. Hubert LAPORTE - Président
Exercice concerné	2022
Nature du service	Traitement des eaux usées, système de collecte de l'assainissement
Commune desservie	SAINTE EULALIE
Service délégué	SUEZ

VOS INTERLOCUTEURS			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
AGENCE GIRONDE PERIGORD LIMOUSIN CHARENTE	F. BERNET	Directeur d'Agence	06 30 51 33 71
	E. BOISDRON	Chargé de Contrat	06 79 26 77 09

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente

L'organisation régionale de SUEZ a pour objectif de mieux répondre aux attentes de votre Collectivité, tant en matière de distribution publique d'eau potable que de traitement des eaux usées.

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente, créée au sein de la Région Nouvelle Aquitaine s'est vu confier l'activité de SUEZ Eau France liée aux différents contrats de délégation de service public ou prestation de service en vigueur sur les départements de la Charente Maritime, la Corrèze, la Creuse, la Dordogne, ainsi que l'ensemble des communes de la Gironde (hors communes de Bordeaux Métropole).

Le Directeur d'Agence, Franck BERNET, dispose des moyens pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients. Il a sous sa responsabilité le chargé de contrat qui est l'interlocuteur privilégié au quotidien de votre Collectivité.

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente assure, 24h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.

Agence Gironde Périgord Limousin Charente (Secteur Bassens)



2.2.2 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 :

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

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

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.2.3 La relation clientèle

- **UNE TRANSFORMATION PROFONDE ET STRUCTURANTE : UN PROJET INNOVANT DE REGIONALISATION QUI PLACE LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE ORGANISATION**

En plus d'avoir toujours offert un service client 100 % français, SUEZ a lancé le 17 septembre 2018, son projet de régionalisation de son activité de la Relation Client. Ainsi les demandes des clients sont automatiquement redirigées vers le Centre de Relation Client de la région d'habitation du client.

Cette transformation profonde dans la manière d'aborder le métier de la Relation Client est essentielle et se structure autour de 3 axes :

- Une polyvalence de l'activité Multicanal au service des clients de la Région : mails, courriers, appels et tchat
- Un ancrage territorial fort pour :
 - Assurer une relation de proximité avec les clients
 - Connaître plus précisément les contrats
 - Garantir une meilleure qualité de réponse
 - Fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement
- Une autonomisation des Régions pour :
 - Maîtriser les activités régionales et les indicateurs de performance associés
 - Proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client
 - Réagir à l'activité locale en temps réel

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Les appels téléphoniques sont traités par le Centre de Relation Client Multicanal.

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

Le Centre de Relation Client Multicanal est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	 0 977 401 117 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

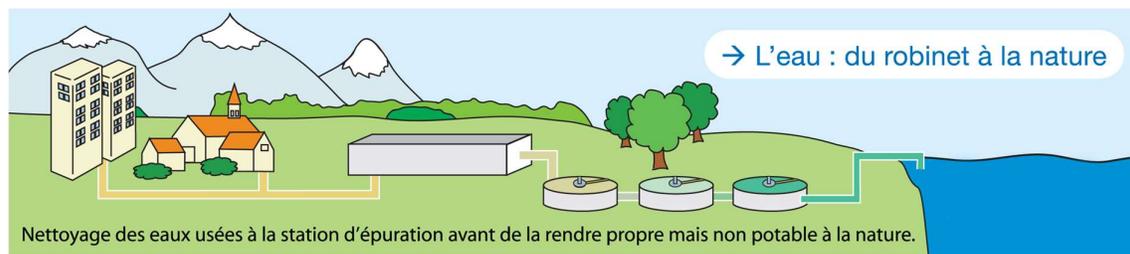
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	26 115	25 961	- 0,6%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 535	1 535	0,0%
Linéaire total (ml)	27 650	27 497	- 0,6%

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)					
Réseau	Ecoulement	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Total
Eaux usées	Gravitaire	21 479	480	4 002	25 961
Eaux usées	Refoulement	-	-	1 535	1 535
Total		21 479	480	5 537	27 497

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond à l'écart en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Le linéaire de réseau de collecte **inclut** le linéaire refoulement mais ne tient pas compte du linéaire d'eaux traitées.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	27 650	-
Régularisations de plans	-	- 154	-
Situation actuelle	-	27 497	-

Le tableau, ci-dessous, présente les principales mises à jour effectuées sur l'année 2022.

Ces données n'ont pas vocation à être exhaustives. Le linéaire du réseau varie en fonction des demandes de mises à jour (réception de plans de récolement, retour d'informations du terrain, information provenant directement de la collectivité, mise en cohérence de la base de données, intégration d'archives).

Les régularisations de travaux correspondent à des modifications impactant soit le linéaire (ajout/suppression), soit la mise à jour attributaire (matériaux, diamètre, date de pose, emplacement des réseaux).

Type travaux	Technique	Description	Linéaire (ml)	
			En service	Hors service
Régularisation	Régularisation par récolement	STE EULALIE EU GIRATOIRE AIRE DU TEMPS	270	
	Autre régularisation	ST EULALIER RACCORDEMENT BM	3	
Réhabilitation par remplacement	Réhabilitation par remplacement	STE EULALIE GIRATOIRE AIR DU TEMPS	355	329

Il est à noter la présence dans le SIG de réseau dit "Privé", dont nous n'avons pas l'information de rétrocession. Ce linéaire n'est pas pris en compte dans le rapport d'activité. Cela concerne la commune ci-dessous :

Commune	Longueur (ml) réseau non géré
SAINTE-EULALIE	2189

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
SAINTE-EULALIE	Branchements publics eaux usées	1 479	1 488	0,6%
SAINTE-EULALIE	Regards réseau	623	626	0,5%
SAINTE-EULALIE	Vannes	3	3	0,0%
SAINTE-LOUBÈS	Branchements publics eaux usées	0	-	-

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Inventaire des installations de relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
SAINTE-EULALIE	R ACACIA	2021	25	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R AVENUE EUROPE	2013	15	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R BACH	2016	15	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R GRAND TOUR	2021	25	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R JOSEPHINE	2011	15	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R PAGES	1974	30	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R PARC CHATEAU ST EULALIE	1980	30	m ³ /h
SAINTE-EULALIE	R RTE AQUITAINE	2011	30	m ³ /h

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2022
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	100
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (%)	50

2 | Présentation du service

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	105

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

S²LO



Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2021	Nombre au 31/12/2022
RDICT	39	28
RDT	88	44
RDT-RDICT conjointe	126	71
Total	253	143

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

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

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

Inspections réseau			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	1 564	1 048	- 33,0%

- **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	4 340,62	5 146	18,6%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	4 340,62	5 146	18,6%
Taux de curage préventif (%)	15,7%	18,7%	19,2%

Curage curatif			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	1 074,99	-
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	-	1 074,99	-
Taux de curage curatif (%)	-	3,9%	-

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

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

Désobstructions			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	17	25	47,1%
Désobstructions sur branchements	10	24	140,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,61	0,91	47,9%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0,01	139,6%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

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

Enquête/contrôle de branchement			
	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	52	46	- 11,5%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	5	1	- 80,0%
Nombre d'enquêtes sur branchement	18	21	16,7%
Total enquêtes et contrôles branchements	75	68	- 9,3%

- **LES REPARATIONS**

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

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)			
Groupe	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	2	1	- 50,0%
Nombre de canalisations réparées	2	1	- 50,0%

3.1.2 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (temps de fonctionnement).

Fonctionnement des postes de relèvement		
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement
SAINTE-EULALIE	R ACACIA	18
SAINTE-EULALIE	R AVENUE EUROPE	118
SAINTE-EULALIE	R BACH	740
SAINTE-EULALIE	R GRAND TOUR	4 724
SAINTE-EULALIE	R JOSEPHINE	2 233
SAINTE-EULALIE	R PAGES	33
SAINTE-EULALIE	R PARC CHATEAU ST EULALIE	156
SAINTE-EULALIE	R RTE AQUITAINE	4 959
Total		12 981

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
SAINTE-EULALIE	R ACACIA	-	-	-	-	273	-
SAINTE-EULALIE	R AVENUE EUROPE	-	305	265	275	272	- 1,1%
SAINTE-EULALIE	R BACH	3 145	4 105	7 440	6 779	3 039	- 55,2%
SAINTE-EULALIE	R GRAND TOUR	-	-	-	1 023	6 870	571,6%
SAINTE-EULALIE	R JOSEPHINE	1 485	419	2 741	1 312	2 200	67,7%
SAINTE-EULALIE	R PAGES	80	228	517	560	477	- 14,8%
SAINTE-EULALIE	R PARC CHATEAU ST EULALIE	772	1 010	916	1 224	760	- 37,9%
SAINTE-EULALIE	R RTE AQUITAINE	6 789	9 293	6 889	7 504	6 991	- 6,8%
Total		12 271	15 360	18 768	18 677	20 882	11,8%

• LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT

Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence).

La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
SAINTE-EULALIE	R ACACIA	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/09/2022
SAINTE-EULALIE	R AVENUE EUROPE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	22/09/2022
SAINTE-EULALIE	R GRAND TOUR	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	27/09/2022
SAINTE-EULALIE	R PARC CHATEAU ST EULALIE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	14/09/2022
SAINTE-EULALIE	R RTE AQUITAINE	Equipement électrique des postes de relèvement	armoire générale BT	21/09/2022

MISE EN CONFORMITE DES SITES

Pour rappel, la mise en sécurité des installations n'est pas un engagement contractuel du délégataire (sauf clauses particulières).

Pour exemple, des postes de relèvement peuvent encore parfois ne pas disposer, au niveau des trappes d'accès aux groupes électro-pompes et au panier de dégrillage, de dispositifs de protection articulés pour supprimer le risque élevé de noyade dans le fût du génie civil de l'ouvrage (photo ci-contre).



Article R233-46 du Code du travail : les cuves et les bassins doivent être protégés dans les conditions assurant la sécurité des travailleurs.

Article L4121-2 du Code du travail : Il faut prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Règles Générales d'Utilisation des Equipements de travail et des Moyens de protection (décrets 93-40 et 93-41 du 11 janvier 1993)

L'employeur doit mettre à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires en vue de préserver la santé et la sécurité des agents, conformément aux obligations définies par l'article L.4121-3.

Les installations doivent être mises en conformité suivant le décret ci-dessus. Les améliorations portent particulièrement sur :

- les armoires électriques (dispositifs d'arrêt d'urgence, organes de service clairement identifiables et visibles, accessibilité à l'ouvrage, ...)

- les équipements de travail mus par une source d'énergie comportant des éléments mobiles doivent être munis de dispositifs de protection (carters, ...);
- les dispositifs de protection pour assurer sans risque l'exploitation et la maintenance des installations (exemple : mise en place garde-corps, échelles conformes munies de crinolines, ...).

Ces travaux de mise aux normes, lorsqu'ils sont nécessaires, hors engagement contractuel du délégataire, sont à la charge de la Collectivité.

3.1.3 La conformité du système de collecte

• LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

Nom	Arrêté d'autorisation ou contrat	Convention de déversement	Communes	Activités
France Car Wash	11/07/16	NC	SAINTE EULALIE	Nettoyage automobile

• LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2021	2022	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0,24	0,24	- 0,1%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	3,64	-

3.2 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.

3.2.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est un état au 31/12, détaillé dans le tableau suivant :

Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration
 Classe client collectivité : collectivité
 Classe client autre : prestataire de facture

Le nombre de clients assainissement collectif						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	1 723	1 729	1 752	1 764	1 769	0,3%
Collectivités	21	19	19	18	18	0,0%
Professionnels	53	95	83	90	88	- 2,2%
Total	1 797	1 843	1 854	1 872	1 875	0,2%

3.2.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients.

Le nombre d'abonnés assainissement collectif correspond au nombre de comptes avec l'élément de contrat « consommation assainissement » délégataire actif au 31/12.

