

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2019

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

FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance.....	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.4 Les évolutions réglementaires	11
1.5 Les perspectives	12
2 Présentation du service	13
2.1 Le contrat	15
2.2 L'inventaire du patrimoine	15
2.2.1 Le système d'eau potable.....	15
2.2.2 Les biens de retour.....	15
3 Qualité du service.....	23
3.1 Le bilan hydraulique	25
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable	25
3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	25
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	26
3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	27
3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2.....	29
3.2 La qualité de l'eau	30
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	30
3.2.2 Le plan vigipirate	31
3.2.3 La distribution	31
3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	32
3.3 Le bilan d'exploitation.....	33
3.3.1 La consommation électrique	33
3.3.2 Les contrôles réglementaires.....	33
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs.....	33
3.3.4 Les autres interventions sur les installations	34
3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution	34
3.3.6 La recherche des fuites.....	37
3.3.7 Les interventions en astreinte	37
3.4 Le bilan clientèle.....	38
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	38
3.4.2 Le nombre de clients	38
3.4.3 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	39
3.4.4 Le nombre d'abonnements	39
3.4.5 Les volumes vendus.....	39
3.4.6 Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	40
3.4.7 La typologie des contacts clients	40
3.4.8 Les principaux motifs de dossiers clients	40
3.4.9 L'activité de gestion clients	41
3.4.10 La relation clients.....	42
3.4.11 L'encaissement et le recouvrement.....	45
3.4.12 Le fonds de solidarité.....	47
3.4.13 Les dégrèvements	48
3.4.14 La mesure de la satisfaction client	48
3.4.15 Le prix du service de l'eau potable.....	51

4 | Comptes de la délégation 55

4.1	Le CARE.....	57
4.1.1	Le CARE	58
4.1.2	Le détail des produits.....	59
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	60
4.2	Les reversements.....	67
4.2.1	Les reversements à la collectivité	67
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	67
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	68
4.3.1	La situation sur les compteurs	68
4.4	Les investissements contractuels	69
4.4.1	Le renouvellement	69

5 | Votre délégataire 71

5.1	Notre organisation	74
5.1.1	La Région	74
5.1.2	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	103
5.2	La relation clientèle	104
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	104
5.2.2	Le site internet et l'information client	105
5.2.3	L'entité de gestion client	107
5.3	Notre système de management	108
5.4	Notre démarche développement durable.....	111
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	114
5.5	Nos actions de communication	115
5.5.1	Les actions de communications pour votre Région	115
5.5.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	119

6 | Glossaire 123

7 | Annexes 135

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	137
7.2	Annexe 2 : La sécurité sur nos installations d'eau potable	151
7.3	Annexe 3 : Renouvellement des branchements plombs.....	159
7.4	Annexe 4 : Attestations d'assurance	160
7.5	Annexe 4 : L'attestation des Commissaires aux Comptes.....	177

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Les tableaux ci-dessous rappellent des faits marquants pour l'année 2019 :

Stockage et surpression

Date	Site	Description du fait marquant
13/12/2019	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES et SURPRESSEUR ZI FERRIERES	Visite des ouvrages par IRH dans le cadre du SDAEP du SPEP de la prairie.
13/11/2019	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES	Remplacement de la vanne de régulation entre la bache et le réservoir

Distribution

Date	Site	Description du fait marquant
2019	RESEAU AEP	Renouvellement des branchements (plombs et ordinaires), en parallèle des travaux pilotés par la commune de Ferrières, Rue St Apolline.

1.2 Les chiffres clés



2 067 clients desservis

333 393 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année



65,9 km de réseau de distribution d'eau potable

72,6 % de rendement du réseau de distribution



3,8 m³/km/j de pertes en réseau

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



80 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

1 réparation de fuite sur canalisations



8 réparations de fuites sur branchements

72 656 ml de réseau ayant fait l'objet d'une recherche de fuite



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"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	3 757	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	2 067	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	65.9	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2.218	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	80	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	72.56	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	Valeur de 0 à 120	B
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3.93	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3.8	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	Euros par m ³ facturés	A

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (capteur, forage, etc.) En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

- 0% Aucune action de protection
- 20% Etudes environnementales et hydrogéologiques en cours
- 40% Avis de l'hydrogéologue rendu
- 50% Dossier déposé en préfecture
- 60% Arrêté préfectoral
- 80% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
- 100% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

1.5 Les perspectives

Les orientations à donner

Les orientations pour la distribution d'eau potable

- ◆ Envisager une interconnexion, afin de sécuriser l'alimentation en eau potable.
- ◆ Le renouvellement de l'anti-bélier est à prévoir au sein du Surpresseur de la ZI.
- ◆ Prévoir l'intégration des obligations contractuelles liées aux lois Hamon et Brottes.
- ◆ Installer de nouveaux pré-localisateurs fixes de fuite sur le secteur de Birague, afin d'améliorer la surveillance du réseau AEP et le rendement de réseau.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/04/2014	31/03/2026	Affermage
Avenant n°01	17/11/2014	31/03/2026	Mise en place d'une nouvelle politique de remplacement des compteurs / Modalités de gestion du fonds d'amélioration du rendement de réseau
Avenant n°02	07/07/2016	31/03/2026	Avenant 2 : Modalités de gestion du fonds d'amélioration du rendement de réseau

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

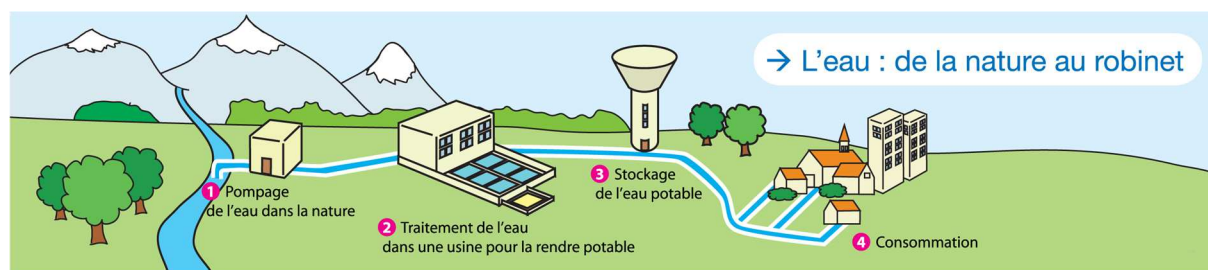
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage).

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

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour

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

2.2.1 Le système d'eau potable



2.2.2 Les biens de retour

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

• LES RESSOURCES

La commune de Ferrières en Gâtinais est alimentée exclusivement par de l'eau en provenance du syndicat de la Prairie.

La chloration est effectuée par le syndicat de la prairie, il n'y a pas de rechloration sur le réseau.

L'eau est stockée dans un réservoir semi-enterré puis repompée dans le réservoir sur tour contigu par l'intermédiaire de plusieurs pompes de reprise.

Un analyseur de chlore permet de contrôler en continu le résiduel de chlore.

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

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

Dénomination	N° d'identifiant	Capacité en m ³
RESERVOIR RUE DE PARIS	3528	200 (500m3 au total)
Télesurveillé : oui	Disposition anti-intrusion : oui	

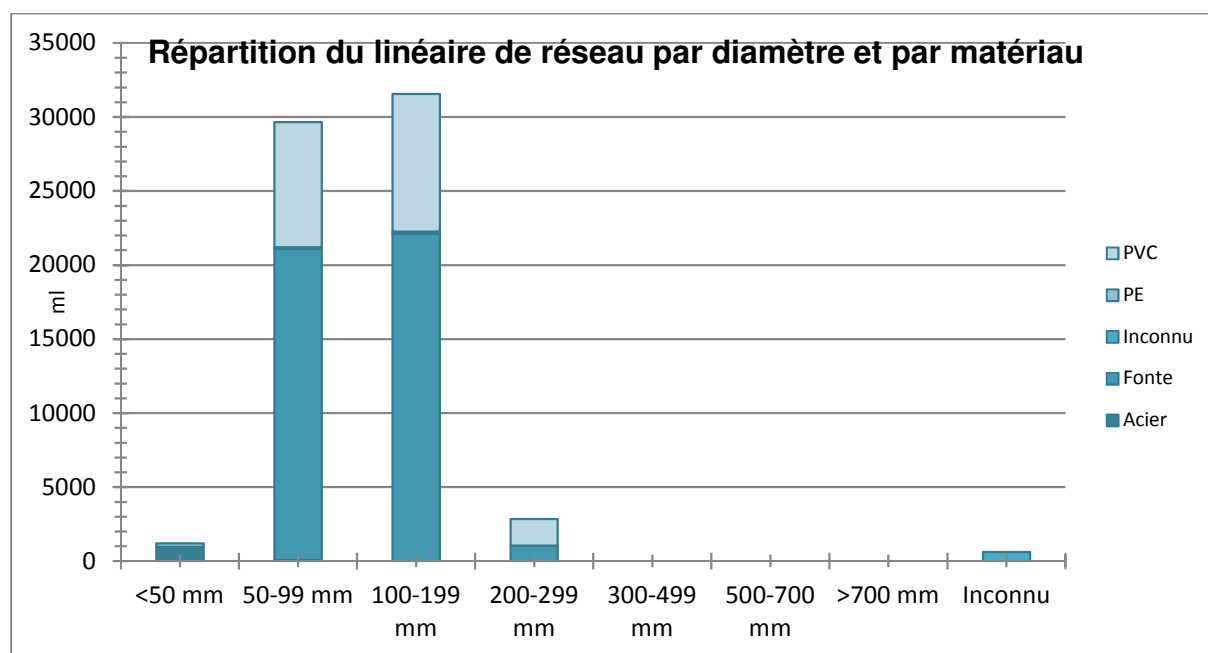
Dénomination	N° d'identifiant	Capacité en m ³
BACHE – RELAIS DE FERRIERES	3528	300 (500m3 au total)
Télesurveillé : oui	Disposition anti-intrusion : oui	

Dénomination	N° d'identifiant	Capacité en m ³
SURPRESSEUR DE LA ZI	3529	-
Télesurveillé : oui	Disposition anti-intrusion : oui	

• LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	21	240	-	-	942	-	-	-	1 203
50-99 mm	21 007	109	-	8 465	78	-	-	-	29 660
100-199 mm	22 107	133	-	9 291	-	-	-	29	31 561
200-299 mm	1 046	-	-	1 798	-	-	-	-	2 844
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	609	609
Total	44 181	482	-	19 555	1 020	-	-	638	65 877



Commentaires :

Les canalisations en PVC posées avant 1980 représentent environ 14% du linéaire. Ces canalisations présentent un risque de relargage de CVM (Chlorure de Vinyle Monomère).

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune		
CHEVANNES	Désignation	2019
CHEVANNES	Vannes	1
CHEVANNES	Vidanges, purges, ventouses	1

FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Désignation	2019
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	10
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Equipements de mesure de type compteur	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	12
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	107
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Vannes	275
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Vidanges, purges, ventouses	139

FONTENAY-SUR-LOING	Désignation	2019
FONTENAY-SUR-LOING	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	3
FONTENAY-SUR-LOING	Vannes	13
FONTENAY-SUR-LOING	Vidanges, purges, ventouses	11

NARGIS	Désignation	2019
NARGIS	Equipements de mesure de type compteur	1
NARGIS	Vannes	1

Commentaires :

Les accessoires de réseau présents sur les communes de Fontenay sur Loing, Nargis, Chevannes font partie du patrimoine relatif au contrat de Ferrières en Gâtinais.

Le nombre de pré-localisateurs indiqué dans le RAD 2018 était erroné. Sur la commune de Ferrières en Gâtinais, 12 pré-localisateurs fixes de fuite sont installés. Afin d'améliorer la surveillance du réseau et le rendement de réseau d'autres pré-localisateurs pourraient être installés (secteur de Birague).

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Type branchement	2018	2019
Branchements en plomb avant compteur	115	97
Hors plomb avant compteur	2 123	2 145
Branchement eau potable total	2 238	2 242
% de branchements en plomb restant	5,1%	4,3%

Commentaires :

18 branchements en plomb ont été renouvelés en 2019 (rue st Apolline et rue de la blanchisserie).

- **LES COMPTEURS**

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	133	5	1	139
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	945	7	3	955
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	850	5	2	857
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	205	31	1	237
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	31	2	1	34
Eau froide	F > 25 ans	1	27	1	1	30
Eau froide	Inconnu	-	5	-	-	5
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	-	1	1
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	-	1	1
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	2	2
Incendie	E 20 - 25 ans	-	-	-	1	1
Incendie	F > 25 ans	-	-	-	1	1
Total		1	2 196	51	15	2 263

• LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Diamètre	2018	2019
Inconnu	2	1
12 à 15 mm	2 192	2 196
20 à 40 mm	53	51
>40 mm	15	15
Total	2 262	2 263

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

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

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	110

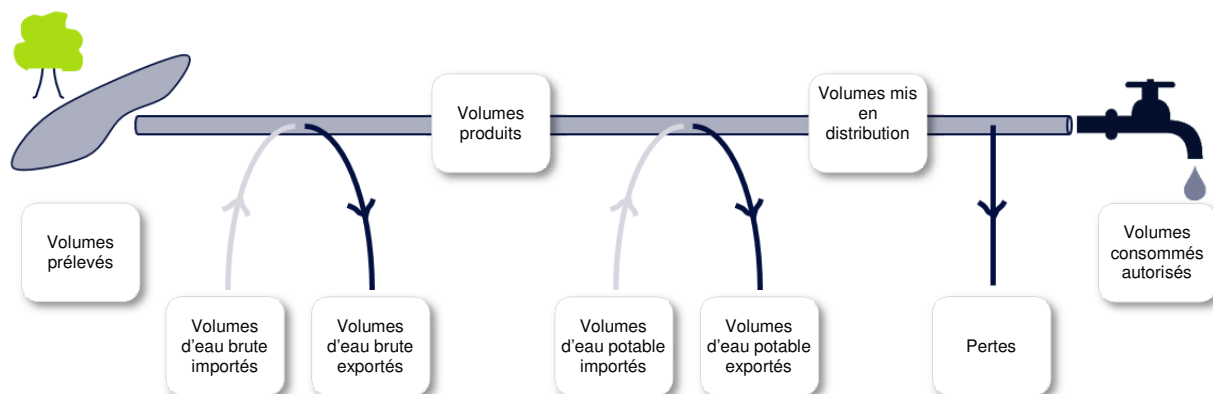
3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement importés ou exportés, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également explicitées.

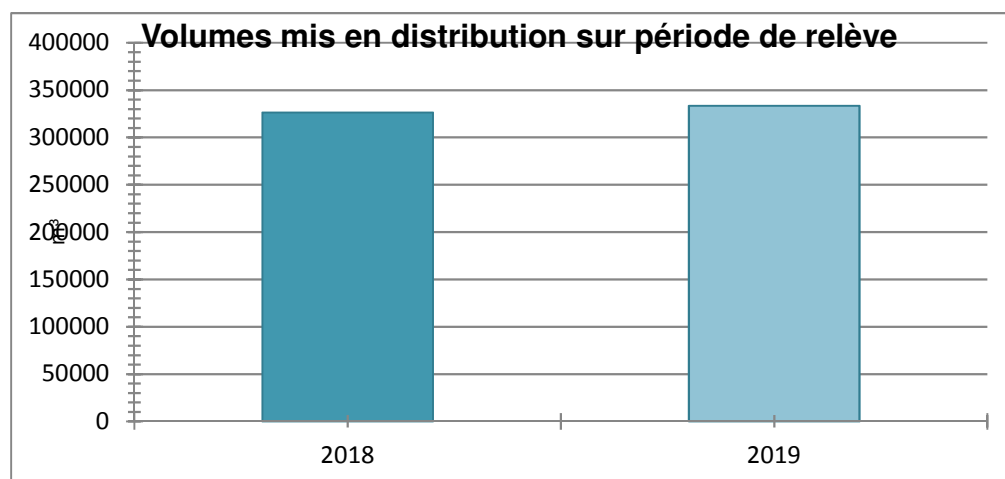
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



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

Les volumes mis en distribution ont été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours.

Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	326 392	333 393	2,1%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	326 392	333 393	2,1%



Commentaires :

Légère hausse des volumes importés en lien avec une augmentation des volumes comptabilisés (volumes consommés) sur la période 2019.

3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent du relevé des compteurs chez les abonnés et autres usagers équipés de compteurs (particuliers, industriels, services municipaux, fontaines avec compteur, bornes incendies avec compteur, etc...).
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Désignation	2018	2019
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	227 181	238 872
- dont Volumes facturés (E')	227 181	238 872
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0
Volumes consommés sans comptage (F)	1 085	1 076
Volumes de service du réseau (G)	1 414	1 958
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	229 680	241 906

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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

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

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

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

Désignation	2018	2019
Volumes mis en distribution (D)	326 392	333 393
Volumes comptabilisés (E)	227 181	238 872
Volumes consommés autorisés (H)	229 680	241 906
Pertes en réseau (D-H) = (J)	96 712	91 487
Volumes non comptés (D-E) = (K)	99 211	94 521
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	66,04	65,877
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,01	3,8
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,12	3,93

Désignation	2018	2019
Volumes consommés autorisés (H)	229 680	241 906
Volumes eau potable exportés (C)	0	0
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0
dont volumes de service production (A'')	0	0
Volumes eau potable importés (B)	326 392	333 393
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	70,37	72,56

Commentaires :

Amélioration du rendement de réseau sur la période 2019, grâce à des opérations de recherches de fuites importante sur la commune (72km en 2019, contre 13km en 2018). Cependant il est à noter une augmentation importante du nombre de fuites sur la période (13 fuites sur le réseau AEP, contre 8 en 2018).

3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	229 680	241 906	5,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	66	65,9	- 0,2%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	9,5	10,1	5,6%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	85	85	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	66,91	67,01	0,2%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	70,37	72,56	3,1%

Commentaires :

L'objectif contractuel de rendement de réseau a évolué en 2018, passant à 85% jusqu'à la fin du contrat. Le rendement de réseau s'est dégradé en 2018 et s'est légèrement amélioré en 2019, grâce notamment à une recherche de fuite encore plus active (72km).

Celui-ci reste cependant supérieur à l'obligation de performance grenelle 2.

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(Extrait du Code de la Santé Publique)

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

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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

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

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

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

Depuis mars 2019, la surveillance analytique eau potable de SUEZ est assurée par la société EUROFINIS.

L'accès aux données analytiques de l'ARS évolue également. L'ARS a ainsi mis en place une nouvelle gestion des données analytiques relative à l'eau potable, celles-ci sont maintenant disponibles en « Open Data* » et sont libre d'accès.

*Le terme « Open Data » désigne des données publiques auxquelles chacun(e) peut accéder, utiliser ou partager.

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

3.2.3 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	9	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	9	0	100,0%	1	88,9%	3	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	54	0	100,0%	0	100,0%	10	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	141	0	100,0%	1	99,3%	6	0	100,0%	0	100,0%

Le délai de mise à disposition des données analytiques ARS en « Open Data » n'a pas permis d'accéder à l'intégralité de l'information ce qui peut minorer le nombre total de bulletins ARS.

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/02/2019	FERRIERES - BOURG	PLOMB	12.0000	µg/litre	<=10	

Commentaires :

Une quantité de plomb supérieur à la limite de qualité a été constatée lors d'un prélèvement effectué par l'ARS le 11/02/2019, au sein de la crèche ELIZA et cie, rue du bois planté.

Une alerte a été envoyée le 13/02 par l'ARS informant de ce résultat. Une enquête a été réalisée afin de vérifier le matériau du branchement correspondant et un prélèvement pour contre analyse a été réalisé. Le branchement créé en 2015 est en PE et les résultats de la contre analyse démontre des traces de plomb et de nickel, cependant inférieur aux limites de qualité.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	9	0	100%
Physico-chimique	5	1	80%

Le délai de mise à disposition des données analytiques ARS en « Open Data » n'a pas permis d'accéder à l'intégralité de l'information ce qui peut minorer le nombre total de bulletins ARS.

3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

3.3.1 La consommation électrique

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

Commune	Site	2018	2019
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES	24 757	23 016
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	SURPRESSEUR ZI FERRIERES	3 364	6 326
Total		28 121	29 342

3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Commentaires :

Le Réservoir – Bâche et relais de Ferrières et le Surpresseur de la ZI seront contrôlés électriquement en 2020.

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES	02/01/2019
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES	07/01/2019

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES BIR1	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES BIR2	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES BIR3	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES CEVI	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES FON	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES LHV	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	CPT SECTO FERRIERES STLA	-	-	1	1
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	RESERVOIR - BACHE ET RELAIS DE FERRIERES	140	-	10	150
FERRIÈRES-EN-GÂTINAIS	SURPRESSEUR ZI FERRIERES	57	-	3	60

Commentaires :

Augmentation du nombre d'intervention d'exploitation et de maintenance corrective entraînant une hausse des charges de main d'œuvre.

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2018	Nombre au 31/12/2019
RDICT	26	13
RDT	16	22
RDT-RDICT conjointe	49	14
Total	91	49

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2019
Accessoires	renouvelés	1
Accessoires	supprimés	1
Appareils de fontainerie	créés	1
Appareils de fontainerie	renouvelés	1
Appareils de fontainerie	vérifiés	1
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	1
Branchements	créés	1
Branchements	modifiés	8
Branchements	renouvelés	33
Compteurs	déposés	2
Compteurs	posés	6
Compteurs	remplacés	21
Devis métrés	réalisés	6
Enquêtes	Clientèle	47
Fermetures d'eau	à la demande du client	3
Fermetures d'eau	autres	-
Eléments de réseau	mis à niveau	1
Remise en eau	sur le réseau	18
Réparations	fuite sur accessoire réseau	3

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2019
Réparations	fuite sur branchement	8
Réparations	fuite sur réseau de distribution	13
Autres		274
Total actes		450

Commentaires :

Le détail du renouvellement des branchements (plomb et ordinaire) est fourni en annexe.

Hausse du nombre de fuites sur branchements et sur canalisation en 2019, entraînant une augmentation des charges de main d'œuvre sur l'année.

3.3.6 La recherche des fuites

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

Désignation	2018	2019
Linéaire de réseau ausculté (ml)	13 807	72 656

Commentaires :

Augmentation significative du linéaire de fuites inspecté, qui a permis une légère augmentation du rendement de réseau.

Cette augmentation du linéaire inspecté impact également les charges de main d'œuvre sur l'année 2019.

3.3.7 Les interventions en astreinte

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

Désignation	2018	2019
Les interventions sur le réseau	14	17

Désignation	2018	2019
Astreinte	5	2

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

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

3.4.2 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Désignation	2017	2018	2019
Particuliers	1 955	1 932	1 926
Collectivités	34	38	38
Professionnels	69	97	103
Total	2 058	2 067	2 067

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

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

Nombre de clients gros consommateur hors VEG	
Désignation	2019
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	3
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	1
Total	4

3.4.4 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

* Les autres abonnés = clients non soumis à la redevance pollution.

Désignation	2018	2019
Abonnés domestiques et assimilés	2 015	2 014
Autres abonnements	56	53
Total	2 071	2 067

3.4.5 Les volumes vendus

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

Désignation	2018	2019
Volumes vendus aux particuliers	148 608	146 396
Volumes vendus aux collectivités	3 342	5 355
Volumes vendus aux professionnels	49 345	53 640
Total des volumes facturés	201 295	205 391

Commentaires :

Les volumes sont calculés selon la facturation faite sur l'année civile.

3.4.6 Les volumes vendus aux gros consommateurs

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

Les volumes vendus aux gros consommateurs	
Désignation	2019
Volumes vendus aux clients > 3000 m ³	9 640
Volumes vendus aux clients > 6000 m ³	24 776
Total volumes vendus aux gros consommateurs	34 416

3.4.7 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1143
Courrier	171
Internet	135
Visite en agence	56
Total	1 505

3.4.8 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	200	-
Facturation	77	72
Règlement/Encaissement	92	15
Prestation et travaux	24	-
Information	526	-
Dépose d'index	115	-
Technique eau	850	85
Total	1119	172

3.4.9 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 » 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.

Désignation	2018	2019
Nombre de relevés de compteurs	1 611	1 673
Nombre d'abonnés mensualisés	1 074	1 121
Nombre d'abonnés prélevés	277	266
Nombre d'échéanciers	14	15
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	4 341	4 222
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	254	255
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	82	84
Nombre total de factures comptabilisées	4 677	4 561

3.4.10 La relation clients

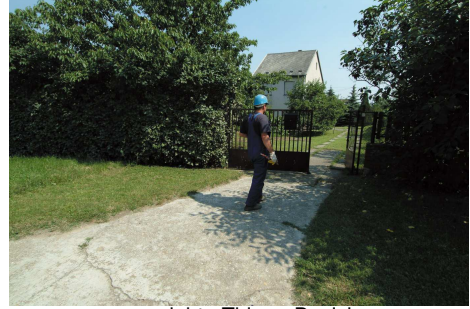
Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

• RELEVÉ DES COMPTEURS

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- l'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- une réponse adaptée aux questions des clients.



copyright : Thierry Duvivier

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

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

relevé de votre compteur d'eau

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

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

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi:

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

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408*** *appel non surtaxé



En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).
- Fuite d'eau: contactez votre plombier.

.....
Nous allons intervenir.

relevé de votre compteur d'eau

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

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

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi:

soit par mail en envoyant la photo de votre compteur à XXXXXXXXXXXX@toutsurmoneau.fr

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

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408*** *appel non surtaxé

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).
- Fuite d'eau: contactez votre plombier.

.....
Nous allons intervenir.




compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur

Ouvrir votre branchement

Relever votre compteur [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

INDEX NOUVEAU COMPTEUR [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Autre: _____

REFERENCE CLIENT _____

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie

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

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

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



• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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, 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. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 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), tchat, courrier, réseaux sociaux.
 - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
 - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
 - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



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



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.



copyright : Business Roll Agency

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire collectivités, entreprises, agriculteurs ... Diffusé dans une version papier deux par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat menée en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**



fois

en laquelle on peut avoir

Newsletters Eau Services

Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?

Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?

Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?

Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain

Mai 2019 – Qualité de l’air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales et des citoyens

Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais

Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.