Statistiques clients			
Type	2021	2022	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	1 872	1 875	0,2%

3.2.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement et correspondant à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m ³)	213 098	213 726	224 459	232 015	236 494	1,9%

3.2.4 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	661
Courrier	68
Internet	85
Visite en agence	6
Total	820

3.2.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	76	1
Facturation	58	36
Règlement/Encaissement	159	7
Prestation et travaux	58	-
Information	452	-
Technique assainissement	17	16
Total	820	60

3.2.6 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau/assainissement » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

Activité de gestion						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	1 069	1 151	1 188	1 214	1 214	0,0%
Nombre d'abonnés prélevés	134	146	191	193	211	9,3%
Nombre d'échéanciers	21	29	24	32	23	-28,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 658	3 785	3 688	3 863	3 889	0,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	139	207	219	235	226	-3,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	42	40	41	36	36	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	3 839	4 032	3 948	4 134	4 151	0,4%

3.2.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement				
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)	
Créances irrécouvrables (€)	1 844,85	3 466,99	87,9%	
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	6 453,1	21 516,16	233,4%	
CA TTC hors travaux de l'année N -1	262 652,2	492 201,33	87,4%	
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,37	0,68	83,8%	
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,46	4,37	77,6%	

3.2.8 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	9	7	- 22,2%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	3	5	66,7%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	327,93	206,22	- 37,1%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	298,09	187,43	- 37,1%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	238,29	130,69	- 45,2%
Montant Total HT "solidarité"	298,09	187,43	- 37,1%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0013	0,0008	- 38,3%

3.2.9 Les dégrèvements pour fuite

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

Les dégrèvements			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	15	11	- 26,7%
Volumes dégrévés (m ³)	4 644	7 129	53,5%

3.2.10 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

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

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 1 371 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ en Région Nouvelle Aquitaine.

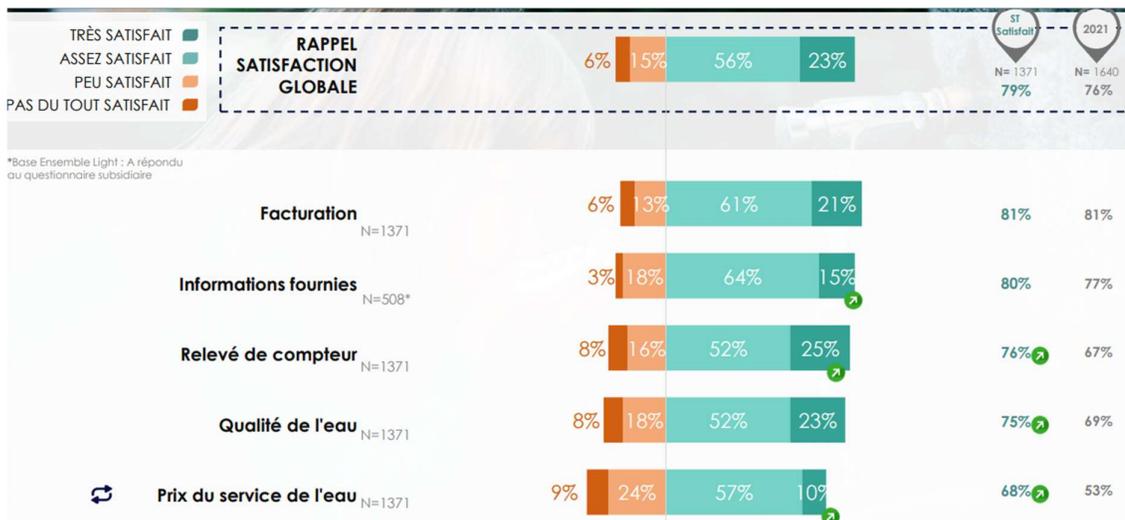
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

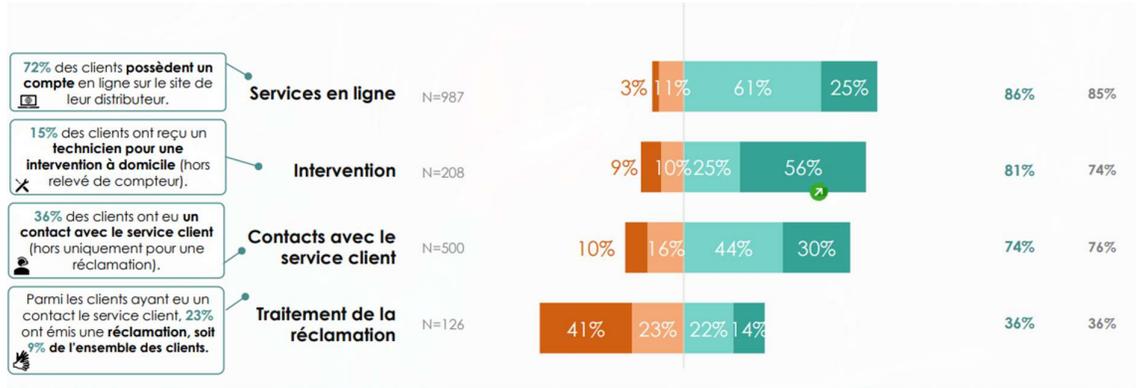
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 79% des clients se déclarent satisfaits (76% en 2021). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

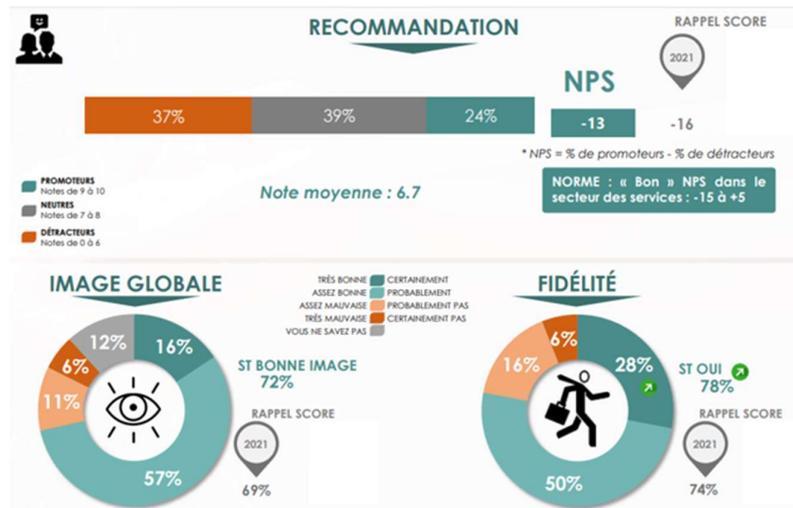
- les services en ligne : satisfaction excellente : 86% (versus 85% en 2021). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.





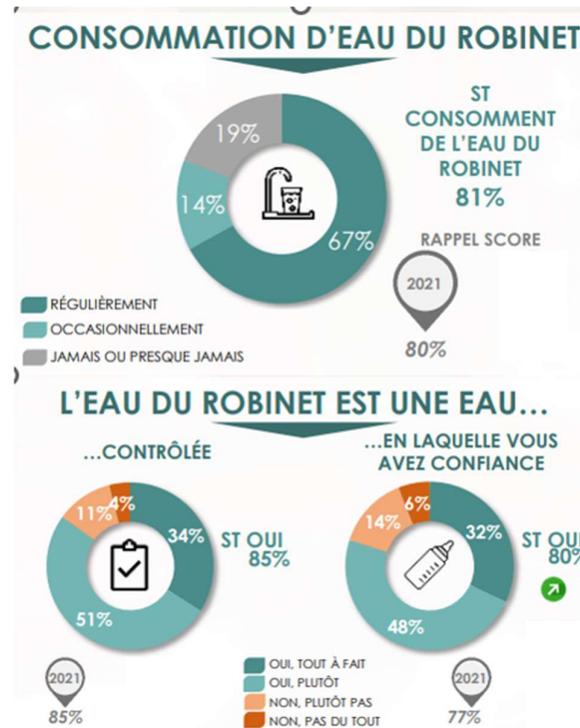
> Une image solide du fournisseur d'eau

72% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 69% en 2021). L'intention de fidélité à SUEZ reste forte : 78% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre (versus 74% en 2021).



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

75% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score hausse par rapport à l'année dernière (69%). 80% des clients ont confiance en l'eau du robinet (versus 77% en 2021).



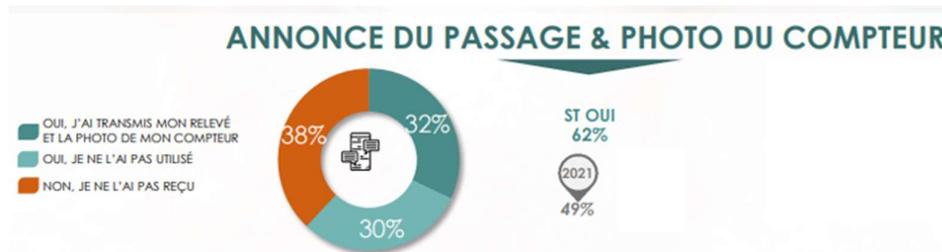
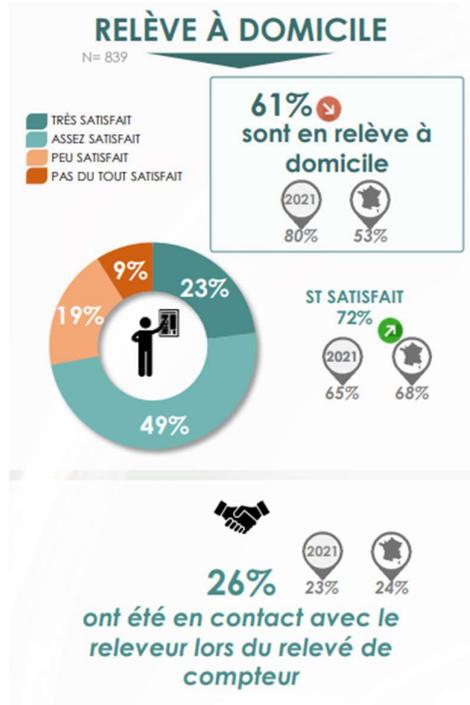
>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 72% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 86% de satisfaits pour le relevé à distance via un compteur équipé du dispositif de télérelève.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 87% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile :

- **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 87% de satisfaction.**
- **L'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photocompteur a été fortement appréciée cette année : 62% (versus 49% en 2021).**



3.2.11 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	15,7	16,23	3,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,58467	1,6541	4,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	7,63%	7,56%	- 0,9%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,16208	2,24325	3,8%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,9655	2,03935	3,8%

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

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	15,7	16,23	3,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,8631	0,8818	2,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,7216	0,7723	7,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,25	0,25	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1966	0,2039	3,7%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m³ est présentée en annexe.

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-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 Délégué : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

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

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

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

en Euros	2021	2022	Ecart en %
PRODUITS	474 867	607 774	28,0%
Exploitation du service	242 093	339 601	
Collectivités et autres organismes publics	216 424	225 855	
Travaux attribués à titre exclusif	11 384	35 278	
Produits accessoires	4 966	7 040	
CHARGES	506 673	576 651	13,8%
Personnel	42 677	73 752	
Energie électrique	3 361	3 573	
Achats de prestations assainissement	0	139 512	
Produits de traitement	0	0	
Analyses	133 895	172	
Sous-traitance, matières et fournitures	16 759	63 501	
Impôts locaux et taxes	2 172	2 393	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	72 574	39 213	
• télécommunication, postes et télégestion	1 772	2 029	
• engins et véhicules	2 417	5 987	
• informatique	13 376	22 829	
• assurance	1 142	1 888	
• locaux	3 283	3 055	
Contribution des services centraux et recherche	8 529	12 603	
Collectivités et autres organismes publics	216 424	225 855	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2 289	5 091	
• fonds contractuel	1 247	1 279	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1 855	2 701	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	4 891	7 005	
Résultat avant impôt	-31 806	31 123	197,9%
Apurement des déficits antérieurs	0	31 123	
RESULTAT	-31 806	0	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2022	
Détail des produits			
en Euros	2021	2022	Ecart en %
TOTAL	335 311	350 462	4,5%
Exploitation du service	206 205	218 989	6,2%
• Partie fixe facturée	47 036	50 680	
• Partie proportionnelle facturée	166 943	167 711	
• Variation de la part estimée sur consommations	-7 774	598	
Collectivités et autres organismes publics	80 575	79 809	-1,0%
• Part Collectivité	53 901	53 505	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	26 673	26 305	
Travaux attribués à titre exclusif	48 467	50 150	3,5%
• Branchements	48 467	50 150	
Produits accessoires	65	1 514	
• Autres produits accessoires	65	1 514	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

I.	ORGANISATION DE LA SOCIETE	
	51	
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	51
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	53
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS	57
V.	IMPÔT SUR LES SOCIETES	57
VI.	ANNEXES	
	Erreur ! Signet non défini.	

ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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.

Eléments directement imputés par contrats

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

Eléments affectés sur une base technique

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

Charges indirectes

Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,45% de leurs Produits (hors compte de tiers)
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

La contribution des services centraux et recherche (à adapter si besoin notamment pour les sociétés mono contrat)

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% (à adapter si besoin) du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

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

Charges domaine privé

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

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

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

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4.09%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,16% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2022 +0.59%) soit 0,43% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 25%.

Année 2022		
A1 - Clés reposant sur des critères physiques		
Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	1 875,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	110,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	46,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	27,50
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	1 875,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	1 875,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	0,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	375,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	1 875,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	375,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	6,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	27,50
A2 - Clés reposant sur des critères financiers		
Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-37 544,58
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	261 214,42
Charges logistique	Sortie de stock	-237,28
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-91 095,30
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-66 168,05
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	261 214,42
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	35 277,87
<p>Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,21% des charges de l'Entreprise Régionale.</p>		
A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée		
<p>Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,36% des charges de l'Entreprise Régionale.</p>		
A4 - Taux de financement - Domaine concédé		
<p>La valeur de ce taux est égale à : 4.09 %</p>		

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Reversements à la collectivité				
Contrats	Nature du contrat	Mois du versement	Date virement	Montant Virement
CDC Saint Loubes (Sainte Eulalie)	SURT ASST	2	28/02/2022	90 375,59
CDC Saint Loubes (Sainte Eulalie)	SURT ASST	4	29/04/2022	7 678,01
CDC Saint Loubes (Sainte Eulalie)	SURT ASST	8	31/08/2022	74 389,14
CDC Saint Loubes (Sainte Eulalie)	SURT ASST	10	24/10/2022	4 173,55

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2022.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée ou d'une technologie différente. Ce qui importe c'est sa finalité.

Les travaux neufs sont représentés par les opérations de créations d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect, qualitatif).

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	2 787,22
Réseaux	627,91
Total	3 415,13

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2018	2019	2020	2021	2022
Renouvellement	2 254,98	13 580,49	4 326,97	15 000,76	3 415,13

- **LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

Suivi du FONDS : RN-FD-SSPR - 27850-57 Rvt fonds programme Usines

Années	Dotation Contractuelle	Valeur du K	Dotation actualisée	Montant cumulé de la dotation	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2020	1 222,00	1,0000	1 222,00	1 222,00	1 234,00	-12,00
2021	1 222,00	1,0206	1 247,22	2 469,22	0,00	1 247,22
2022	1 222,00	1,0466	1 278,91	3 748,13	2 003,91	-725,00
2023	1 222,00		0,00	3 748,13		
2024	814,67		0,00	3 748,13		
						510,22

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



| Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

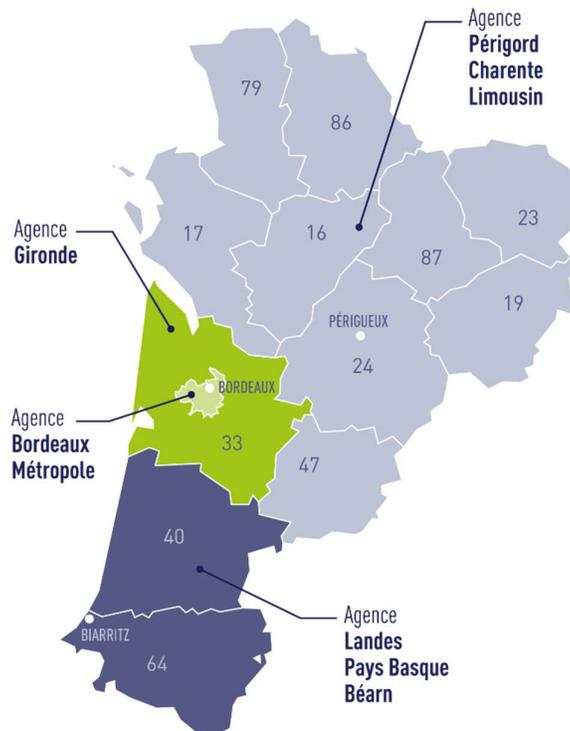
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

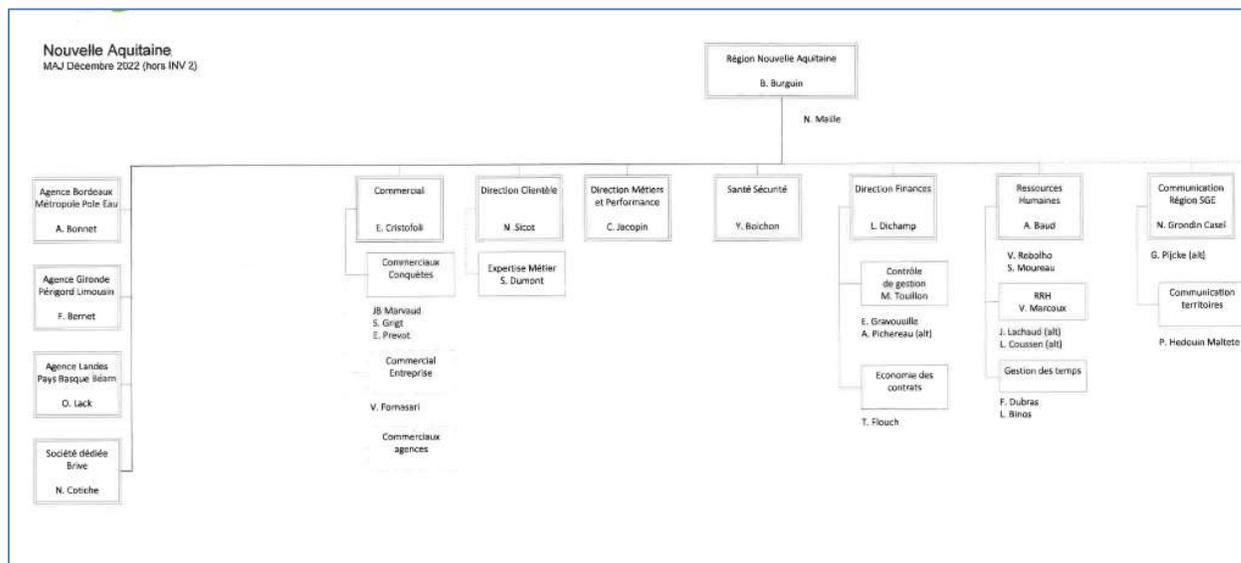
La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

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

La Région Nouvelle Aquitaine de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **900 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Périgueux et Brive**.





5.1.2 Nos implantations

L'agence **Gironde Périgord Limousin** emploie près de 170 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité.

Répartis sur plusieurs sites de Gironde, Dordogne, Charente, Corrèze et Creuse à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

L'Agence Gironde Périgord Limousin en quelques chiffres :

- 170** collaborateurs.
- 36** contrats d'eau
- 47** contrats d'assainissement,
- 213 700** clients eau pour
- 10 025 km** réseau eau
- 140 528** clients assainissement
- 2 940 km** de réseau d'eaux usées.

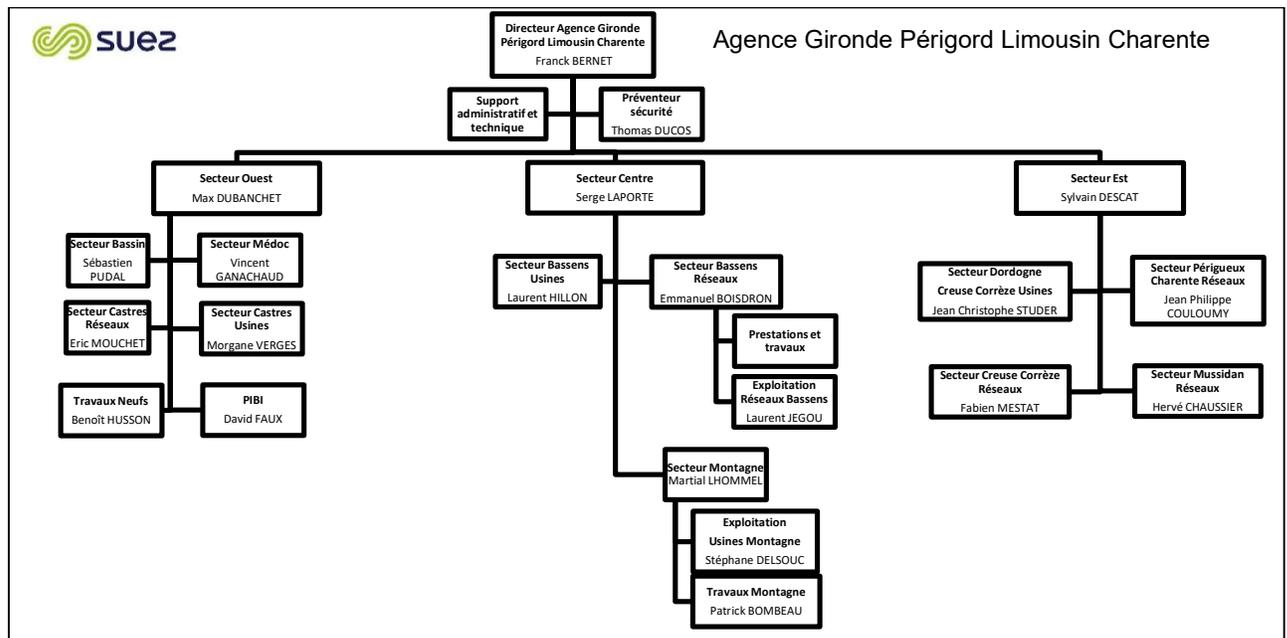
5.1.3 Nos moyens humains

L'agence Gironde Périgord Limousin Charente est composée :

- ✓ 1 directeur d'agence
 - ✓ Secteur Ouest (Bassin/Médoc/Sud Gironde) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 6 encadrants
 - ✓ 58 agents
 - ✓ Secteur Centre (Bassens/Montagne) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 6 encadrants
 - ✓ 45 agents
 - ✓ Secteur Est (Périgueux/Creuse/Corrèze/PSF Mussidan) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 4 encadrants
 - ✓ 50 agents
- ✓ 4 assistantes (dont 2 assistantes en formation)
- ✓ 1 préventeur sécurité



Franck BERNET
Directeur d'Agence



5.1.4 Nos moyens matériels

Nos équipes disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

1 parc de 203 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 104 fourgons d'intervention avec l'outillage associé
- ✓ 41 véhicules légers d'intervention
- ✓ 10 camions grue
- ✓ 14 mini-pelle
- ✓ 12 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique
- ✓ 10 camions désobstruteur / hydrocureur / hydrocurette
- ✓ 7 camions benne 3,5T
- ✓ 1 camion benne 7T
- ✓ 4 camions poly bennes 19T

Équipements informatiques

1 réseau de surveillance des équipements

1 astreinte 24h/24 toutes les semaines de 33 techniciens (16 agents de réseaux, 14 électromécaniciens ou process, 3 agents de maîtrise).