Septembre 2019 – L’open data est mort, vive les plateformes de données

Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d’Agde arrosé par les eaux usées traitées

Novembre 2019 – Devenir acteur d’une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées

Décembre 2019 – Du nouveau dans l’air : lutter contre les nuisances olfactives d’un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme TSM <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

Désignation	2018	2019
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui
Taux de prise d'appel au CRC	86,4	87,6
Pourcentage de clients satisfaits	73	66
Nombre de réclamations écrites FP2E	36	16
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	62	28
Nombre d'arrivées clients dans la période	65	31
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	95,4	90,3
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	17,4	7,7

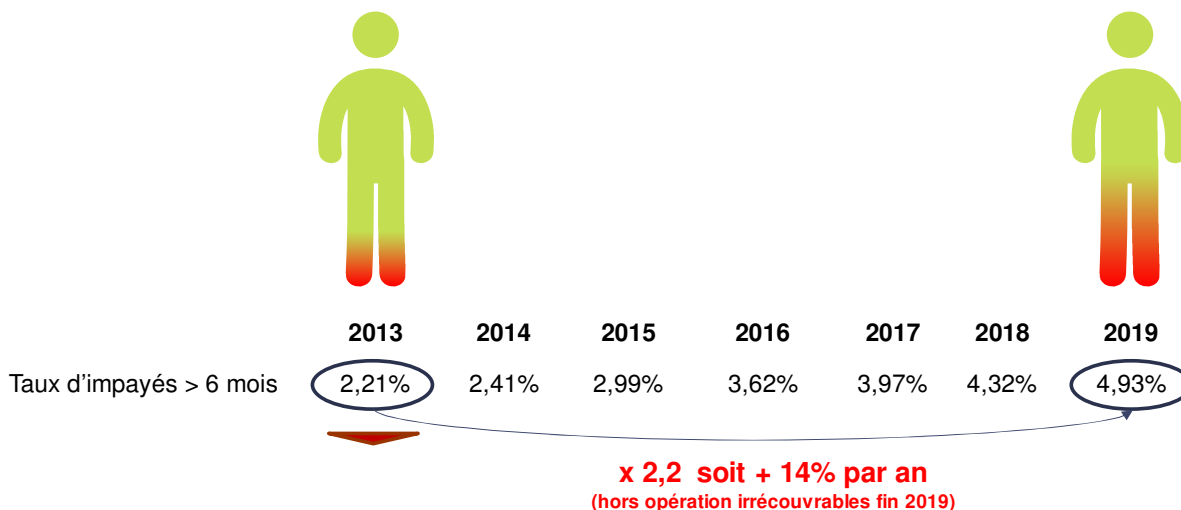
3.4.11 L'encaissement et le recouvrement

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.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d’impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d’affaires glissant des 12 derniers mois, n’a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :	Recouvrement précontentieux	Recouvrement contentieux
<ul style="list-style-type: none"> ○ Avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps, ○ Relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse, ○ Recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux, ○ Transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier ○ Procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également sur le 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.

Le niveau atteint par ces créances devenues irrécupérables est très élevé. La Direction Financière de Suez Eau France en accord avec les Commissaires aux Comptes a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrecouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

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

Désignation	2018	2019
Créances irrécouvrables (€)	5 229,27	31 633,42
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	70 052,79	17 239,77
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,15	6,83
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,62	1,75

Commentaires :

Augmentation significative du nombre de créances irrécouvrables entre 2018 et 2019.

En 2018, 50 clients étaient concernés par des créances irrécouvrables contre, 234 en 2019.

Le montant des créances TTC en 2018 ne distinguait pas les montants eau potable et les montants assainissement.

Le montant des créances TTC en 2019 ne concerne que le montant relatif au service de l'eau potable.

3.4.12 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 ouverts à tous et destinés 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	2019
Nombre de dossiers FSL	0
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0
Montant Total HT "solidarité"	0
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0

3.4.13 Les dégrèvements

Désignation	2018	2019
Nombre de demandes acceptées	9	5
Nombres de demandes de dégrèvement	9	5
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	-
Volumes dégrévés (m³)	1 307	13 884

3.4.14 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* » ... Depuis 3 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.**

> La méthodologie

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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> La satisfaction clients :

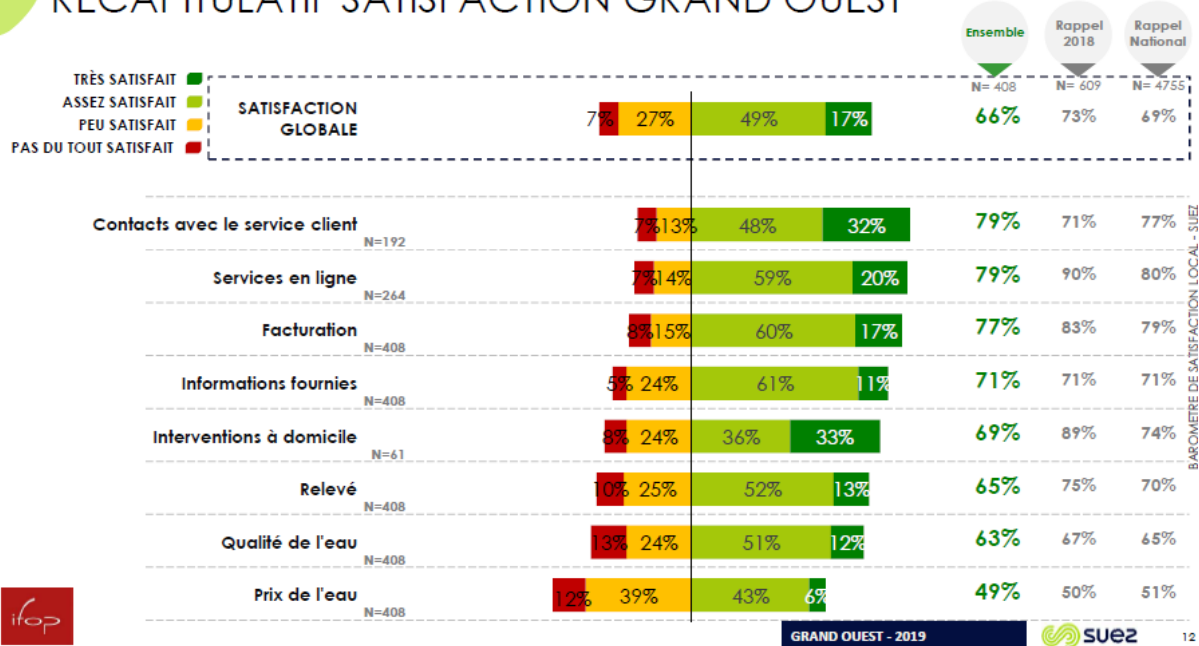
La satisfaction globale sur l'ensemble des services : 66% des clients se déclarent satisfaits (73% en 2018).

Les leviers générateurs de satisfactions sont :

Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont :

- ✓ Le contact avec le service client.
- ✓ Les interventions à domicile :

RECAPITULATIF SATISFACTION GRAND OUEST



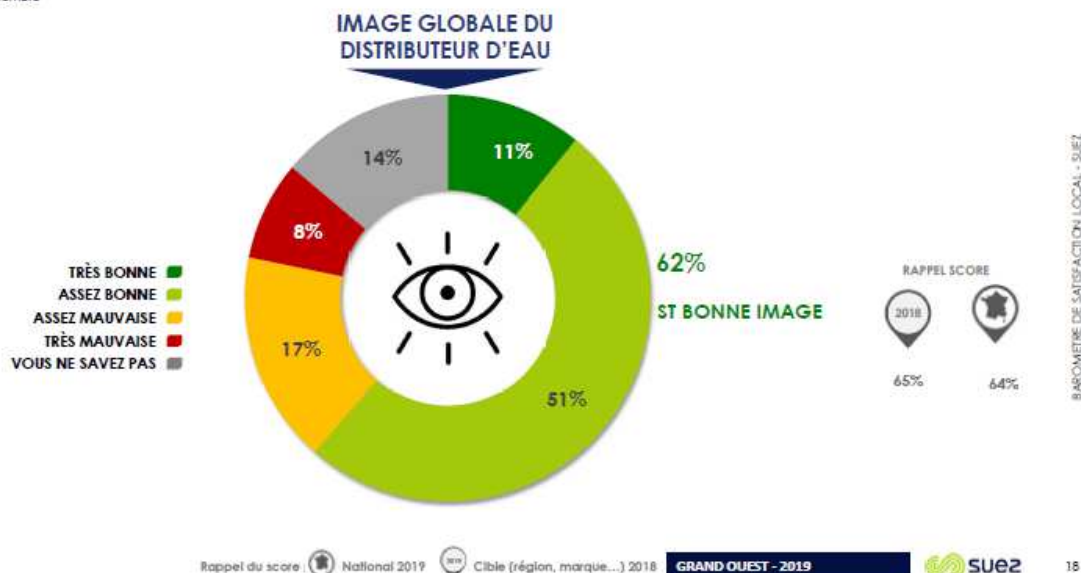
> Une image solide du fournisseur d'eau

62 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- Efficace,
- Dont l'action est conforme à la mission de services publics
- Et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.

62% des clients ont une bonne image de leur distributeur d'eau

Q2. Concernant votre distributeur d'eau : [Nom du distributeur d'eau] diriez-vous en avoir...
 Base : Ensemble
 N= 408

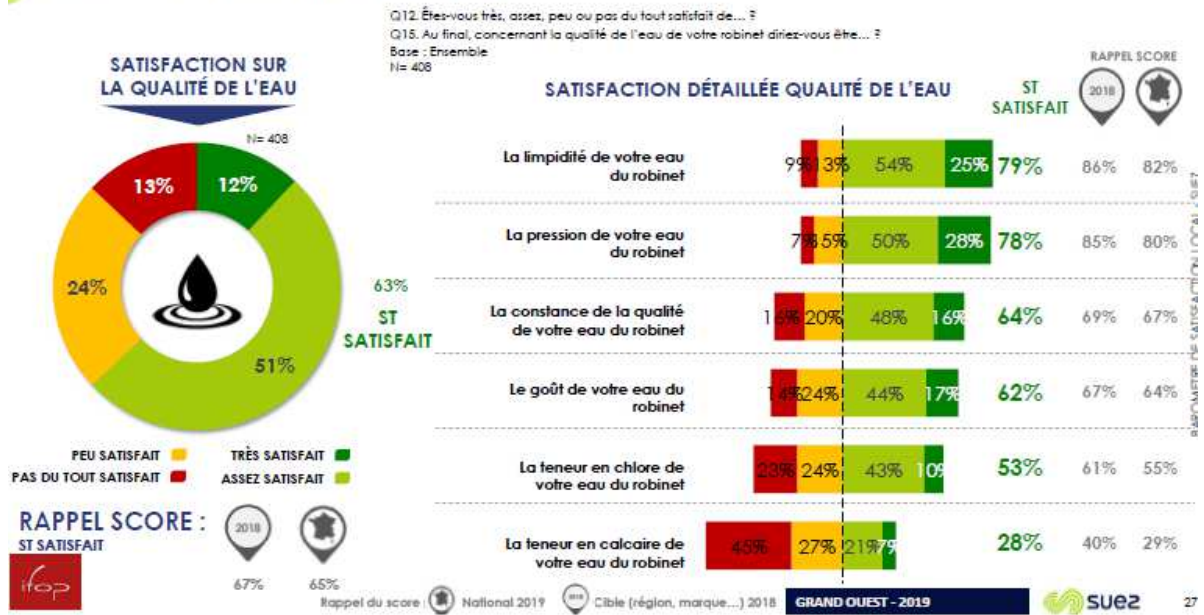


L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 68% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

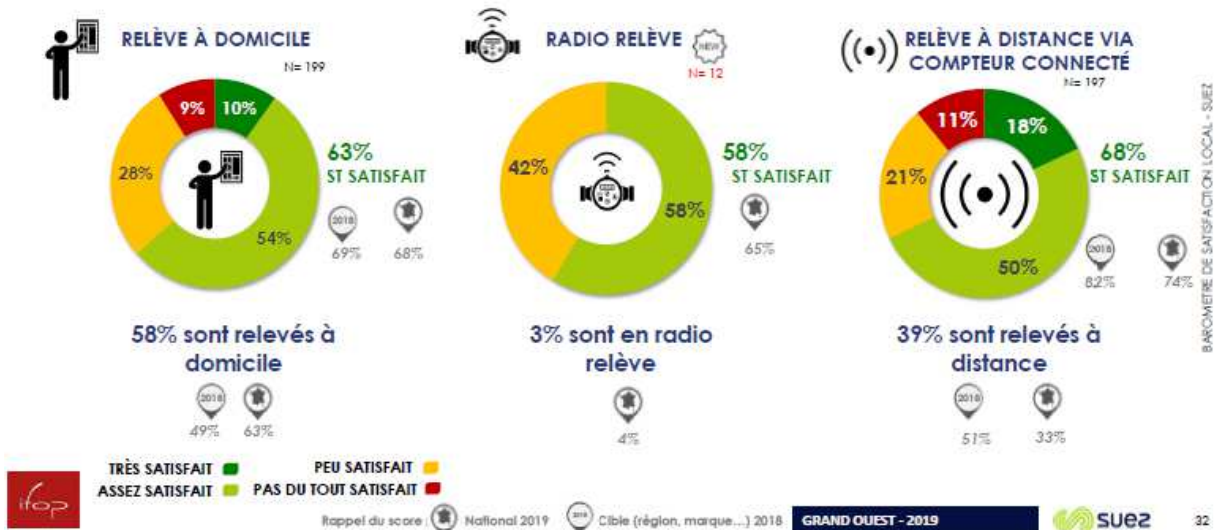
63% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.

63% des clients sont satisfaits de la qualité de l'eau du robinet, dans le détail, la limpidité et la pression de l'eau du robinet sont très bien notées



>La relève

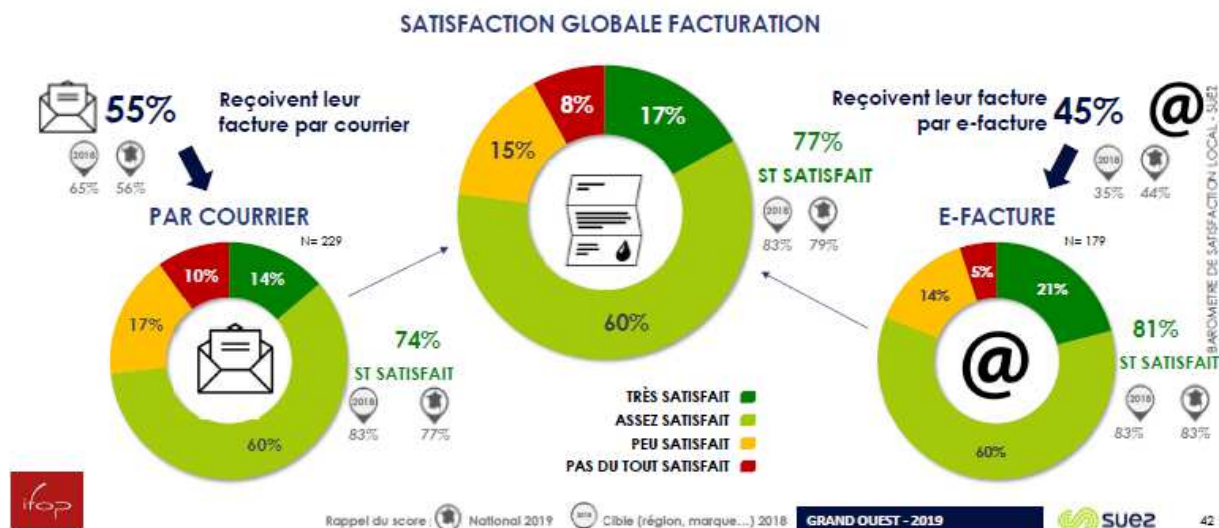
Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 63% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 68% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.