5.1.5 Nos moyens logistiques

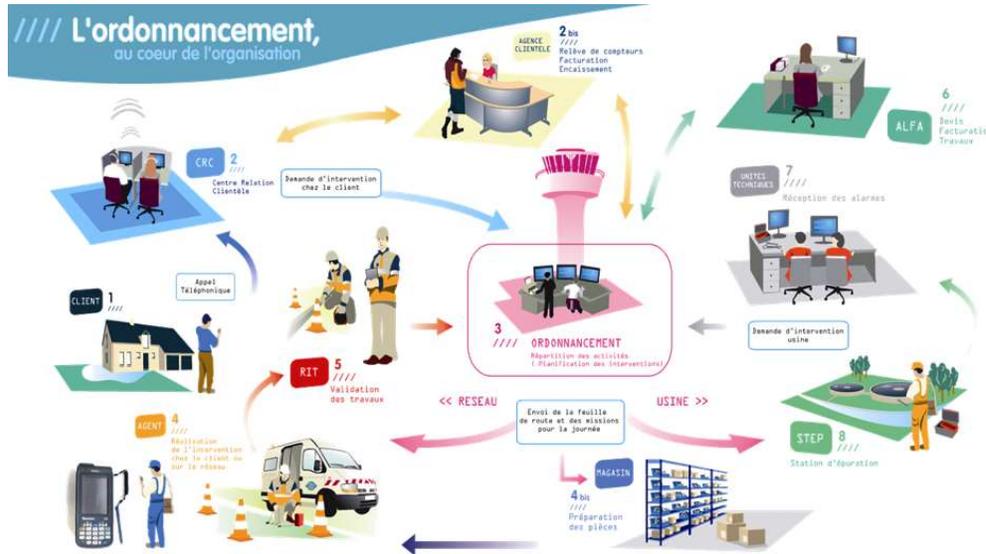
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

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

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



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.2 La relation clientèle

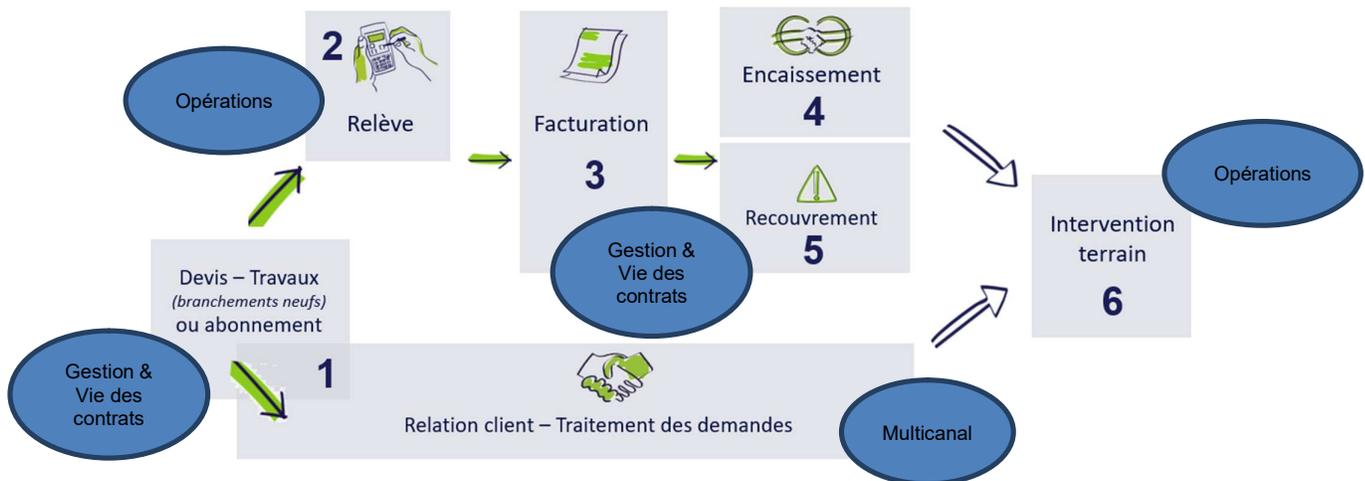
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, 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, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui choisissent leurs canaux de relation

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



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

Le **Département Multicanal** traite les demandes clients et propose des services.

Le **Département Opérations** est responsable des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle.

Le **Département Gestion et vie des contrats** est garant de l'exhaustivité et de la justesse de la facturation des contrats, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement.

Le **Service Reporting, performance et support Commercial** réalise les missions suivantes :

- est garant de la qualité/fiabilité de la donnée clientèle et du reporting en synergie avec les autres services de la Région. Il est en charge de la production des données clientèles pour les RAD.
- anime la performance des processus de la Relation Client.

- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

• RELEVÉ DES COMPTEURS

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, RESEAUX SOCIAUX**



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés en **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- **Réponse à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

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

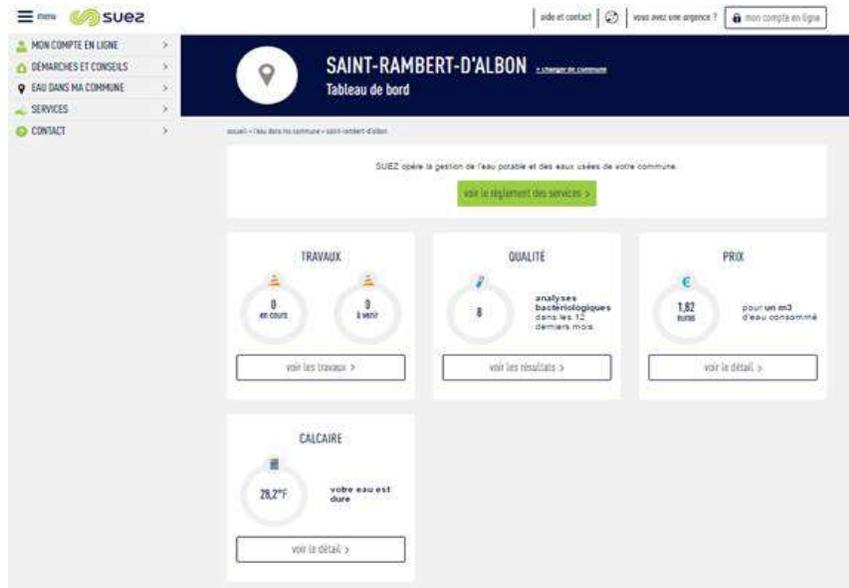
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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

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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf
 - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)
- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
 - un formulaire de contact en ligne,
 - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
 - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...).

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

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

- ✓ Un parcours de souscription simple et rapide pour le client, disponible 7j/7 et 24h/24
- ✓ Un parcours destiné à tous les clients particuliers

Un parcours automatisé, de la demande du client à la génération et l'envoi des e-factures

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

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

5.2.4 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

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

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

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

5.2.5 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **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....
- 3) **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
- 4) **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...

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

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

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

5.2.6 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

- **BAROMETRE A FROID DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL**

1fois/an auprès des clients directs (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

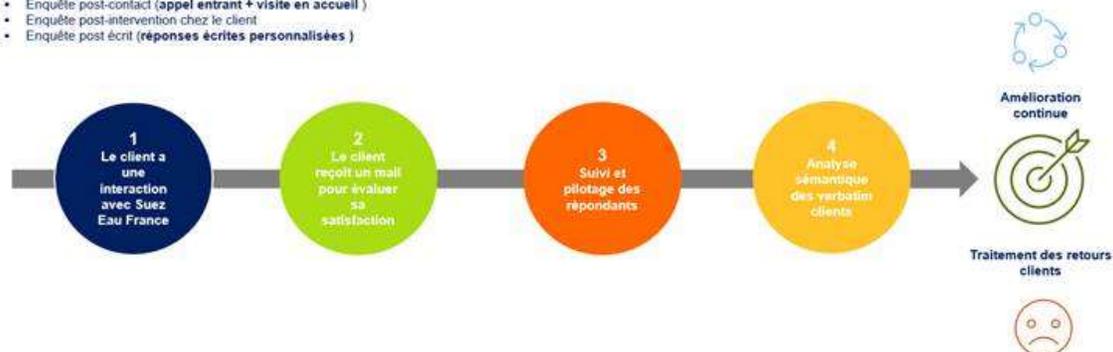
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** 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.,

- Enquête post-contact (**appel entrant + visite en accueil**)
- Enquête post-intervention chez le client
- Enquête post écrit (**réponses écrites personnalisées**)



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

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

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

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

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

Cette charte présente nos engagements 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

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



ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

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



ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

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



ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<p>7</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - des conseils éco-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 suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
<p>8</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE RAISON D'ÊTRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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



FOCUS

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



DIFFERENCIATION

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

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



CREATION DE VALEUR

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

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



L'orientation client

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



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



CLIMAT

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

Nos engagements :

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



NATURE

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

Nos engagements :

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



SOCIAL

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

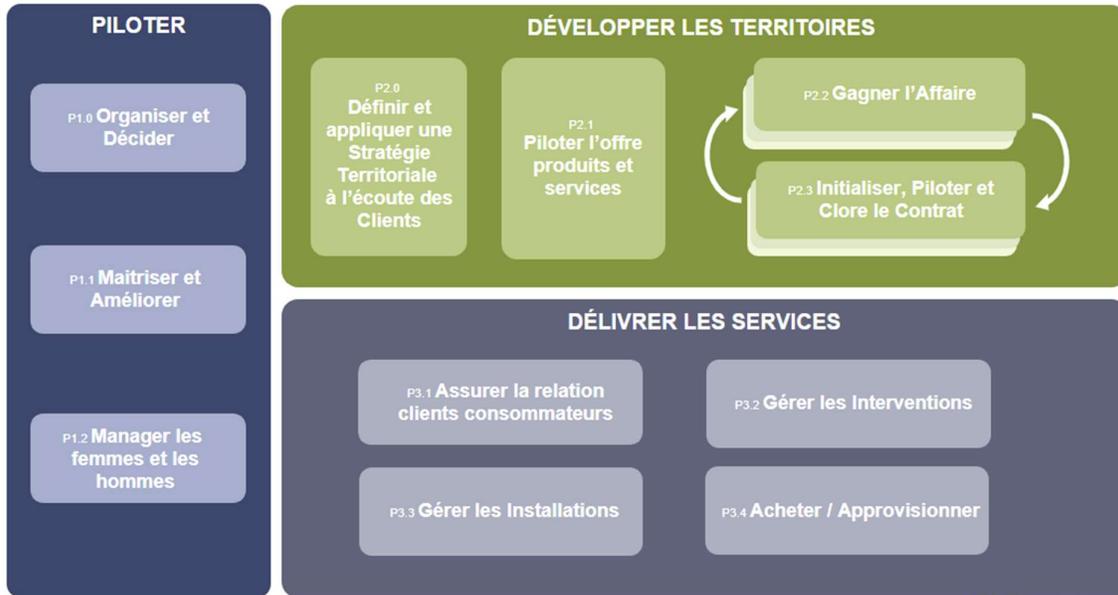
Nos engagements :

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

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

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

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
 Date d'expiration : 13 Décembre 2024
 Numéro de certificat : 1042764
 Normes associées : ISO 9001 - 21 Juin 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
 Emis par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other purpose unless the person has entered a contract with LRQA. LRQA shall not be liable for the provision of information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded by the terms and conditions set out in that contract.
 Issued by: LRQA France SAS, Tour Babel 100, 15 Boulevard de la République, 69633 Lyon, France

Page 1 of 8

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

Un 3^{ème} axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie. Deux cibles majeures sont développées :

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 10427962
Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2018

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 – 00028378

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



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



POUR ALLER PLUS LOIN

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

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

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

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

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

La Raison d'Etre de SUEZ :

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

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

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

Une feuille de route développement durable ambitieuse

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

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

5 | Votre délégataire

Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



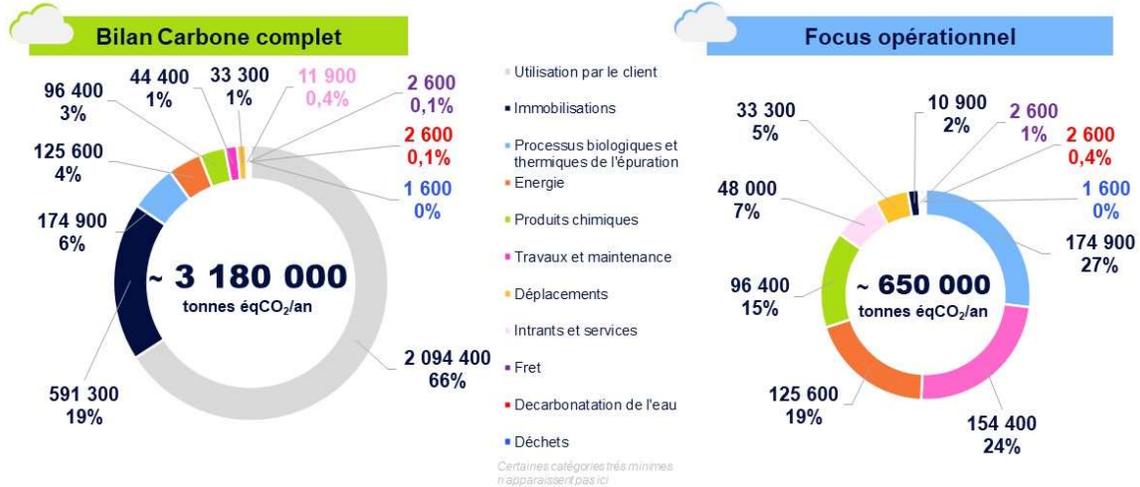
Notre approche "Social" en 3 leviers



Actions dédiées au climat et l'énergie

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

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



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

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

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

Suez Eau France travaille également sur l'élaboration et le déploiement d'outils de **réduction de la consommation énergétique**. Ce sujet fait l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années, mais le contexte de l'année 2022 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit

cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

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

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

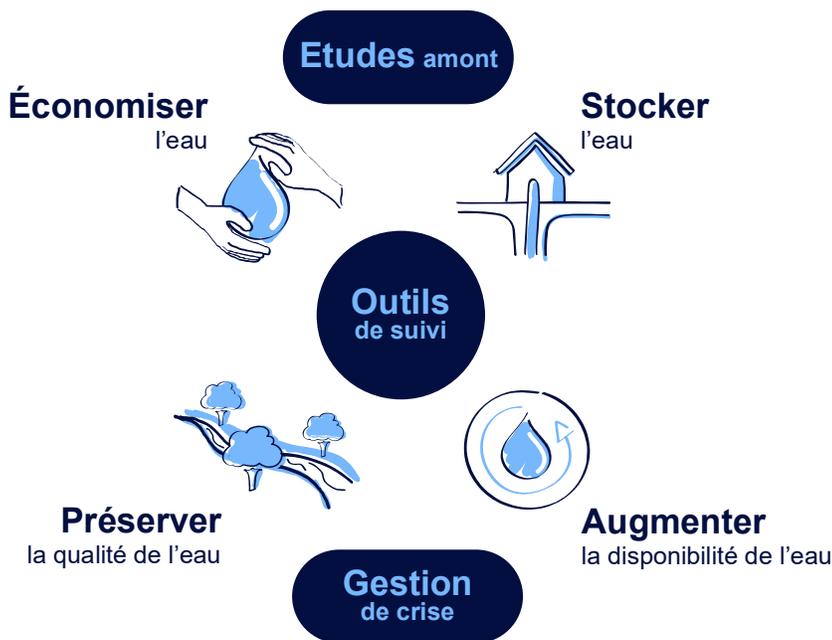
Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : identification d'un niveau de risque climatique des installations gérées par l'entreprise basé sur l'évaluation de l'exposition et de la vulnérabilité (sensibilité et capacité d'adaptation) face aux aléas climatiques.

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

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

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

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



A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de

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

Actions dédiées à la biodiversité

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



En 2020, SUEZ a réaffirmé son engagement en faveur de la biodiversité à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**. SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Les actions liées à son cœur de métier relèvent de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.

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



Les enjeux de SUEZ Eau France vis-à-vis de la biodiversité en chiffres :

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

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



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

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

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

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

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

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



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

proposer un tel service.

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



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

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

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



Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec le Réseau National des **PIMMS Médiation (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.

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

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

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

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

Direction des Ressources Humaines, dont la mission est de permettre à SUEZ en France de proposer des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone, en développant la collaboration avec les acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'Économie Sociale et Solidaire.

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

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

Exemples d'associations partenaires de la plateforme lancée par Vendredi



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

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

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

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



Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

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

l'accompagnement des jeunes et de leur orientation, pour lutter contre leur isolement social et fragilité économique.

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



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

essentielles pour la réussite du futur.

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

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



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



| Annexes



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des annexes

STE EULALIE 27850

-  Attestations assurances
-  Attestations sociales
-  Contacts et réclamations clients assainissement
-  Détail des investissements assainissement
-  Facture 120m3 assainissement
-  Intervention sur le réseau assainissement
-  Synthèse réglementaire RAD asst

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Attestation Assurance

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



ENTREPRISE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023
Reçu en préfecture le 03/07/2023
Publié le
ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ, Tour CB 21 - 16 Place de l'Iris - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son
compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et
Pertes d'Exploitation consécutives N°127.110.189, et notamment pour sa filiale SUEZ EAU FRANCE et
l'ensemble de ses filiales.

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties
sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
Foudre
Dommages électriques
Vol
Bris de machines
Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
Choc de véhicules terrestres
Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
Attentats et actes de terrorisme
Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine 50 000 000 €
Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles
(sous-limite épuisable par an) 100 000 000 €
Recours des voisins et des tiers 30 000 000 €
Frais et pertes 40 000 000 €
Frais supplémentaires d'exploitation 30 000 000 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du 01/01/2023 jusqu'au 31/12/2023 sous réserve du paiement de la
prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne
saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et
conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 29 décembre 2022

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège social :
14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

SUEZ FR ET SES FILIALES
Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX,
France

bénéficie des garanties Responsabilité Civile des contrats N° FR00039252LI et FR00039254LI souscrits par **SUEZ**, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers dans le cadre des activités garanties aux contrats.

MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'assureur ne saurait excéder les montants ci-après.

Les montants ci-dessous sont exprimés Tous dommages Confondus (Corporels, Matériels et Immatériels Consécutifs ou non).

Responsabilité Civile Exploitation

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile

Professionnelle 5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2023/FR00039254LI/90968, pour valoir ce que de droit le 09/01/2023.



Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Attestations sociales

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



CREATING CYCLES. FOR LIFE.

ATTESTATION

En application des dispositions légales
concernant la lutte contre le travail clandestin

Bassens, le 9 mai 2023

Je soussigné, Franck BERNET, Directeur de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente, Région Nouvelle Aquitaine, faisant élection de domicile au 6 Avenue du Général de Gaulle 33530 Bassens,

certifie sur l'honneur que les salariés de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente sont employés régulièrement au regard des dispositions des articles L 324-9, L 324-10, L 341-6, L 125-1 et L 125-3 du Code du Travail et du décret n°97-638 du 31 mai 1997 pris pour l'application de la loi n° 97-210 du 11 mars 1997 relative au renforcement de la lutte contre le travail illégal.

Je m'engage, par ailleurs, à ce que tous mes sous-traitants satisfassent aux exigences précitées concernant leurs propres salariés.

Franck BERNET
Directeur de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente
Région Nouvelle Aquitaine



URSSAF RHONE-ALPES
6 rue du 19 Mars 1962
69691 VENISSIEUX CEDEX

A VENISSIEUX , le 22/02/2023

POUR NOUS CONTACTER

Courriel: depuis votre espace urssaf.fr
Tel.: 0 806 804 226

RÉFÉRENCES

N°SIREN 410034607

Page 1/2

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

7WGUPMIY7BUXLWE

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
COURBEVOIE
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,
Le Directeur

Frédérique MINY



CODE DE SÉCURITÉ

7WGUPMIY7BUXLWE

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
92040 COURBEVOIE

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- effectif moyen mensuel non déterminé,
L'effectif moyen mensuel calculé par l'Urssaf à partir des données issues de votre DSN
- pour une masse salariale de 42783070 euros,
- au titre du mois de décembre 2022,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL

NUMÉRO SIREN

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
92040 COURBEVOIE

410034607

Cette entreprise centralise ses obligations sociales auprès de l'organisme émetteur depuis le 01/01/2008. Cette attestation vaut pour l'ensemble des établissements déclarés auprès de cet organisme.

ATTESTATION DE L'UNION DE RECOUVREMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage, de cotisations AGS*, et d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés** à la date du 31/12/2022.

Fait à : VENISSIEUX
le : 22/02/2023

Le Directeur
ou son délégataire

Frédérique MINY



* Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.

** Cette attestation concerne les contributions liées à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés dues au titre des périodes d'emploi à compter du 1er janvier 2020 lorsque votre entreprise y est assujettie. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de l'Agefiph.

Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Code de vérification : AIMbc
<https://www.infogrefce.fr/cont>

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

**Extrait Kbis****EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES**
à jour au 2 mars 2023**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE**

Immatriculation au RCS, numéro 410 034 607 R.C.S. Nanterre
Date d'immatriculation 30/07/2010
Transfert du R.C.S. de Paris en date du 15/07/2010
Dénomination ou raison sociale **SUEZ Eau France**
Forme juridique Société par actions simplifiée
Capital social 422 224 040,00 Euros
Adresse du siège -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
Durée de la personne morale Jusqu'au 02/12/2095
Date de clôture de l'exercice social 31 décembre

GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTROLE, ASSOCIES OU MEMBRES**Président**

Nom, prénoms PELLEGRINI Massimiliano
Date et lieu de naissance Le 28/09/1973 à PESCARA (ITALIE)
Nationalité Française
Domicile personnel 16 Rue de Civyry 75016 Paris 16e Arrondissement

Directeur général délégué

Nom, prénoms BAZIRE Arnaud
Date et lieu de naissance Le 05/11/1961 à Fort-de-France (972)
Nationalité Française
Domicile personnel 16 Rue de L'Assomption 75016 PARIS

Commissaire aux comptes titulaire

Dénomination RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Forme juridique ERNST & YOUNG et Autres
Adresse Société par actions simplifiée à capital variable
-Paris la Défense 1-1-2 Place des Saisons 92400 Courbevoie
Immatriculation au RCS, numéro 438 476 913 RCS Nanterre

SOCIETE RESULTANT D'UNE FUSION OU D'UNE SCISSION

- *Mention n° 28390 du 29/03/2021* Opération de fusion à compter du 01/03/2021. Société(s) ayant participé à l'opération : SOCIETE D'EQUIPEMENT ET D'ENTRETIEN DES RESEAUX COMMUNAUX, SAS, 270 Rue Pierre Duhem BATIMENT A LE CROSS ROAD 13100 Aix-en-Provence (RCS Aix en Provence 601 620 594)

FUSION(S) OU SCISSION(S) AYANT ENTRAINE UNE AUGMENTATION DE CAPITAL

- *Mention du 11/08/2004* Augmentation de capital par suite d'apport d'actif sous le régime juridique des scissions - Société ayant participé à l'apport AUGMENTATION DE CAPITAL PAR SUITE D'APPORT D'ACTIF SOUS LE REGIME JURIDIQUE DES SCISSIONS - SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'APPORT SSIMI SA 16 RUE DE LA VILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - RCS 311583553

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ACTIVITE ET A L'ETABLISSEMENT PRINCIPAL

Adresse de l'établissement -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex

Activité(s) exercée(s) L'exploitation sous quelque forme que ce soit et en particulier par contrat de délégation ou de prestation de services : de tous services d'eau potable ainsi que tous services d'assainissement des eaux usées y compris l'élimination des boues et généralement la réalisation de tous services études ou travaux pour le compte des collectivités publiques ou privées et des particuliers - Mandataire d'intermédiaire d'assurance

Date de commencement d'activité 21/11/1996

Origine du fonds ou de l'activité Création

Mode d'exploitation Exploitation directe

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX AUTRES ETABLISSEMENTS DANS LE RESSORT