>Facturation

Avec 77% de clients satisfaits, la **satisfaction liée à la facturation est bonne**.

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (81%versus 74%)**.

**3.4.15 Le prix du service de l'eau potable**

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

• LE TARIF

Détail prix eau	01/01/2019	01/01/2020
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	33,51	34
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,42375	1,439
Taux de la partie fixe du service (%)	16,4%	16,45%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,19758	2,218
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,083	2,10233

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

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

Les composantes du prix de l'eau			
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	30,51	31,00
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat (0 à 90 m ³)	0,9650	0,98
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat (91 à 120 m ³)	1,040	1,0560
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	3	3
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat (0 à 90 m ³)	0,47	0,47
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat (91 à 120 m ³)	0,35	0,35
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,38	0,38
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1146	0,1156

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Coefficient d'actualisation Eau potable	1,03959	1,05617	1,6%

• La facture 120 m³



réf. client : 98-5054304573
 identifiant * : 7830
 facture n° : F120-0074317

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 SURTAXÉ
-  **urgence 24h/24**
0977 401 128
APPEL NON SURTAXÉ
-  **SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex
-  www.toutsurmoneau.fr/acceo



MME M FERRIERES EN GATINAIS EAU 120 M3
 . RUE SPECIMEN 120M3
 45210 FERRIERES EN GATINAIS

Service de l'eau de Ferrières en Gâtinais

SPECIMEN 120 M3		29 Janvier 2020	
	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			35,88 €
Votre consommation	120 m ³	1,92 €	230,28 €
Net à payer			266,16 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 30 janvier 2020
 Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



e-facture

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

* 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 :
MME M FERRIERES EN GATINAIS EAU 120 M3
 RUE SPÉCIMEN RAD
 45210 FERRIERES EN GATINAIS

Date et Lieu	Signature	MME M FERRIERES EN GATINAIS EAU 120 M3 . RUE SPECIMEN 120M3 45210 FERRIERES EN GATINAIS	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ236497 RUM : TIP19114798F120-00743171000000000
			Montant : 266,16 €
			TIPSEPA
			SUEZ EAU FRANCE SAS TSA 40186 41974 BLOIS CEDEX 9
114798991515			
191147001067 2498F120-0074317100000000943108 26616			

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 débit, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			206,68		218,05
ABONNEMENT					
part SUEZ Eau France du 01/01/2020 au 31/12/2020	1	31,00	31,00	5,5	0,0
part SUEZ Eau France du 01/04 au 30/06/14 du 01/01/2020 au 31/12/2020	4				
Part Ville de Ferrières en Gatinais du 01/01/2020 au 31/12/2020	1	3,00	3,00	5,5	0,0
Part Ville de Ferrières du 01/04 au 30/06/14 du 01/01/2020 au 31/12/2020	4				
CONSOMMATION					
part SUEZ Eau France					0,0
T1 du 01/01/2020 au 31/12/2020	90 m ³	0,98	88,20	5,5	
T2 du 01/01/2020 au 31/12/2020	30 m ³	1,0560	31,68	5,5	
Part Ville de Ferrières en Gatinais					0,0
T1 du 01/01/2020 au 31/12/2020	90 m ³	0,47	42,30	5,5	
T2 du 01/01/2020 au 31/12/2020	30 m ³	0,35	10,50	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			45,60		48,11
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2020 au 31/12/2020	120 m ³	0,38	45,60	5,5	
TOTAL HT			252,28		
MONTANT TVA (5.5 %)			13,88		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					266,16
Net à payer					266,16 €

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREL298F00F120-0074317000266164N

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 FR3320041010110336369C03226 en indiquant votre référence client (98-5054304573).

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.

4 | Comptes de la délégation



4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

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

4.1.1 Le CARE

E - FERRIERES

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

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

en €uros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	433 451	441 942	2,0%
Exploitation du service	265 488	285 805	
Collectivités et autres organismes publics	150 191	139 671	
Travaux attribués à titre exclusif	5 036	1 779	
Produits accessoires	12 736	14 687	
CHARGES	520 668	561 261	7,8%
Personnel	112 547	145 641	
Energie électrique	2 826	5 939	
Achats d'eau	94 618	100 604	
Produits de traitement	1	0	
Analyses	614	934	
Sous-traitance, matières et fournitures	27 204	21 520	
Impôts locaux et taxes	6 171	5 610	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	53 735	70 993	
• télécommunication, postes et télégestion	6 045	7 595	
• engins et véhicules	15 585	17 779	
• informatique	23 885	26 634	
• assurance	783	780	
• locaux	1 459	2 444	
Frais de contrôle	5 749	10 810	
Contribution des services centraux et recherche	10 706	9 975	
Collectivités et autres organismes publics	150 191	139 671	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	5 314	5 395	
• fonds contractuel	27 269	28 447	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	8 300	8 466	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	2 309	2 281	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	13 116	4 975	
Résultat avant impôt	-87 216	-119 318	-36,8%
RESULTAT	-87 216	-119 318	-36,8%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

E - FERRIERES

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2019	
Détail des produits			
en Euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	433 451	441 942	2,0%
Exploitation du service	265 488	285 805	7,7%
• Partie fixe	63 893	63 804	
• Partie proportionnelle	201 596	222 001	
Collectivités et autres organismes publics	150 191	139 671	-7,0%
• Part Collectivité	77 968	77 653	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	72 223	62 018	
Travaux attribués à titre exclusif	5 036	1 779	-64,7%
• Branchements	5 036	1 779	
Produits accessoires	12 736	14 687	15,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 135	4 476	
• Autres produits accessoires	11 601	10 211	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration



REGION GRAND OUEST

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

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

Sommaire

- I - ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II - LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III - LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV - APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V - IMPOTS SUR LES SOCIETES

I - ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

II - LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1 - Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de 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 produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais 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.
Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.
- 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.

2 - Eléments affectés sur une base technique

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

3 - Charges indirectes

a - Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b - La contribution des services centraux et recherche

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

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

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

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

III - LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1 - Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**.

La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2 - Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 - Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread). La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel. Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3.14%.

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

4 - Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV - APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V - IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33%

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
1er semestre N	31/07/2019	46 933,21
2ème semestre N-1	15/02/2019	39 457,76
		86 390,97

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m ³)	Montant (€)
Redevance pollution d'origine domestique	176 759	67 168,43
Total annuel	176 759	67 168,43

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

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

Diamètre	2018	2019
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,5%	0,7%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	11	16
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	2194	2197
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	7,8%
- 20 à 40 mm remplacés	0	4
- 20 à 40 mm Total	53	51
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0
- > 40 mm Total	15	15
Age moyen du parc compteur	9,3	10,1

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 Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

4.4.1 Le renouvellement

• LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT

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

FERRIERES EN GATINAIS		Période	Montant des dépenses
Report solde N-1			98 593.63 €
Somme affectée au fonds (montant actualisé)	2019		28 447.34 €
Branchements plombs Rue St Appoline			16 230.98 €
FERRIERES--RVT-Compteurs DC			1 454.24 €
FERRIERES--RVT-Branchements ordinaires			5 588.38 €
Vanne de régulation entre la bêche et le réservoir			1 020.15 €
Somme totale imputée au fonds			24 293.75 €
Solde du fonds (reporté en 2020)			102 747.22 €

Le solde du fond de 2019 a été actualisé selon le taux légal augmenté de 2 points et conformément aux clauses contractuelles (art. 7.2.2.1). Il est à noter que les soldes des années précédentes ont été corrigés en fonction de cette actualisation.

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

SUEZ, à travers son activité eau dans le Grand Ouest, engage son expertise au service du développement et de la préservation de vos territoires en vous accompagnant sur la gestion du petit et du grand cycle de l'eau : exploitation des usines et des réseaux, gestion clientèle et ingénierie environnementale.

- **UNE ORGANISATION DE PROXIMITE, DES EXPERTS ENGAGES**
 Nos équipes mettent tout en œuvre pour vous garantir une exploitation optimale (économique et environnementale) de vos équipements et vous accompagner dans une gestion patrimoniale durable de vos usines et réseaux. Nous faisons de la formation une priorité. Elle contribue à la qualité et la sécurité des prestations que vous nous confiez.
- **LA QUALITE ET LA SECURISATION DU SERVICE RENDU**
 Nous nous engageons sur la qualité du service rendu et veillons à la satisfaction de vos administrés et de tous les usagers du service sur votre territoire. Notre organisation vous assure un service continu tous les jours de l'année, et une grande expertise en cas de gestion de crise.
- **LE PARTAGE DE NOS INNOVATIONS**
 Nos équipes de proximité bénéficient des retours d'expériences et des recherches du Groupe SUEZ. Nous mettons ainsi à votre service, des innovations techniques, économiques et sociétales qui participent à relever les grands défis que sont la protection et la raréfaction des ressources, l'adaptation aux nouveaux enjeux sociétaux de vos collectivités.
- **LA TRANSPARENCE AU SERVICE DE VOTRE GOUVERNANCE**
 Nous vous garantissons une parfaite transparence dans la gestion de nos contrats. Vous pourrez suivre et contrôler toutes les prestations réalisées pour le compte de votre collectivité grâce aux rendez-vous de suivi que vous aurez convenus avec nos équipes et à partir des outils en ligne mis à votre disposition « Tout Sur Mes Services » accessible 24 heures sur 24.
- **PARTENAIRE DE L'ANIMATION DE VOTRE TERRITOIRE**
 Nous privilégions les collaborations avec les parties prenantes de vos territoires : associations, entreprises, collectivités, institutionnels à travers nos partenariats métiers, sportifs et culturels.



« Professionnalisme, partenariat, protection de l'environnement, création de valeur sur les territoires, respect de la gouvernance de nos clients, tels sont les principes qui construisent le socle de notre relation client. »

Laurent BESSE - Directeur régional eau grand ouest - SUEZ

Eau Grand Ouest

Une organisation régionale au service des clients collectivités et entreprises

- Une organisation au plus près de votre collectivité
- Des experts du grand cycle de l'eau engagés sur la qualité des prestations
- Une politique RH au service de l'emploi et de la conformité des services
- Des Engagements Santé-Sécurité pour protéger les hommes et leur environnement
- Une démarche Qualité pour garantir l'amélioration continue des services

prêts pour la révolution de la ressource  **SUEZ**

UNE ORGANISATION

Au plus près de votre collectivité

Notre entreprise vous propose son expertise sur les métiers de l'eau et de l'assainissement, la gestion des espaces portuaires, la surveillance de la qualité des eaux de baignade, ainsi que des services innovants au service de l'habitat collectif (Comptage intelligent, valorisation énergétique des eaux grises...) et de la protection des ressources.

Notre organisation décentralisée, a pour vocation de vous assurer **proximité et réactivité**. Nos équipes, réparties sur 4 agences, vous garantissent un service de qualité 24 heures sur 24 et 365 jours par an.



+ de 880 professionnels à votre service

166 M de chiffre d'affaires

Eau potable

- **326 000** clients desservis en eau potable
- **19 803** km de réseaux d'eau potable surveillés et entretenus
- **419 568** paramètres analysés chaque année

Assainissement

- **367 000** clients bénéficiant du service assainissement
- **12 748** km de réseaux surveillés et entretenus
- **147 123** paramètres analysés chaque année (hors boues)

Des experts du grand cycle de l'eau engagés sur la qualité des prestations

Notre entreprise régionale intègre des services supports qui **renforcent l'expertise de nos exploitations dans la mise en œuvre des contrats qui nous sont confiés** : Bureau d'études, Ressources humaines, Qualité et Santé-Sécurité, Finance et Communication.



Votre partenaire pour la gestion du grand cycle de l'eau



Une politique des Ressources Humaines au service de l'emploi et de la conformité des services

A travers nos activités de services, nous participons au **développement de l'emploi sur votre territoire**. Notre politique des Ressources Humaines développe la formation continue des salariés pour pérenniser l'emploi, renforcer l'expertise de nos collaborateurs et ainsi la qualité de nos services clients.

Nous nous engageons à promouvoir la diversité, l'intégration des personnes en situation de handicap et de précarité.

La formation, une priorité

- 4% de la masse salariale sont investis en formation (2019) dont 60% des salariés ayant bénéficié d'une action de formation.

Une politique active en matière de handicap



- 5,56% de taux d'emploi de personnes handicapées au 31/12/2018.
- 4,8 M€ alloués à la sous-traitance avec le secteur protégé (2018).
- Service ACCEO pour le droit à l'égalité d'information des personnes malentendantes.



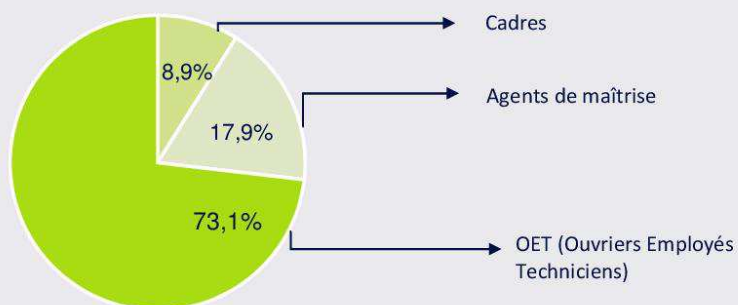
L'insertion des jeunes, une tradition depuis 20 ans

- 3,58% des collaborateurs sont des jeunes en alternance (52 apprentis au 01/01/2019).
- 1/4 d'entre eux sont en insertion.

Une volonté de mixité

- 33,3% des femmes de l'entreprise sont à des postes de maîtrise ou cadre et 64% d'entre elles occupent des postes techniques.

Répartition par catégories socioprofessionnelles



Des engagements Santé-Sécurité pour protéger les hommes et leur environnement



Formation Consignation en déploiement sur GDO

Notre politique Santé-Sécurité œuvre à la préservation des personnes, la sécurisation des installations qui nous sont confiées, ainsi qu'à la préservation des environnements dans lesquels nous intervenons. En Région Grand Ouest, cette politique est animée au sein de notre entreprise par un Responsable Régional Santé et Sécurité, un chargé de projet, quatre préventeurs, et par tous les managers auprès de leurs équipes. Quarts d'Heures Prévention (QHP), Visites Managériales de Sécurité (VMS), Challenge Santé-Sécurité entreprises aux bonnes pratiques à adopter et journées de sensibilisation participent, au quotidien, au développement de la prévention et de la culture sécurité.

En 2019

814 Quarts d'Heures Prévention ont été animés auprès de différentes équipes.

972 Visites Managériales de Sécurité ont été réalisées sur les sites et chantiers de la Région.

Lancement de la **démarche SAVETY ALWAYS** lors de la Journée Mondiale Santé Sécurité en avril 2019.

570 collaborateurs de la région ont été sensibilisés

Résultats Santé-Sécurité 2019 Grand Ouest

Taux de Fréquence : 8,11

Taux de Gravité : 0,38



Une démarche Qualité pour garantir l'amélioration continue des services

Notre Responsable du Système de Management de la Qualité, en collaboration avec nos équipes d'exploitation, nos équipes supports, assurent la **gestion du système qualité** : la revue de contrat, la gestion documentaire, la gestion des actions correctives et préventives, la gestion de la métrologie, les audits...

La certification ISO 9001 : l'amélioration continue de nos organisations



Nous sommes certifiés ISO 9001 pour l'ensemble de nos activités depuis 2004 : production d'eau potable, traitement des eaux usées et pluviales, gestion des réseaux d'eau potable, eaux usées et pluviales et gestion des services à la clientèle. Cette

démarche de progrès continu est une garantie de qualité de service et de transparence vis-à-vis de nos clients (l'historique demandé par le référentiel ISO 9001 v 2008 vous garantit en effet une parfaite traçabilité des évènements).

La certification ISO 50001 : maîtriser les consommations d'énergie



Notre entreprise a engagé une démarche ISO 50001 en 2015 avec pour objectif l'obtention d'une certification en juin 2016. L'objectif est de réduire l'impact sur l'environnement en maîtrisant les consommations énergétiques des installations.



Eau Grand Ouest

L'Agence Centre-Val de Loire

Pour organiser, gérer et décider
au plus proche du terrain

- Organiser, gérer et décider au plus proche du terrain
- Les femmes et les hommes responsables du service
- Des équipes assistées par les pôles de compétences de l'entreprise Régionale
- Les pôles de compétence du groupe SUEZ pour partager avec vous nos innovations
- Les moyens matériels à disposition de l'exécution du service

prêts pour la révolution de la ressource  **SUEZ**

L'Agence Centre-Val de Loire pour organiser, gérer et décider au plus proche du terrain



« Toute notre équipe implantée localement, s'engage à assurer la continuité des services publics de l'eau et de l'assainissement qui nous sont confiés. Amélioration continue de la qualité de ces services, conformité réglementaire et contractuelle, relation de confiance basée sur le suivi des prestations réalisées, tels sont nos engagements et notre contribution à la vie des territoires. »

Benoît BIRET, Directeur d'Agence Centre-Val de Loire

Agence

Centre Val de Loire



SUEZ
Agence Centre-Val de Loire
26 rue Chaude Tuile
CS 31109
45001 ORLÉANS Cedex 1

Tél : 02.38.61.82.90

3

+ professionnels à votre service

54 M de chiffre d'affaires

Eau potable

- 128 communes clientes en Eau Potable
- 137 583 clients desservis en eau potable
- 5 777 km de réseaux d'eau potable surveillés et entretenus
- 121 points de production d'eau potable
- 97 réservoirs

Assainissement

- 86 communes clientes en Assainissement
- 155 716 clients bénéficiant du service assainissement
- 3500 km de réseaux surveillés et entretenus
- 131 stations d'épuration d'eaux usées
- 936 postes de relèvement des eaux usées

L'Agence du Centre-Val de Loire, dont le siège se situe à Orléans, gère l'ensemble des activités Eau France sur les 6 départements suivants : **Le Loiret, La Sarthe, L'Indre et Loire, L'Indre, Le Cher et le Loir et Cher.**



Elle est composée d'une équipe de 183 personnes qui dispose des moyens techniques, informatiques et logistiques répartis sur 2 périmètres Loiret et Berry-Sarthe-Vendômois :

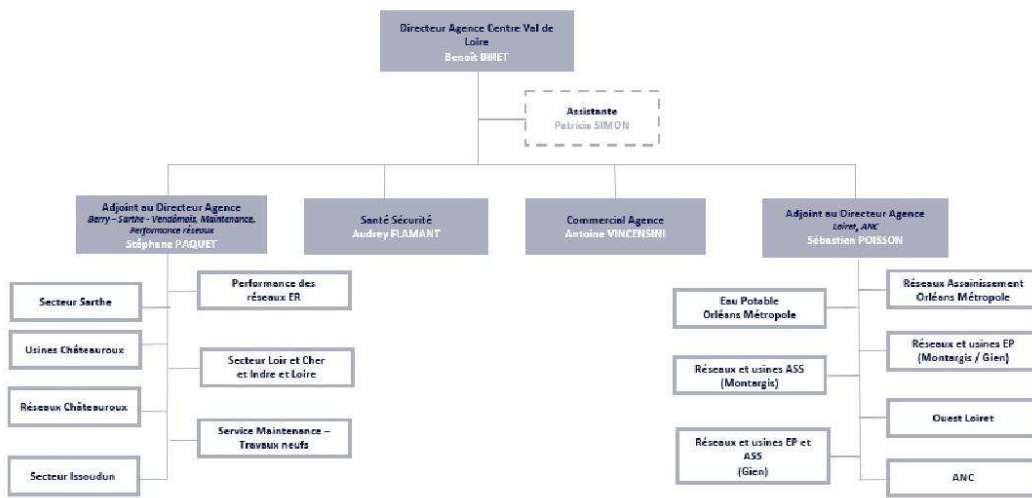
■ Périmètre LOIRET

Site Orléans	26 rue de la Chaude Tuile 45001
Site Montargis	213 rue du Christ 45200
Site Gien	49 avenue Chantemerle 45500
Site Beaugency	rue des Germines 45190

■ Périmètre BERRY-SARTHE-VENDÔMOIS

Site Vendôme	1 rue du Dr Faton Prolongée 41100
Site Montoire-sur-le-Loir	7 rue Marie Curie 41800
Site Saint-Calais	rue de la Pocherie 72120
Site Châteauroux	52 boulevard de la Vrille 36000
Site Issoudun	101 bis rue Charles Michel 36100

Les responsables d'exploitation et leurs équipes interviennent auprès des collectivités situées sur ces périmètres. Le nombre d'agents affecté au secteur permet d'assurer la continuité du service toute l'année. Ce nombre est adapté aux contraintes du cahier des charges de la consultation. Cette équipe est renforcée par une structure d'assistance et de coordination au niveau régional et national



VOS INTERLOCUTEURS

Direction

Benoît Biret Directeur Agence Centre-Val de Loire	benoit.biret@suez.com
Sébastien Poisson Adjoint Directeur Agence Secteur Loiret	sebastien.poisson@suez.com
Stéphane Paquet Adjoint Directeur Agence Secteur Berry Sarthe Vendômois	stephane.paquet@suez.com

Périmètre Loiret – Orléans Métropole

Christian Blanloeil Responsable Eau Potable Orléans Métropole	christian.blanloeil@suez.com
Damien Granger /Aurélié Chasles Directeur Société d'exploitation des Réseaux Assainissement	damien.granger@suez.com

Périmètre Loiret – Secteur Loiret & le Giennois

Sebastien Bueno Responsable Réseaux & Usine EP Gien	sebastien.bueno@suez.com
Nicolas Rancoule Responsable Réseaux & Usines Ouest Loiret	nicolas.rancoule@suez.com
William Deslais Responsable Assainissement Non Collectif	william.deslais@suez.com
Gaëlle Govin Responsable Réseaux & Usine EP Montargis/Gien	gaelle.govin@suez.com
Olivier Jarry Réseaux & Usines Assainissement Gien	olivier.jarry@suez.com
Philippe Theis Réseaux & Usines Assainissement Montargis	philippe.theis@suez.com

Périmètre Berry-Sarthe-Vendômois, Maintenance, Travaux neufs, Performance réseau

Nicolas Gauthier Responsable Secteur Loir et Cher et Indre et Loire Directeur Semop	nicolas.gauthier@suez.com
Sophie Ozenda Responsable Secteur Sarthe	sophie.ozenda@suez.com
Franck Foucault Responsable Maintenance - Travaux neufs Agence	franck.foucault@suez.com
Nathalie Welz Responsable Usines Indre	nathalie.welz@suez.com
Stéphanie Lochet Responsable Réseaux Indre	stephanie.lochet@suez.com
Sylvain Fontaine Responsable secteur Issoudun	sylvain.fontaine@suez.com
François Rajon Performance des Réseaux Agence	francois.rajon@suez.com

Des équipes assistées par les pôles de compétence la région Grand-Ouest

Le service Ordonnancement

SUEZ a créé et met à votre disposition un pôle dédié à l'accueil et à la réception de vos demandes. En lien direct avec l'agence territoriale qui gère votre contrat, ce pôle assure la traçabilité et la prise en charge de vos demandes techniques. Le service ordonnancement est en charge de la planification des interventions préventives et curatives. Il est en contact direct avec nos équipes de proximité pour la réalisation des interventions sur le terrain et s'assurer de la remontée d'information.

La nuit et le week-end, un Centre de Télécontrôle déclenche les interventions urgentes qui sont prises en charge par les équipes régionales d'astreinte.

La traçabilité est essentielle à la bonne connaissance de vos installations. Elle conditionne la pertinence des plans de renouvellement préventifs et vous garantit une connaissance aussi complète que possible, de votre patrimoine.



Le service, composé de Franck Vaillant chef de service et de 30 agents spécialisés dans le domaine de l'eau et de l'assainissement pour les réseaux comme pour les usines, est en charge de la traçabilité et la planification des interventions préventives et curatives.

La Direction des Métiers et de la performance pour renforcer l'expertise opérationnelle



Sous la direction de Philippe Viguié, la Direction Métier et performance renforce l'efficacité du service et l'expertise des exploitants. Elle regroupe des chefs de projets et des ingénieurs en eau potable, en assainissement, en automatisme et en télésurveillance qui travaillent à la performance de vos installations. La Direction Métier et performance est l'interface de la région Grand-Ouest avec les différents centres techniques nationaux (CIRSEE, CTC, DOM, DT, ...) pour vous faire bénéficier des innovations du groupe SUEZ.



La Direction Métier et performance dispose des outils informatiques de gestion de patrimoine et de système d'information géographique par ordinateur. Les bases de données sont transmises sous formats compatibles aux demandes de l'Agence de Bassin et exploitables par la Collectivité.

Elle dispose également de compétences « modélisation », et d'un service système d'information géographique en charge de leur mise à jour.

Les pôles de compétence du groupe SUEZ pour partager avec vous nos innovations

Les équipes opérationnelles de l'agence bénéficient des expertises de l'entreprise régionale et bénéficient de l'appui technique des pôles de compétence du Groupe SUEZ :

- Le bureau d'études et les experts métiers de la Région.
- Le Centre des Moyens Techniques à Bordeaux.
- Le Centre de recherche international du CIRSEE (Yvelines) pour le traitement des eaux :
 - Pôle Eau Potable : La gestion des forages.
 - Pôle analytique : Les techniques analytiques.
 - Pôle Informatique : L'informatique technique.
- Le Centre Rivages Pro Tech à Biarritz pour le suivi de la qualité des eaux de baignade, et les profils de plage.
- Le Centre Technique de Distribution (Le Pecq) pour la distribution de l'eau.
- Le Centre Technique Comptage et Mesures (Caluire) pour la métrologie
- La Direction Technique et des Systèmes Informatiques (Paris) pour les Systèmes d'Information Géographiques.



La recherche Eau France, au sein du groupe SUEZ, s'appuie sur d'importants moyens humains et techniques pour développer les innovations qui répondent aux enjeux de protection des ressources et aux nouvelles attentes de la société civile. Eau France participe aux programmes de recherche de SUEZ d'un montant de 74 millions d'euros.

Ces innovations sont autant de réponses et de solutions que nous partageons avec nos clients.

Les Moyens matériels à disposition de l'exécution du service

Des équipements informatiques au service de la mobilité et de la traçabilité des informations



Nos agents sont équipés de tablettes numériques.

La tablette numérique, permet des connexions WIFI et 4G. Elle facilite la communication et les interventions des agents en situation de mobilité. Cet outil renforce la traçabilité des interventions réalisées pour nos clients : l'information du terrain est directement saisie sur l'écran tactile.

Cet outil permet ainsi de :

- disposer de plans numériques des installations,
- accéder directement au SIG et localiser avec précision les ouvrages et les interventions,
- réaliser et enregistrer directement les comptes rendus d'intervention,
- utiliser des applications spécifiques telles que Google Maps pour trouver facilement une adresse client, ou prendre des photos...