Adresse de l'établissement 1 Rue des Grands Prés 92000 Nanterre

Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau

Date de commencement d'activité 01/04/2017

Origine du fonds ou de l'activité Création

Mode d'exploitation Exploitation directe

Adresse de l'établissement 103 Route des Fusillés de la Résistance 92150 Suresnes

Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau

Date de commencement d'activité 01/04/2017

Origine du fonds ou de l'activité Création

Mode d'exploitation Exploitation directe

Adresse de l'établissement 300 Rue Paul Vaillant Couturier 92000 Nanterre

Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau

Date de commencement d'activité 01/04/2017

Origine du fonds ou de l'activité Création

Mode d'exploitation Exploitation directe

IMMATRICULATIONS HORS RESSORT

R.C.S. Bourg-en-Bresse
R.C.S. Saint-Quentin
R.C.S. Soissons
R.C.S. Cusset
R.C.S. Gap
R.C.S. Antibes
R.C.S. Cannes
R.C.S. Grasse
R.C.S. Sedan
R.C.S. Troyes
R.C.S. Carcassonne
R.C.S. Rodez
R.C.S. Aix-en-Provence
R.C.S. Salon-de-Provence
R.C.S. Tarascon

Greffes du Tribunal de Commerce de Nanterre

4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



- R.C.S. Caen*
- R.C.S. Saintes*
- R.C.S. Bourges*
- R.C.S. Brive*
- R.C.S. Dijon*
- R.C.S. Saint-Brieuc*
- R.C.S. Guéret*
- R.C.S. Périgueux*
- R.C.S. Besançon*
- R.C.S. Romans*
- R.C.S. Chartres*
- R.C.S. Brest*
- R.C.S. Quimper*
- R.C.S. Nîmes*
- R.C.S. Toulouse*
- R.C.S. Auch*
- R.C.S. Bordeaux*
- R.C.S. Libourne*
- R.C.S. Béziers*
- R.C.S. Montpellier*
- R.C.S. Rennes*
- R.C.S. Châteauroux*
- R.C.S. Grenoble*
- R.C.S. Vienne*
- R.C.S. Lons-le-Saunier*
- R.C.S. Dax*
- R.C.S. Mont-de-Marsan*
- R.C.S. Blois*
- R.C.S. Roanne*
- R.C.S. Saint-Etienne*
- R.C.S. Le Puy-en-Velay*
- R.C.S. Nantes*
- R.C.S. Orléans*
- R.C.S. Angers*
- R.C.S. Châlons-en-Champagne*
- R.C.S. Reims*
- R.C.S. Chaumont*
- R.C.S. Briey*
- R.C.S. Nancy*
- R.C.S. Lorient*
- R.C.S. Vannes*
- R.C.S. Metz*
- R.C.S. Sarreguemines*
- R.C.S. Dunkerque*
- R.C.S. Valenciennes*
- R.C.S. Lille Métropole*
- R.C.S. Douai*
- R.C.S. Beauvais*
- R.C.S. Compiègne*
- R.C.S. Alençon*



R.C.S. Boulogne-sur-Mer
R.C.S. Clermont-Ferrand
R.C.S. Bayonne
R.C.S. Pau
R.C.S. Tarbes
R.C.S. Perpignan
R.C.S. Saverne
R.C.S. Strasbourg
R.C.S. Colmar
R.C.S. Colmar
R.C.S. Mulhouse
R.C.S. Lyon
R.C.S. Chalon-sur-Saône
R.C.S. Mâcon
R.C.S. Chambéry
R.C.S. Annecy
R.C.S. Paris
R.C.S. Le Havre
R.C.S. Rouen
R.C.S. Meaux
R.C.S. Melun
R.C.S. Evry
R.C.S. Pontoise
R.C.S. Versailles
R.C.S. Amiens
R.C.S. Draguignan
R.C.S. Toulon
R.C.S. Avignon
R.C.S. La Roche-sur-Yon
R.C.S. Epinal
R.C.S. Auxerre
R.C.S. Bobigny



OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Mention du 26/06/2001

APPORT D'UN FONDS DE COMMERCE DE LA SOCIETE SUEZ SA
16 RUE DE LAVILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - 542 062 559 RCS
PARIS - EVALUE A 697 198 250,75 FRANCS (106 287 188,15 EUROS)
CONSISTANT EN LA GESTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT EN
FRANCE ET DANS LES DOM-TOM AVEC EFFET RETROACTIF AU
01-01-2001

- Mention du 21/02/2002

LA SOCIETE A PAR DECISION DU LA SOCIETE A PAR DECISION DU
12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE
RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE
AU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL
DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET
DECLAREE AU

- Mention du 21/02/2002

La société ne conserve aucune activité à son ancien siège LA SOCIETE NE
CONSERVE AUCUNE ACTIVITE A SON ANCIEN SIEGE

- Mention du 04/09/2003

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION
ESG FORME JURIDIQUE SA SIEGE SOCIAL 91 RUE PAULIN 33000
BORDEAUX RCS 383818952 BORDEAUX Forme juridique Siège social
EFFET RETROACTIF DE LA FUSION AU 01/01/2003

- Mention du 04/09/2003

- Mention du 16/02/2009

Immatriculé au registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) sous le
numéro : Immatriculation au registre des intermédiaires en assurance sous le
numéro 08 042 262

- Mention du 21/05/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE BEARNAISE DES EAUX POTABLES FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée à associé unique SIEGE SOCIAL 20 ave Didier Daurat 31400 Toulouse RCS 542 076 518 RCS Toulouse Forme juridique Siège social

- Mention du 26/05/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE GESTION DES SERVICES PUBLICS ET PRIVES DE L'EST FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée SIEGE SOCIAL 17 rue Guy de Place 68800 Vieux Thann RCS 917 120 446 RCS MULHOUSE Forme juridique Siège social

- Mention du 26/05/2010

Effet rétroactif de la fusion à compter du 01/01/2010

- Mention du 27/07/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE DISTRIBUTIONS D'EAU INTERCOMMUNALES - sigle SDEI FORME JURIDIQUE Société Anonyme SIEGE SOCIAL 988 chemin Pierre Drevet 69140 Rillieux-la-Pape RCS 330203308 - LYON Forme juridique Siège social

- Mention du 27/07/2010

Fusion avec effet rétroactif au 01/01/2010

- Mention du 30/07/2010

La société ne conserve aucune activité à son ancien siège

- Mention du 24/08/2011

apport partiel d'actif à la société EAUX DE NORMANDIE SASU 37 rue Raymond Duflo 76150 MAROMME (res Rouen 528 324 981) - A compter du : 30/06/2011

- Mention du 15/06/2017

Fusion absorption des sociétés, SOCIETE DES EAUX DU NORD - S.E.N. (RCS LILLE METROPOLE : 572 026 417) et EAU ET FORCE (RCS NANTERRE : 542 040 530), à compter du 31/03/2017.

- Mention du 28/12/2017

Apport partiel d'actif à la société SUEZ Organique SAS (RCS VERSAILLES : 345 306 880), de deux branches d'activités de traitement des boues issues des stations d'épuration des eaux exploitées à CHAMBEZON et MONDRAGON. A compter du : 01/11/2017.

- Mention du 15/10/2018

Fusion absorption de la société NANTAISE DES EAUX SERVICES SAS - 26 rue de la Rainière 44339 Nantes - 435 283 338 Rcs Nantes

- Mention du 07/08/2019

FUSION ABSORPTION DE LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE (RCS EVRY 692 033 939) A COMPTER DU 06/07/2019 AVEC EFFET RETROACTIF AU 01/01/2019



Le Greffier

FIN DE L'EXTRAIT

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Contacts et réclamations clients

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

DETAIL DES CONTACTS

27850-SAINT-LOUBES CC POUR STE-EULALIE

Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	3		3
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	22		22
Demande de prestation	SERV - SERVICES	54		54
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	4		4
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	66		66
Demande d'information	AUTRE	27		27
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	4		4
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	41		41
Demande d'information	ENCA - SEPA	1		1
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	63		63
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	50		50
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	8		8
Demande d'information	FACT - FACTURE	127		127
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	5		5
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	2		2
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	13		13
Demande d'information	SERV - eFACTURE	4		4
Demande d'information	SERV - GESTION DE SINISTRE	1		1
Demande d'information	SERV - SERVICES	3		3
Demande d'information	TECH - ASSAINISSEMENT	17		17
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	9		9
Demande d'information	TECH - CHANTIER	11		11
Départ client	ABON - ABONNEMENT	2		2
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	19		19
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		1	1
Facture	FACT - FACTURE		36	36
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	7		7
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	1		1
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	77		77
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	51		51
Règlement	ENCA - REGLEMENT	68	7	75
Technique assainissement	TECH - ASSAINISSEMENT		16	16
Total		760	60	820

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Détail des investissements

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Gironde

Montants en Euros

SAINT-LOUBES CC pour STE-EULALIE-Délégation de Service Public- Assainissement	
--	--

RENOUVELLEMENT	
-----------------------	--

EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL	2 787
-----------------------------------	--------------

Libellé chantier

Montant N-1

Montant N

Fonds contractuel avec programme

<i>Sans-commune-R PAGES-RVT-CAPTEUR DE NIVEAU</i>	670
<i>Sans-commune-R PAGES-RVT-POMPE RELEVAGE 1</i>	1 334

Garantie de continuité de service

<i>Sans-commune-R RTE AQUITAINE-RVT-POMPE 2</i>	783
---	-----

BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES RESEAU	628
---	------------

Libellé chantier

Montant N

Garantie de continuité de service

<i>Sans-commune--RVT-GCS RESEAU ASST STE EULALIE</i>	628
--	-----

Contrat : 27850

Total année 2022
3 415

Bassens

Glossaire (définition circulaire n°740 mise à jour du 31/01/06 de la FP2E) :
Garantie pour continuité de service :

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service soit renouvellement dit "fonctionnel".

Programme contractuel de renouvellement :

Il est possible que la collectivité ait demandé contractuellement à son délégataire de s'engager sur la réalisation d'un programme prédéterminé de travaux selon les priorités qu'elle s'est fixées soit renouvellement dit "patrimonial" ou "programmé".

Fonds contractuel de renouvellement :

Cette rubrique est à renseigner lorsque, par dérogation au principe de 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. Y est inclus également le compte de renouvellement.

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Facture 120m3

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

contacts



www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone



Service client du lundi au vendredi de 8h
à 19h et le samedi de 8h à 13h

0977 408 408

APPEL NON SURTAXE



urgence 24h/24

0977 401 117

APPEL NON SURTAXE



SUEZ Eau France - Service Clients
TSA 50001
36400 LA CHATRE



www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.toutsurmoneau.fr



STE EULALIE ASST 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33560 STE EULALIE

Service de l'eau du Syndicat de Carbon Blanc

SPECIMEN 120 M3

23 Janvier 2023

	m ³	montant TTC
Votre abonnement		17,85 €
Votre consommation	120 m ³	251,35 €

Net à payer

269,20 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 24 janvier 2023
Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



Collecte et traitement des eaux usées :	88 %
Organismes publics :	12 %

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

Adresse desservie :
STE EULALIE ASST 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN RAD
33560 STE EULALIE

Date et Lieu

Signature

STE EULALIE ASST 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33560 STE EULALIE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ236497
RUM : TIP50219798F120-0145576100000000

Montant : 269,20 €

TIPSEPA

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 10019
41976 BLOIS CEDEX 9

219725699986

502197010469 0298F120-01455761000000000921105

26920

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

ABONNEMENT

Part Suez Eau France du 01/01/2023 au 01/01/2024

1 16,23 16,23 10,0

CONSUMMATION

Part Suez Eau France du 01/01/2023 au 01/01/2024

120 m³ 0,3137 37,64 10,0

Part Suez (contre valeur BM) du 01/01/2023 au 01/01/2024

120 m³ 0,5682 68,18 10,0

Part Commune de Sainte Eulalie du 01/01/2023 au 01/01/2024

120 m³ 0,7723 92,68 10,0

ORGANISMES PUBLICS

30,00 33,00

AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE

Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2023 au 01/01/2024

120 m³ 0,25 30,00 10,0

TOTAL HT

244,73

MONTANT TVA (10.0 %)

24,47

Total TTC TVA acquittée sur les débits

269,20

Net à payer

269,20 €

Document à conserver 10 ans

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

N°Facture : F120-0145576-1

Publié le Prix unitaire € HT Montant € HT TVA Montant € TTC

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Pour mieux comprendre votre facture

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

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



TREL598F00F120-0145576000269204N

Comment régler votre facture ?

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

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

Par carte bancaire : Effectuez votre paiement sur www.toutsurmoneau.fr ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98- 3420201489).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

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

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

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Interventions sur le réseau

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	04/01/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	03/01/2022	RUE JULES VERNE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	11/01/2022	RUE JULES MASSENET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	12/01/2022	RUE FRANCOIS BOULIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	11/01/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	18/01/2022	AVENUE DE L EUROPE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	27/01/2022	RUE DES NEUVES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	01/02/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC installation neuve contrôler	20/01/2022	RUE DES NEUVES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	02/02/2022	ALLEE DES LILAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	02/02/2022	RUE JOSEPHINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	04/02/2022	CHEMIN SARRAIL	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	04/02/2022	LOTISSEMENT MIRANDE	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	03/03/2022	RUE DES NEUVES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	10/02/2022		STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	10/02/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	10/02/2022	RUE DESCARTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	10/02/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	25/02/2022	RUE DES FAUVETTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	22/02/2022	PLACE DE LA VICTOIRE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	16/02/2022	RUE JEUKENS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC installation neuve contrôler	09/02/2022	ROUTE DU COURNEAU	MONTUSSAN	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	09/02/2022	RUE FRONHOFFEN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	23/02/2022	RUE DE LAUFACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	02/03/2022	RUE DES NEUVES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	02/03/2022	RUE FERNAND DE MAGELLAN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	09/03/2022	RUE ALEXANDRE DUMAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	09/03/2022	RUE CHRISTOPHE COLOMB	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	05/03/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	4
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	05/03/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	4



Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	13/04/2022		STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	25/04/2022		STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	26/04/2022		STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	13/04/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	13/04/2022	RUE DESCARTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	13/04/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement réparer	31/03/2022	RUE JULES VERNE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	14/03/2022	LOTISSEMENT MIRANDE	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	15/03/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	22/03/2022	RUE DES ACACIAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	29/03/2022	PLACE SAINT EXUPERY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement enquêter	16/03/2022	RUE JOSEPHINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	30/03/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	05/04/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	17/03/2022	RUE DES ACACIAS	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	06/04/2022	RUE D ARTIGUE BARBAN	ST LOUBES	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	06/04/2022	CHEMIN DE L ESVENTAT	ST LOUBES	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	21/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	21/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement curer	23/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	24/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	22/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement curer	28/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	13/04/2022	RUE PAUL MAUREL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement curer	23/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	24/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	23/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	24/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	25/03/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement curer	30/03/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	29/03/2022	RUE DES ACACIAS	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	29/03/2022	RUE DES ACACIAS	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	21/04/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	19/04/2022	IMPASSE DES ROSIERS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	14/04/2022	RUE GABRIEL FAURE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	20/04/2022	RUE GABRIEL FAURE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	15/04/2022	ROUTE DE MARTINAT	ST SULPICE ET CAMEYRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC installation neuve contrôler	20/04/2022	RUE MOULIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	19/04/2022	RUE PASTEUR	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	20/04/2022	RUE PASTEUR	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	26/04/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement inspecter	26/04/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	25/05/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	10/05/2022	RUE DES FAUVETTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	10/05/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement réparer	07/06/2022	RUE GABRIEL FAURE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	17/05/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	03/05/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	10/05/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	02/05/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	02/05/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	03/05/2022	RUE ALFRED POUSSON	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	03/05/2022	RUE ALFRED POUSSON	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	17/05/2022	RUE GABRIEL FAURE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	05/05/2022	RUE LUDWIG VAN BEETHOVEN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	devis métré assainissement réaliser	18/05/2022	RUE DES VIGNERONS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	11/05/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	11/05/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	01/06/2022	RUE EUGENE COTELETTE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	31/05/2022	PLACE JEAN MOULIN	STE EULALIE	1

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	17/06/2022	RUE DES CEPAGES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement enquêter	31/05/2022	RUE FRANCOIS BOULIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	14/06/2022	RUE ALEXANDRE DUMAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	15/06/2022	IMPASSE PAUL BERT	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	30/05/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	3
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	30/05/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	3
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	31/05/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	5
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	31/05/2022	PLACE EMILE ZOLA	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement curer	01/06/2022	PLACE EMILE ZOLA	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	31/05/2022	CHEMIN DU GARY	ST LOUBES	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	03/06/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	05/06/2022	ROUTE DU BOUCLON	ST SULPICE ET CAMEYRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC conception contrôler	13/06/2022	ROUTE DE LA FONTENELLE	MONTUSSAN	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	11/06/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	12/06/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	13/06/2022	RUE FRANCOIS MAGELLAN	STE EULALIE	5
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	13/06/2022	RUE FRANCOIS MAGELLAN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	15/06/2022	RUE FRANCOIS MAGELLAN	STE EULALIE	5
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	15/06/2022	RUE FRANCOIS MAGELLAN	STE EULALIE	5
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	13/06/2022	AVENUE DE BLANZAC	YVRAC	3
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	14/06/2022	AVENUE DE BLANZAC	YVRAC	3
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	13/06/2022	_	YVRAC	4
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	15/06/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	24/06/2022	_	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	24/06/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	24/06/2022	RUE DESCARTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	24/06/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement curer	12/07/2022	Pr Avenue de l'Europe	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	21/06/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	06/07/2022	RUE DE LABREDE	STE EULALIE	1

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	06/07/2022	RUE DES NEUVES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	16/06/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	17/06/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	28/06/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	20/06/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	05/07/2022	RUE MARCEL PAGNOL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	22/06/2022	FERME DE ROLLAND	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	05/07/2022	CHEMIN DE LOUME	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	20/07/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	29/06/2022	_	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	29/06/2022	_	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement contre visite pour vente réaliser	06/07/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	05/07/2022	_	YVRAC	5
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC conception contrôler	29/07/2022	CHEMIN BOUTEILLEY	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement contre visite pour vente réaliser	19/07/2022	RUE ALEXANDRE DUMAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	14/07/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	15/07/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	20/07/2022	RUE FRANCOIS MAGELLAN	STE EULALIE	4
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	03/08/2022	CHEMIN DE LOUME	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	27/07/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	27/07/2022	CHEMIN DE L ARGENTIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	16/08/2022	_	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	16/08/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	16/08/2022	RUE DESCARTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	16/08/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	28/09/2022	RUE DU MARQUISAT	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	12/08/2022	RUE GUSTAVE EIFFEL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	26/08/2022	RUE FRANCOIS BOULIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	17/08/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	24/08/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	07/09/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC installation existante contrôler	10/08/2022	RUE DE LABREDE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	08/09/2022	RUE LAROCHE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	10/08/2022	PLACE EMILE ZOLA	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	22/08/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	23/08/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	30/08/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	07/09/2022	CHEMIN PEYRAREY	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement enquêter	30/08/2022	RUE JOSEPHINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC Contrôler pour vente	07/09/2022	RUE MARCEL PAGNOL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	07/09/2022	RUE DU PETIT BOURDIEU	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	02/09/2022	_	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	07/09/2022	_	YVRAC	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ANC installation neuve contrôler	14/09/2022	CHEMIN GRAND JOUR	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	20/09/2022	RUE LA FRATERNITE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	14/09/2022	_	YVRAC	10
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	14/09/2022	AVENUE DE TALAMONT	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	15/09/2022	AVENUE DE TALAMONT	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	21/09/2022	RUE FRANCOIS BOULIERE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	19/09/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	4
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement curer	20/09/2022	RUE JEAN DE LA FONTAINE	STE EULALIE	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	27/09/2022	CHEMIN DE LOUME	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement inspecter	06/10/2022	RUE DES CEPAGES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement curer	06/10/2022	RUE DES CEPAGES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement déboucher	05/10/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement déboucher	16/11/2022	LIEU DIT LES HAUTS D YVRAC	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement curer	31/10/2022	Pr Avenue de l'Europe	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	04/10/2022	AVENUE D AQUITAINE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	11/10/2022	RUE DE GRACET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	11/10/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement enquêter	11/10/2022	RUE LAROQUE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	06/10/2022	PLACE EMILE ZOLA	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	10/10/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	10/10/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	19/10/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	11/10/2022	RUE CHRISTOPHE COLOMB	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement curer	14/10/2022	RUE CHRISTOPHE COLOMB	STE EULALIE	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	25/10/2022	RUE DES FAUVETTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	18/10/2022	avenue de Blanzac	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	18/10/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	20/10/2022	RUE CHRISTOPHE COLOMB	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	16/11/2022	AVENUE DE TALAMONT	YVRAC	2
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	10/11/2022	Rue des accacias	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	02/12/2022	-	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	02/12/2022	L ESTAY FLEURI	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	02/12/2022	RUE DESCARTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement entretenir	02/12/2022	RUE GEORGES BIZET	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement créer	14/12/2022	RUE DES FAUVETTES	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	21/11/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement curer	02/12/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	02/12/2022	RUE JEAN SEBASTIEN BACH	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	09/12/2022	avenue de Blanzac	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler hors vente	12/12/2022	RUE DES ACACIAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	30/11/2022	PLACE JACQUES BREL	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	devis métré assainissement réaliser	22/11/2022	RUE DES ACACIAS	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement créer	09/12/2022	IMPASSE BARON	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	19/11/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	19/11/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	ouvrage assainissement enquêter	22/11/2022	AVENUE DE TALAMONT	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	22/11/2022	RUE CLAUDE DEBUSSY	STE EULALIE	1

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Liste des interventions sur le réseau d'assainissement en 2022

N° BANCO	NOM DU CONTRAT	TYPÉ D'INTERVENTION	FIN DE RÉALISATION	ADRESSE D'INTERVENTION	COMMUNE D'INTERVENTION	NOMBRE D'ACTES
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	02/12/2022	RUE DES FAUVETTES	STE EULALIE	3
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement enquêter	20/12/2022	RUE ARTHUR RIMBAUD	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	07/12/2022	RUE FERNAND DE MAGELLAN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	07/12/2022	RUE FERNAND DE MAGELLAN	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement raccordement contrôler pour vente	21/12/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement enquêter	14/12/2022	_	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	réseau assainissement déboucher	15/12/2022	_	YVRAC	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement enquêter	26/12/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1
27850	CC DU SECTEUR DE SAINT LOUBÈS	branchement assainissement déboucher	27/12/2022	RUE GEORGES DE SONNEVILLE	STE EULALIE	1

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Synthèse réglementaire

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

ASSAINISSEMENT

Reuse

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

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

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

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

Ce décret est entré en vigueur le 12 mars 2022.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vulnérabilité des réseaux

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

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

L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'[article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021](#) dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de

télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ICPE

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045220761>

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

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JORF n°0079 du 3 avril 2022) (

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463803>

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

- Une actualisation concernant le champ couvert par l'arrêté et les rubriques ICPE "exclues", à l'article 1er de l'arrêté intégré ;
- Les objectifs généraux en matière de protection de l'environnement concernant le risque chronique, à l'article 2,
- La suppression de doublons concernant les consignes d'exploitation, en abrogeant l'article 3,

- Les dispositions applicables à l'entretien général des installations et la gestion des canalisations, en modifiant l'article 4,
- Certaines dispositions spécifiques aux installations relevant de la directive IED 2010/75/UE, particulièrement avec un nouvel article 6 bis,
- Des précisions concernant les bacs de disconnexion et l'isolement des réseaux d'assainissement, en modifiant l'article 16,
- Des clarifications concernant l'autosurveillance des rejets, en modifiant les articles 58 et suivants,
- Des précisions et nouvelles dispositions codifiant les bonnes pratiques, concernant la surveillance des eaux souterraines en fonctionnement normal et en contexte de pollution, avec la modification de l'article 65 et un nouvel article 65 bis.