Un stock de matériel disponible et permanent



L'organisation de nos magasins nous permet de délivrer en continu les pièces adaptées aux besoins des équipes. Un stock de pièces et de matériels est basé dans nos magasins de proximité **approvisionnés à partir de notre magasin central basé à Ingré**. Il permet de disposer à tout instant des pièces nécessaires à tous les types d'intervention, y compris la réparation de conduites de gros diamètre en cas de casse.

Des applications informatiques métiers pour une gestion performante de vos installations et de vos équipements



La télésurveillance et la gestion centralisée de vos installations dans la région Grand Ouest :

- 9 superviseurs TOPKAPI
- 34 superviseurs déportés
- 67 automates programmables

La Région Grand Ouest met en place et exploite des systèmes de télésurveillance et de gestion centralisée des installations. **TOPKAPI est l'outil de gestion de l'astreinte et des interventions de dépannage** en cas de problème (panne de pompe, défaut électrique, surverse d'un poste de relevage dans le milieu naturel ...). **Les alarmes techniques sont dirigées automatiquement vers les agents d'astreinte.** Ceux-ci peuvent à distance, connaître avec précision la nature de l'incident pour déclencher alors les interventions nécessaires.

TOPKAPI permet également :

- **d'éditer des bilans** sur les données d'exploitation (interventions électromécaniques...)
- **de consulter les synoptiques des installations mis à jour en temps réel**, au fil des opérations sur le réseau ou les stations d'épuration

Applications de gestion clientèle

- ODYSSEE : applications de gestion des clients Eau France
- OPALE : gestion informatisée des relevés des compteurs d'eau
- LUCI : application de suivi du recouvrement des factures
- OSCAR : Planification du cycle de Relève-Facturation

Applications techniques

- ANALYSES V5 : suivi des analyses de qualité d'eau potable
- AQUACALC : bases de données techniques d'exploitation
- NEPTUNE : gestion de maintenance des installations
- G2 : gestion et ordonnancement des interventions
- PICCOLO : logiciel de modélisation de réseaux
- TOPKAPI : logiciel de télésurveillance (réseaux et installations)
- AQUADVANCED Eau : Outil pour l'optimisation de la performance des réseaux EP
- AQUADVANCED Assainissement : Outil pour l'optimisation des systèmes d'assainissement

S.I.G et établissement des plans (réseaux, installations)

- APICC : Outil de Systèmes d'Information Géographique
- AUTOCAD : Logiciel de dessin

Eau Grand Ouest

Nos engagements de service

Assurer en permanence la continuité d'un service de qualité sécurisé

- Garantir la qualité du service public aux usagers
- Assurer la continuité du service public
- Prévenir et gérer les crises
- Vous apportez les garanties Assurance de SUEZ
- La transparence au service de votre gouvernance
- Etre partenaire des acteurs de vos territoires



Garantir la qualité du service public aux usagers



Notre entreprise s'engage sur la qualité du service rendu à vos administrés :

- Un service en continu garanti par l'organisation des systèmes d'astreinte, et les permanences téléphoniques.
- L'information des usagers sur leurs services d'eau et d'assainissement et la mise à disposition d'une communication multicanale qui réponde aux besoins et aux attentes de vos administrés : accueil physique, relation téléphonique ou internet.

L'accueil téléphonique des clients

Un service téléphonique a été mis en place pour prendre en compte le souhait des consommateurs d'avoir des périodes d'accès élargies à nos services.



Du lundi au vendredi : de 8h00 à 19h00 - Le samedi : de 8h00 à 13h00

L'ensemble des contacts entre nos services et la clientèle font l'objet d'un enregistrement, permettant à nos téléconseillers de pouvoir disposer en ligne d'un historique et de suivre le traitement des éventuelles réclamations.

Ce numéro du service client bascule automatiquement sur le service d'urgence en dehors des heures d'ouverture du centre de relation clientèle.

L'accueil physique des clients

■ Secteur Berry

52 boulevard de la Vrille – 36000 Châteauroux

Lundi, mercredi et vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h à 16h45

101, Bis Rue Charles Michel – 36100 Issoudun

Mardi et jeudi de 8 h30 à 12 h00 et de 14 h à 16 h 45

■ Secteur Est Loiret

213, rue du Christ, BP 220 – 45202 MONTARGIS CEDEX

Lundi et mercredi de 8h30 à 12h00 et 13h45 à 16h15
et les mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h00

49, avenue Chantemerle – 45500 GIEN

Lundi de 14h00 à 17h00 et les mercredi et vendredi de 9h00 à 12h00

■ Secteur Orléans

26, rue de la Chaude Tuile - 45000 ORLEANS

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

■ Secteur Ouest Loiret

Rue des Germines - 45190 BEAUGENCY

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

■ Secteur Loir et Cher & Indre et Loire

1, rue du Docteur Faton Prolongée - 41100 VENDÔME

mardi de 11h30 à 14h00 et vendredi de 9h00 à 16h00

L'information en ligne avec « Tout sur mon eau »

Cette plateforme internet permet aux usagers de :

- **Simplifier leurs démarches administratives par un service en ligne 24 heures sur 24** : paiement en ligne, demande de devis, fournit les relevés de consommation...
- **De s'informer** sur la qualité de l'eau de la commune, les travaux réalisés sur le réseau,
- **De participer à la protection de la ressource** à travers une sensibilisation aux Eco-gestes.



Et pour Garantir le droit à l'information pour tous

SUEZ s'engage pour que tous les consommateurs puissent avoir accès au même service. Ainsi, le service Acceo® permet aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer avec le service clientèle par téléphone grâce à un interprète qui traduit en direct les échanges. De même, la facture en braille a été conçue pour que les personnes aveugles et malvoyantes puissent être autonomes.



Baisse d'audition ? Malentendant ? Sourd ?

Accessibilité de Suez

Suez permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services.

En appelant le service Acceo, vous reconnaissez avoir lu et accepté les [Conditions Générales d'Utilisation](#)

Service clients

Sélectionner une région

Du lundi au vendredi
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30

A quoi sert Acceo ? | Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site acce-o.fr

Assurer la continuité du service public

Surveiller, anticiper, réagir avec le dispositif d'astreinte
24h/24 et 365 jours /an



Notre service d'astreinte est assuré par les agents de l'Agence locale et repose sur un engagement de délais d'intervention et une mobilisation de moyens de proximité, adaptés au périmètre d'implantation des installations de votre collectivité. En dehors des heures d'ouverture des différents bureaux d'accueil, nos équipes sont en alerte **7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours /an** pour garantir la continuité du service.

Des délais d'intervention courts

- Une assistance téléphonique immédiate.
- Une première intervention sur place dans les délais contractuels.
- 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours /an.

Contacts pour les usagers en cas d'urgence

Le ☎ **0 977 408 408** accessible pendant les heures d'ouverture du Centre de Relation Clients. Les téléconseillers basculent s'il le faut l'appel sur l'Agent local responsable du secteur d'intervention.

Le ☎ **0 977 401 128** en dehors de ces heures 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours /an.

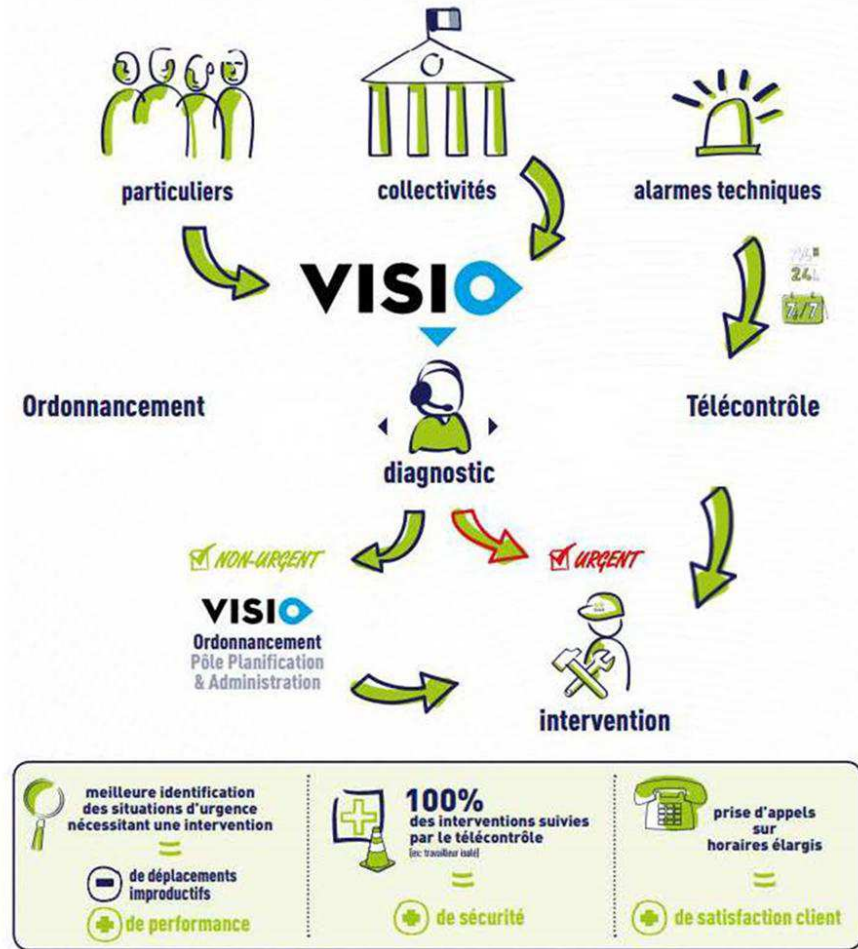
Son appel est orienté automatiquement vers le centre de supervision et de télécontrôle **VISIO** qui diagnostique la nécessité d'intervenir et les moyens à mettre en œuvre en liaison avec l'agent d'astreinte d'encadrement et le Cadre d'astreinte s'il y a crise.

Une astreinte organiser en plusieurs phases



**Prise en charge
des appels clients et des urgences techniques**
Eau France

en dehors des heures d'ouverture du Centre de Relation Multicanal*



Prévenir et gérer les crises avec une organisation sans faille



Intervention dans le bassin d'une usine

Afin de garantir la qualité et la continuité du service rendu, de prévenir les risques potentiels d'interruption du service, notre organisation prévoit, en plus de notre service d'astreinte 24h /24 et 365 jours /an :

- **L'élaboration de plans de crise**, et le recensement des moyens disponibles dans la région et si besoin au niveau national dans les autres exploitations de notre groupe.
- **Des essais périodiques des interconnexions** dont nous disposons entre les réseaux d'eau que nous gérons.
- **Une collaboration définie avec votre collectivité** au moment de la prise du contrat.
- **Un plan de communication** vis-à-vis des usagers et des parties prenantes concernées pour accompagner la gestion et la sortie de crise.
 - **Nous renforçons notamment nos dispositifs de permanence téléphonique**, pour informer les usagers de son déroulement, des moyens mis en œuvre pour en sortir et de la durée prévisible jusqu'au retour à la normale.
 - **Nous mobilisons notre équipe de communication** pour bâtir et mettre en œuvre, en concertation avec les élus, les actions d'explication nécessaires.

Vous assurez des garanties pérennes et étendues avec le programme d'assurances du groupe SUEZ

Eau France, à travers le programme d'assurances du groupe SUEZ, dispose d'une structure spécialisée dans la gestion des assurances, que nous mettons au service de vos collectivités. Nous bénéficions d'une étendue des garanties optimales, de par le montant élevé des capitaux assurés, qui représente une garantie de pérennité pour votre patrimoine.

Assurances de responsabilité civile

Nos polices d'assurances nous garantissent contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que nous sommes susceptibles d'encourir sur le plan contractuel ou extracontractuel, en droit privé ou public, **tant au cours de l'exploitation qu'après exécution de nos obligations**. C'est pour vous l'assurance de la **pérennité de la couverture dans le temps**.

La garantie dite "atteinte accidentelle à l'environnement" **est prévue dans notre contrat de base**. Nous disposons également d'une protection complémentaire pour les événements de pollution graduelle, ce qui est très exceptionnel.

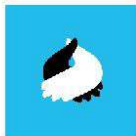
Assurances de dommage aux biens

Nos polices couvrent l'ensemble des biens (usines de traitement, stations d'épuration, postes de relèvement, stations de refoulement, réservoirs, châteaux d'eau, etc.), hormis les ouvrages de transport et de retenue. Elles prévoient également l'indemnisation des dommages au contenu : matériel, équipement, etc.

Outre, les événements habituellement assurés (incendie, foudre, dégâts des eaux ...), nos assureurs interviennent également pour des risques traditionnellement exclus comme les glissements de terrain et les débordements de cours d'eau.



La transparence au service de votre gouvernance



LE CONTRAT POUR LA SANTÉ DE L'EAU vous propose un partenariat modernisé autour de 3 piliers :

- Mieux gouverner l'eau pour mieux la protéger
- Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité
- Promouvoir un modèle économique vertueux et concerté de l'eau

A travers notre contrat pour la Santé de l'eau, nous vous garantissons une parfaite transparence dans la gestion des Délégations de Service Public et des prestations de service qui nous sont confiées. Nous mettons en place l'organisation et les outils qui vous permettent de contrôler à tout instant les prestations réalisées :

- Des rendez-vous de suivi que vous aurez convenus avec nos équipes,
- « Tout Sur Mes Services » accessible 24 heures sur 24.



Tout Sur Mes Services : un extranet sécurisé pour une vision complète de votre contrat

Cette plateforme technique vous réserve un espace dédié qui regroupe et vous donne accès à toutes les données de votre contrat :

- Les données d'exploitation (interventions, analyses, consommations...)
- Des tableaux de bord au format souhaité par votre collectivité
- Un espace collaboratif incluant une bibliothèque de documents et un suivi de vos demandes.