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

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

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

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

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

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

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

- Les articles 45, 47 et 49 sont applicables,
- Les articles 50, 53, 55, 56, 66 et 69 sont applicables selon les modalités décrites dans ces articles,
- Les autres articles sont applicables au 1er juillet 2023.

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 18 août 2022 modifiant l'arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées pour la protection de l'environnement (JORF n°0219 du 21 septembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046307987>

Cet arrêté a pour objet d'actualiser les informations que les porteurs de projet doivent communiquer lorsqu'ils effectuent leur déclaration dans le cadre de la cessation d'activité.

Arrêté du 8 décembre 2022 modifiant plusieurs arrêtés ministériels relatifs aux installations de combustion (JORF n°0297 du 23 décembre 2022) : concerne les ICPE rubrique 2910

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046780210>

Cet arrêté modifie les prescriptions générales contenues dans plusieurs arrêtés relatifs aux appareils de combustion.

Décret n° 2022-1588 du 19 décembre 2022 relatif à la définition des types d'usages dans la gestion des sites et sols pollués (JORF n°0294 du 20 décembre 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046761045#:~:text=Le%20d%C3%A9cret%20vient%20d%C3%A9finir%20les,%2D39%2D2%2C%20R.>

Pris en application de la loi Climat (5° du I de l'article 223 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 et article L. 556-1 A) ce décret définit les différents types d'usages à prendre en compte dans le cadre du dossier de demande d'autorisation, dans le cadre de la détermination de l'usage futur lors des cessations d'activité, dans le cadre de l'usage défini par un tiers-demandeur et dans le cadre des évaluations de demandes de permis de construire ou d'aménager en application des articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement. A cet effet, il définit également le changement d'usage au sens du L. 556-1. Enfin, le décret précise les modalités d'application des articles L. 556-1 et L. 556-2 en cas de changement d'usage pour un usage d'accueil de populations sensibles.

Actions nationales 2022 de l'inspection des installations classées (Texte non paru au Journal officiel)

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45258>

Autorisation environnementale

Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale (JORF n°0070 du 24 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045398179>

Pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-15-10 du même code, le demandeur utilise le formulaire CERFA n° 15964*02 mis à disposition sur le site internet <https://www.service-public.fr/>.

Evaluation environnementale

Décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 relatif à l'évaluation environnementale des projets (JORF n°0072 du 26 mars 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410406>

Ce texte met en place un dispositif permettant de soumettre à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'article R. 122-2 du code de l'environnement.

IOTA

Décret n° 2022-989 du 4 juillet 2022 relatif à la procédure de déclaration en matière de police de l'eau (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000046015233/2022-07-25/>

Dans l'objectif de simplifier et de clarifier la procédure de déclaration des IOTA soumises à déclaration, ce décret assouplit l'article R. 214-32 du Code de l'environnement qui définit la procédure de déclaration et prévoit qu'elle peut désormais être effectuée soit :

- Sous la forme dématérialisée d'une téléprocédure, modalités qui n'était donc auparavant pas prévue par les textes ;
- Ou en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Il existe toutefois des exceptions, ce qui limite la portée « simplificatrice » du décret :

- Le préfet peut, dans un objectif de publicité ou pour les procédures de consultation, demander des exemplaires papiers supplémentaires ;

- Certaines informations (susceptibles de porter atteinte aux intérêts mentionnés au I de l'article L. 124-4 et au II de l'article L. 124-5) doivent être occultées du dossier et transmises à part au format papier ;
- Lorsque la déclaration concerne une procédure de déclaration d'intérêt général ou d'urgence, elle est transmise en un exemplaire papier et sous forme électronique.

Pour les dossiers déposés par la voie de la téléprocédure, le récépissé sera alors immédiatement délivré par voie électronique.

Il est en outre prévu que le Ministre chargé de l'environnement pourra fixer un modèle national de formulaire de déclaration à déposer lorsque le déclarant n'utilise pas la téléprocédure.

Par ailleurs, lorsque les IOTA doivent être réalisés sur le territoire de plusieurs départements, la déclaration est déposée auprès du seul département où la plus grande partie de leur emprise est située, au lieu de l'ensemble des préfets des départements impliqués. Mais les autres départements concernés doivent être mentionnés dans la déclaration.

Enfin, plusieurs modifications d'ordre essentiellement rédactionnel sont adoptées afin de clarifier les modalités de mise en œuvre de la procédure de déclaration.

Ces modifications sont entrées en vigueur le 25 juillet 2022.

Décret n° 2022-985 du 4 juillet 2022 modifiant l'article R. 122-14 du code de l'environnement, autorisant le ministre de l'Intérieur à déléguer son pouvoir de décision dans les situations d'urgence à caractère civil (JORF n°0154 du 5 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046013988#:~:text=%C2%AB%20A%20l'exceptio n%20des%20situations,par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20ce%20ministre.%20%C2%BB>

Pris en application des articles L. 122-3-4 et R. 122-14 du code de l'environnement, le ministre de l'intérieur peut caractériser une situation comme relevant d'« une situation d'urgence à caractère civil » et permettant, au cas par cas, d'identifier des projets d'IOTA, ou parties de projets qui ont pour seul objet de répondre à cette situation d'urgence. Cette décision permet d'exempter tout ou partie de ces projets d'évaluation environnementale et de les rendre éligibles à la procédure d'autorisation environnementale adaptée (cf article L. 181-23-1 du code de l'environnement). Dans ce cadre, le ministre peut déléguer au préfet de département, dans des conditions prévues par arrêté, cette faculté de reconnaître qu'un projet répond à une situation d'urgence à caractère civil, afin que cette décision soit prise au plus près du terrain, là où les circonstances justifiant de cette urgence peuvent être mieux constatées.

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Arrêté du 19 avril 2022 modifiant l'arrêté du 12 janvier 2010 relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement (JORF n°0109 du 11 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045779983>

- ANNEXE 1 : Typologie des masses d'eau cours d'eau
- ANNEXE 2 : Typologie des masses d'eau plans d'eau
- ANNEXE 3 : Typologie des masses d'eau littorales
- ANNEXE 4 : Typologie des masses d'eau souterraine
- ANNEXE 5 : Méthode et critères pour l'identification prévisionnelle (ou pré-désignation) dans l'état des lieux des masses d'eau de surface artificielles et fortement modifiées

La directive cadre sur l'eau définit un système commun au niveau européen pour classer, surveiller et évaluer l'état des eaux. Cet arrêté fait évoluer à la marge les méthodes et les critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et le second met à jour le programme de surveillance de l'état des eaux.

Les modifications suivantes sont à retenir du 1^{er} arrêté :

- Évolutions principalement liées aux typologies des masses d'eau, ainsi qu'à l'analyse des incidences des activités humaines sur l'état des eaux réalisée pour l'état des lieux.
- L'inventaire des émissions, rejets et pertes de polluants demandé dans le cadre de l'analyse de l'incidence des activités humaines sur l'état des eaux doit désormais être étendu aux polluants spécifiques de l'état écologique, alors qu'il ne concernait auparavant que les substances de l'état chimique.
- La typologie des masses d'eau cours d'eau mise à jour.
- La typologie des masses d'eau plans d'eau intégralement refondue afin d'améliorer sa conformité à la Directive Cadre sur l'Eau.
- La typologie des masses d'eau littorales étendue aux bassins d'Outre-Mer.

Arrêté du 26 avril 2022 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement (JORF n°0109 du 11 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045780020>

L'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement transcrit dans le droit français les exigences de la Directive Cadre sur l'Eau (DCE) en matière de surveillance de l'état des masses d'eau. Sa dernière révision date de 2018. Cette nouvelle révision permet de poursuivre la mise en conformité avec les exigences de la DCE et de prendre en compte les progrès de connaissance en matière de méthodes et principes de surveillance des eaux de surface et souterraines.

Avis relatif aux méthodes d'échantillonnage, de traitement et d'analyse des échantillons à utiliser dans le domaine de la surveillance de l'état écologique et chimique des eaux de surface (JORF n°0109 du 11 mai 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045781011>

Décret n° 2022-1078 du 29 juillet 2022 relatif à la gestion quantitative de la ressource en dehors de la période de basses eaux (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113653#:~:text=211%2D1%2C%20peuvent%20%C3%AAtre%20d%C3%A9finis,bon%20fonctionnement%20des%20milieux%20aquatiques.>

Le décret précise (nouvel art R. 211-21-3 du code de l'environnement) que des conditions peuvent être définies pour l'évaluation des volumes théoriquement disponibles en période d'hautes eaux dans un bassin ou dans un sous-bassin, compte tenu des statistiques hydrologiques permettant de déterminer les débits nécessaires au fonctionnement du cours d'eau tout au long de la période de hautes eaux.

Il précise au [II de l'article R. 213-14 du code de l'environnement](#)) la stratégie de volumes prélevables du préfet coordonnateur de bassin, la stratégie d'évaluation des volumes qui pourraient être hydrologiquement rendus disponibles aux usages anthropiques en période de hautes eaux dans le respect des équilibres naturels et du SDAGE.

Il précise enfin au [II de l'article D. 181-15-1 du code de l'environnement](#) que le pétitionnaire peut joindre à son dossier de demande d'autorisation unique de prélèvement le programme de retour à l'équilibre, même si la concertation territoriale n'est pas finalisée.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Guide de la CNIL du 2 juin 2022 relatif à la responsabilité des acteurs dans le cadre de la commande publique

<https://www.cnil.fr/fr/commande-publique-quel-acteur-est-responsable-au-regard-du-rgpd>

Ce guide vise à accompagner les organismes dans l'identification de leurs obligations au titre du RGPD. La qualification de l'organisme en tant responsable de traitement ou de sous-traitant au sens du RGPD, résulte notamment d'une analyse des circonstances juridiques et factuelles dans lesquelles l'organisme intervient.

Bien que certaines dispositions spécifiques au secteur de l'eau et de l'assainissement dans le cadre de la commande publique soient prescriptives (art R.2224-18 du CGCT rend le concessionnaire responsable de la tenue, dans les conditions qu'il définit, du « *fichier des abonnés mis en œuvre pour la facturation* »), le code de la commande publique est silencieux sur la question des responsabilités RGPD des parties au contrat. En conséquence, une analyse contextuelle pour chaque traitement ayant vocation à intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat s'impose (nature du service sollicité dans le marché ou dans la concession et degré d'encadrement des principales composantes d'un ou des traitements de données). Un organisme est considéré comme un responsable de traitement dès lors qu'il a décidé de la finalité du traitement et des moyens essentiels du traitement : quelles personnes et données concernées, quelle durée de conservation, quels destinataires etc? Ce faisceau d'indices permettra de déterminer le responsable de traitement au sens du RGPD..

En Bref et à l'appui de l'analyse de ces critères habituellement présents dans les DSP, le délégataire est Responsable de Traitement dès lors que l'administration ne s'est pas spécifiquement intéressée au traitement de données en cause et n'en a pas spécifiquement et absolument besoin au quotidien : Si le traitement n'est pas régi par le contrat, l'opérateur économique a pu définir, de manière libre et indépendante, ses objectifs et les conditions de mise en œuvre. Ainsi, les traitements de données personnelles associés aux contrats ayant pour objet l'exécution de missions de service public, « tout particulièrement lorsque ces traitements opèrent un véritable transfert de gestion à la charge de l'opérateur économique », sont sous la seule responsabilité du délégataire.

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le



ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE

Envoyé en préfecture le 03/07/2023

Reçu en préfecture le 03/07/2023

Publié le

ID : 033-243301249-20230626-2023_06_13-DE



© SUEZ / Graphix-Images / Augusto Da Silva