Tout sur mes services est une version d'extranet dédiée aux collectivités locales.

Votre extranet vous ouvre un accès à l'ensemble des données d'exploitation et vous permet par ce biais **la maîtrise et le contrôle des enjeux de votre service**. C'est également l'assurance de **pouvoir informer vos administrés à tout moment** de l'état de leur service public dans un souci de proximité et de réactivité.



Dès la page d'accueil, **Tout sur mes services** vous propose un résumé de la **situation de votre exploitation** en temps réel. **Les incidents ou travaux en cours y sont signalés** via un fil d'information et un indicateur de situation connecté aux données de votre territoire.

Trois univers d'accès aux données vous sont ensuite proposés et affichent les derniers indicateurs pertinents actualisés :

- **Tout sur Mon exploitation** : donne accès aux données d'exploitation qui peuvent être sélectionnées, consultées, présentées sur des cartes ou téléchargées,
- **Tout sur Mes échanges** : donne accès aux derniers documents publiés dans la base documentaire, aux dernières discussions du forum et au suivi des demandes qui ont été faites,
- **Tout sur Mes administrés** : donne accès à des vues de synthèse sur les données des consommateurs ou des clients, sur l'ensemble de votre territoire.

VISIO une vision en 360 de la gestion de votre contrat

VISIO est l'une des concrétisations opérationnelles du Contrat pour la Santé de l'Eau®. Depuis 5 ans, ces centres de pilotage intelligent dédiés au service de nos clients ont trois objectifs majeurs : l'excellence, le partage et le service.

Grâce à des capteurs placés sur les installations (réseaux et usines), les centres névralgiques des activités de SUEZ tiennent ses objectifs et permettent :

- D'anticiper les conditions d'exploitations et de prévenir des impacts externes
- D'analyser et collecter les données en temps réels
- D'optimiser le délai d'intervention
- De piloter en temps réel
- De tracer toutes les opérations réalisées



Partenaire des acteurs de vos territoires

Nous privilégions les collaborations avec les parties prenantes de vos territoires : associations, entreprises, collectivités, institutionnels à travers nos partenariats sportifs et culturels, notre implication au sein des événements techniques et économiques de votre territoire (salons, journées techniques...), nos partenariats sociaux, nos animations en faveur de la sensibilisation du grand public, nos conventions en faveur de l'éducation (ECOPOLE,...) et de la protection des milieux, nos adhésions aux acteurs participant à la valorisation des territoires (VNE)...



Informer et sensibiliser le grand public sur les problématiques du grand cycle de l'eau

- Plus de 100 partenariats en Région Grand Ouest
- 12 000 personnes sensibilisées à la protection du grand cycle de l'eau et aux écogestes en moyenne par an
- Adhérent de l'association VNE Visitez nos Entreprises en Pays de la Loire depuis 6 ans
- Adhérent de l'association FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion)
- Partenaires sportifs : En Avant Guingamp, Cholet Basket, Berrichonne de Châteauroux...
- Partenaires culturels : Les Vieilles Charrues, Association Jazz en Touraine.
- Partenaire de France Nature Environnement, d'associations de pêche...
- Partenariats éducatifs : UBO, CNAM, écoles locales

5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

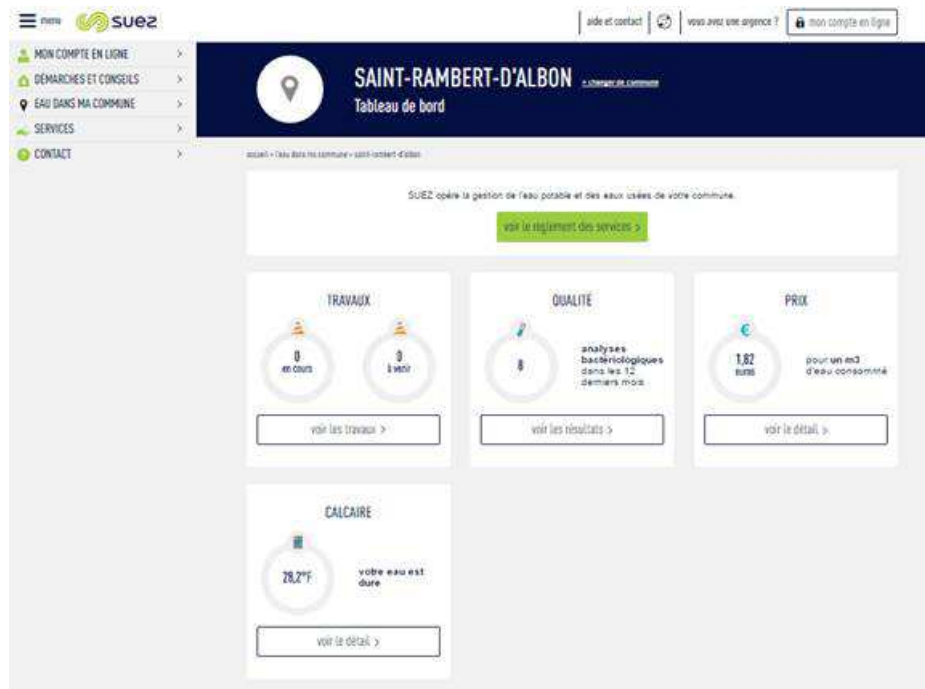
Au niveau national, ce sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

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

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



*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

Evaluer ma consommation
Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - factures et conseils - eau-geste - maîtriser sa consommation - évaluer sa consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer 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).

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

DÉMARCHES ET CONSEILS

EAU DANS MA COMMUNE

SERVICES

CONTACT

aide et contact | vous avez une urgence ? | bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

TABLEAU DE BORD
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil - mon compte en ligne - tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (sif. rifuel 98-975513747)
21 Ramonet D. Alpin - Rue De L'Ouest

MON SOLDE
-21,53€
Aucune facture à payer
choisir la mensualisation >

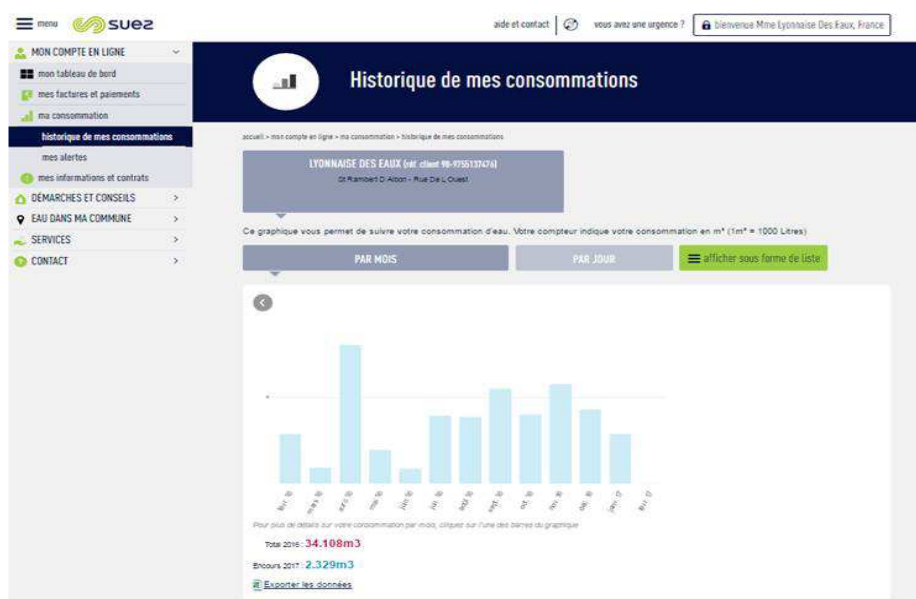
MES FACTURES
Montant : 104,66€
11/02/2016
Référence : N° 78703001658
voir toutes mes factures >
afficher ma dernière facture >

MA CONSOMMATION
63
Votre dernier index relevé le : 30/01/2017
suivre mes consommations >

ALERTE FUITE
Il n'y a pas de présomption de fuite.
Alerte fuite activée le 26 janvier 2016
paramétrer mes alertes >

ALERTE SURCONSUMMATION
En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.
Alerte surconsommation activée le 26 janvier 2016
paramétrer mes alertes >

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,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.3 L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- 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
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. 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. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter 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, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

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 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.



Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :
ISO 50001:2011

Gilles Bessière - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

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.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numéro de certificat : 10104487

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

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 0031281

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 ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra-Filtration.



001

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, 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 (OHSAS 18001 ou MASE) ...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

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations.). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France¹ de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).

En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre de la poursuite de l'initiative à



¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule®, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent (NQT)**. Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.

Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.



Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, 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 en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ 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 par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs 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. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



Les entreprises pour la biodiversité

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour votre Région

Partenaire des acteurs de vos territoires

Nous privilégions les collaborations avec les parties prenantes de vos territoires : associations, entreprises, collectivités, institutionnels à travers nos partenariats sportifs et culturels, notre implication au sein des événements de votre territoire (salons, journées techniques, journées de sensibilisation à l'environnement...).

Nos équipes sont engagées en faveur de la sensibilisation du grand public, et se sont impliquées encore en 2019 en faveur de l'éducation (visites de nos usines eau potable et assainissement, explication du grand cycle de l'eau) et de la protection des milieux (Partenariat avec la Fédérations Départementales de pêche du 45, 36, ...).

2019 sur notre Agence Centre-Val de Loire en quelques Zoom...

Participer à l'information et la sensibilisation des publics



Portes ouvertes des 13 et 14 septembre 2019 sur nos sites dans le cadre des journées de l'innovation...

...pour découvrir le grand cycle de l'eau et les principes du traitement des eaux usées avec une troupe de comédiens et nos experts SUEZ.

Visites régulières d'usines par les techniciens SUEZ, pour faire comprendre le fonctionnement d'une station de traitement des eaux usées ou d'une station de production d'eau potable, et mettre en valeur les installations qui nous sont confiées.



Salon de la pêche de Châteauroux (février 2019)

Les nombreuses animations ont conquis le public :

- Maquette explicative du cycle de l'eau,
- Quiz sur l'eau,
- Pêche à la ligne de poissons du Berry,
- Sensibilisation aux éco-gestes,
- Mobilier en bouteilles d'eau (visualisation de notre consommation : par exemple)



Salon du développement durable à Montargis (Mars 2019)



- Présentation des métiers et activités de Suez Eau France.
- Echange avec les usagers, jeux de découverte du cycle de l'eau pour les enfants.

Journée du développement durable à Courtenay-Avril 2019



Participation aux Assises Nationales du Patrimoine à Montargis (6 et 7 novembre 2019)

Présentation de l'outil On Connect tourism.



Nous avons eu le plaisir de soutenir plus de 40 associations en 2019

Associations sportives (Basket, Rugby, Handball, Tennis Handi sport, Triathlon, Foot...)

Associations caritatives (Association Interdépartementale pour le Développement des Actions en faveur des Personnes Handicapées et Inadaptées, Le mur de la paix à Sainte-Lizaigne...)

Associations culturelles (Festival de Sully, Festival les Estivales de Beaugency, Festival de Loire Orléans Métropole...)

Associations environnementales (Fédérations de pêche du Loiret, de l'Indre, Indre Nature...).

Soirées partenaires avec :

- le basket à Orléans Métropole (OLB)
- la Ville de Beaugency dans le cadre d'un partenariat «les Estivales»
- l'Open d'Orléans Métropole

5.5.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
 - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
 - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
 - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
 - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
 - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
 - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.

- SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

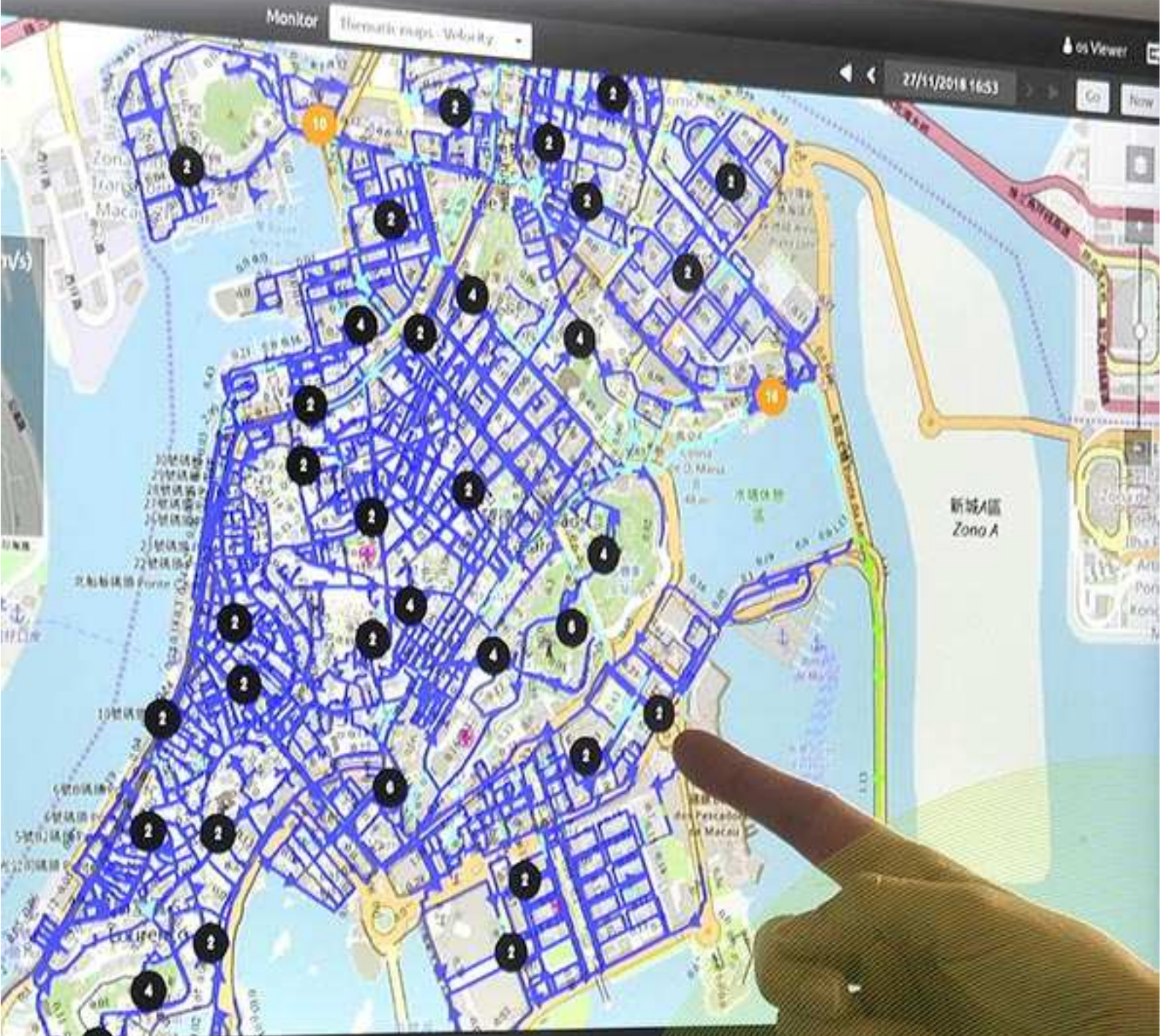
- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m³ d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable**. Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau**. 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour **l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir**. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisé.
- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.

- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

- **Clapet anti-retour**
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

Formule = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques) x 100

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).

- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 | Annexes



7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20](#) - [Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique
Annexe n° 2	Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique
Annexe n° 3	Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques
Annexe n° 4	Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique
Annexe n° 5	Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics
Annexe n° 6	Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde
Annexe n° 7	Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs
Annexe n° 8	Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique
Annexe n° 9	Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics
Annexe n° 10	Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
Annexe n° 11	Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics
Annexe n° 12	Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique
Annexe n° 13	Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire
Annexe n° 14	Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique

Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat.* »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition. Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026* ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté

d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Tarifification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

[Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de [l'article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RPGD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RPGD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf)
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE

Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire

d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.

- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'[article R. 219-6 du code de l'environnement](#), tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'[article L. 219-9 du code de l'environnement](#).

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME

Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (*Décr. No 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018*)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article :

- 1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement ;
- 2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage ;
- 3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé ;
- 4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.

- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoire à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

7.2 Annexe 2 : La sécurité sur nos installations d'eau potable

SÉCURITÉ DANS NOS METIERS D'EAU POTABLE

Lors des audits ou des remontées terrains, les conformités des accès (trappes, tampons, échelle d'accès,), des situations de travail, des équipements, ne sont pas toujours aux normes vis-à-vis du code du travail, de la réglementation et des recommandations de l'INRS.

Une attention particulière sera portée sur la sécurité de nos collaborateurs au cours de leurs activités quotidiennes. A ce titre, une analyse globale des risques Sécurité sera faite.

Des audits seront réalisés, par le service « Santé et Sécurité » de SUEZ, sur les sites et ouvrages d'exploitation en s'appuyant notamment sur la recommandation INRS N°ED 960 (conception des usines d'eau potable) ainsi que sur les préconisations des textes et réglementations liées au respect des règles de sécurité dans nos métiers.

LES FORAGES :

1/ Conditions d'accès périmètre extérieur :

Pour sécuriser les sites, il est nécessaire d'installer, clôture, portail d'accès, serrure et panneau de signalisation d'interdiction de pénétrer et/ou de danger. Pour les modalités de pose, il convient de se référer aux arrêtés préfectoraux de chaque site.

2/ Tampons et trappes d'accès au forage :

Les réglementations et les normes applicables :

- INRS ED 960
- NF EN 124
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

Dimension des trappes et tampons (ED 960) :

Une section d'accès de dimension minimale 0,80 x 0,80 m ou de diamètre au moins égale à 0,80 m doit être prévue pour sécuriser les interventions des opérateurs dans les ouvrages espaces confinés.

Caractéristiques des trappes (ED 960) :

Le poids et les dimensions de trappes doivent permettre leurs manipulations par une seule personne.

Chaque trappe :

- est montée sur gonds (ou charnières) non oxydables.
- n'excède pas un 1m.
- possède une ou des poignées à 0,40m au plus du bord opposé aux gonds.

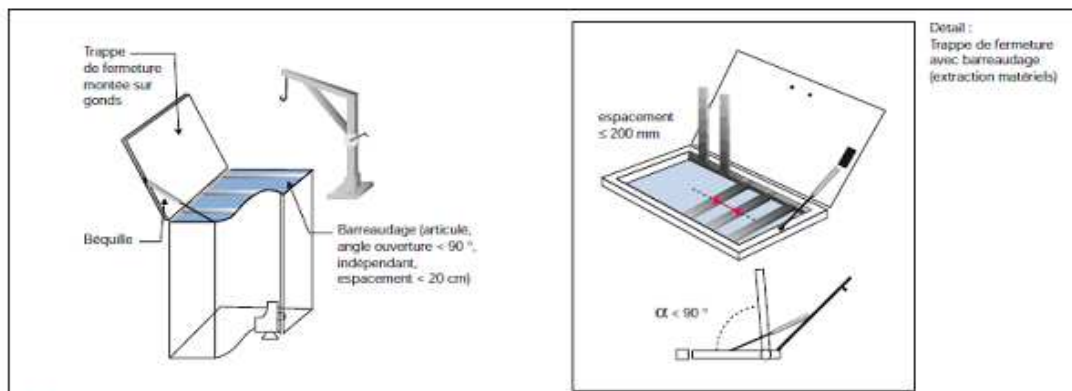


Elles doivent résister à des charges conformes à la norme (NF EN 124) pour les zones de circulation accessibles aux véhicules et piétons.

Système d'ouverture des trappes et de prévention des chutes de personnes :

Un système (du type béquille, compas ou vérins) permet de bloquer la trappe en position ouverte. Le blocage s'effectue dans le mouvement de l'ouverture, donc sans manœuvre particulière après ouverture de la trappe. De même pour la fermeture de la trappe. Le système doit être sûr et fiable pour éviter la chute de la trappe une fois bloquée en position ouverte.

Sous la trappe, un barreaudage protège les personnes des chutes dans la trémie. Les barreaux sont indépendants et leur angle d'ouverture est inférieur à 90° de telle façon qu'on ne puisse pas les laisser ouverts.



Sortie/accès en sécurité à l'intérieur (trappe ouverte) :

Prévoir une **crosse amovible dépassant de 1 mètre (ED 960) de l'échelle** permettant l'amorce de la descente/sortie dans des conditions de sécurité et éviter une chute du personnel.

Les réglementations et les normes applicables :

- INRS ED 960
- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.



Dans le cas d'un besoin fréquent de visualisation des équipements, il est recommandé de remplacer les trappes et tampons par des caillebotis en raison de leur légèreté, transparence et adhérence.

Trappe en caillebotis :

Pour des raisons techniques, il est possible de réaliser la trappe en caillebotis

Choisir un caillebotis dont la maille est de 20x20 mm au maximum. Eviter les caillebotis dans les zones situées au-dessus de lieux de passage et de présence de personnel, à proximité de postes de préparation de produits corrosifs, ainsi que dans les endroits soumis à projection par le dessous (turbine, etc.). Les caillebotis sont adaptés aux ambiances corrosives existantes et respectent les normes correspondantes. En cas de nécessité de découpe particulière, on veillera à restituer leur résistance d'origine. Ils sont antidérapants.



Rappels de quelques extraits des réglementations applicables :**Code du travail et décret :**

- Article R4323-58 du code du travail concernant le travail en hauteur.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.
- Arrêté du 26 décembre 2011 : vérification des installations électriques et le contenu des rapports correspondants et notamment article 3.

« La périodicité des vérifications est fixée à un an, le point de départ de cette périodicité étant la date de la vérification initiale. **Toutefois, le délai entre deux vérifications peut être porté à deux ans par le chef d'établissement si le rapport précédent ne présente aucune observation ou si, avant l'échéance, le chef d'établissement a fait réaliser les travaux de mise en conformité de nature à répondre aux observations contenues dans le rapport de vérification.** Le chef d'établissement informe l'inspecteur du travail par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des éléments prouvant qu'il n'y a pas de non-conformité ou que les non-conformités ont été levées. Cet envoi doit comprendre, le cas échéant, l'avis des membres du CHSCT ou des délégués du personnel ».

Normes applicables :

- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.
- NF EN124 : Dispositifs de couronnement et de fermeture pour les zones de circulation utilisées par les piétons et les véhicules - Principes de construction, essais types, marquage, contrôle de qualité.

Recommandation INRS:

- INRS ED N° 960 : Conceptions des stations d'Eau Potable.

LES RESERVOIRS D'EAU POTABLE :**1/ Conditions d'accès périmètre extérieur :**

Pour sécuriser les sites, il est nécessaire d'installer, clôture, portail d'accès, serrure et panneau de signalisation d'interdiction de pénétrer et/ou de danger. Pour les modalités de pose, il convient de se référer aux arrêtés préfectoraux de chaque site.

2/ Accès du rez de chaussée au palier de travail intermédiaire ou palier d'accès au réservoir :

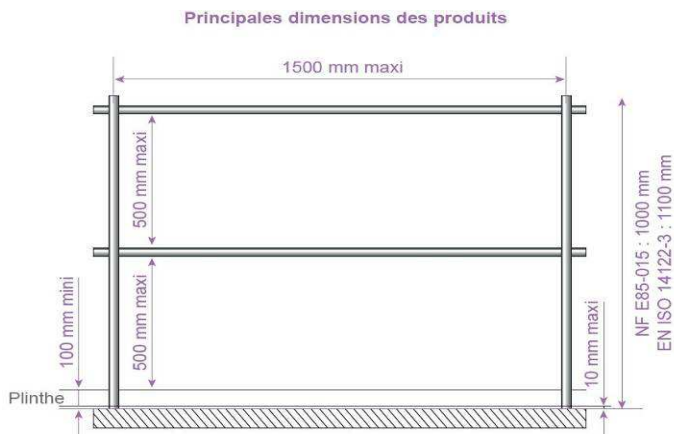
Il existe deux cas :

2.1/ Accès par escaliers :

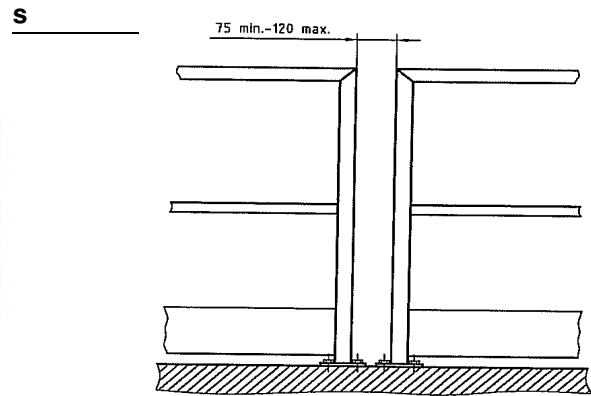
La prévention des chutes de hauteur à partir d'un plan de travail est assurée :

Par des garde-corps intégrés ou fixés de manière sûre, rigides et d'une résistance appropriée, placés à une hauteur comprise entre **1m** et **1,10 m** et comportant au moins :

- a) Une plinthe de butée de 10 à 15 cm, en fonction de la hauteur retenue pour les garde-corps ;
- b) Une main courante ;
- c) Une lisse intermédiaire à mi-hauteur ;



Garde-corps



Espacement entre 2 éléments de garde-corps

Réglementations et normes applicables :

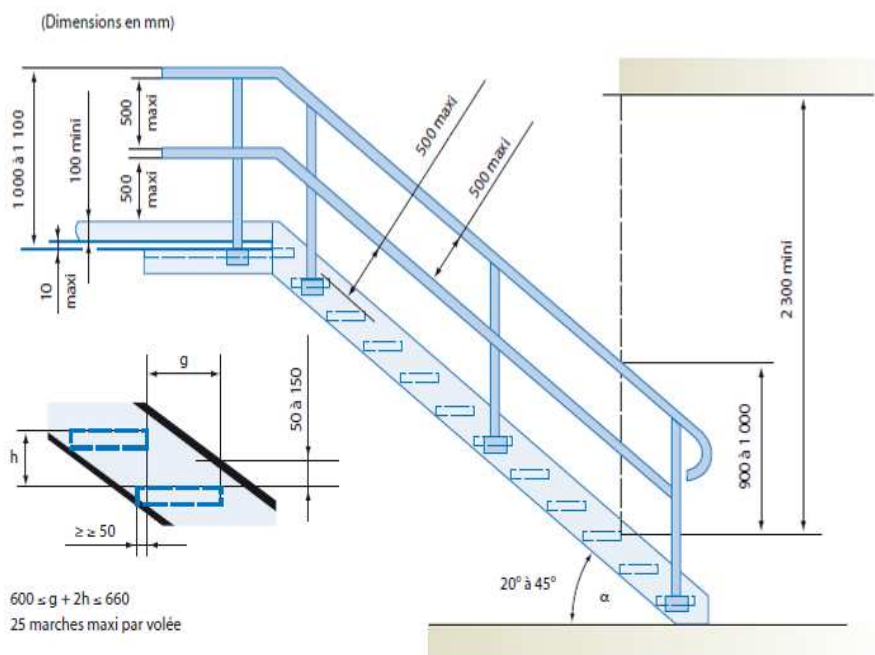
- INRS ED 960 : § 2.4.3
- NF EN ISO 14122-3 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 3 : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF E85-015 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.

2.2/ Accès par échelle fixe sans crinoline (hauteur < 3m) ou avec crinoline (hauteur > 3m) :

Les échelles peuvent constituer un accès en cas d'impossibilité de mise en place d'un escalier.

Réglementations et normes applicables :

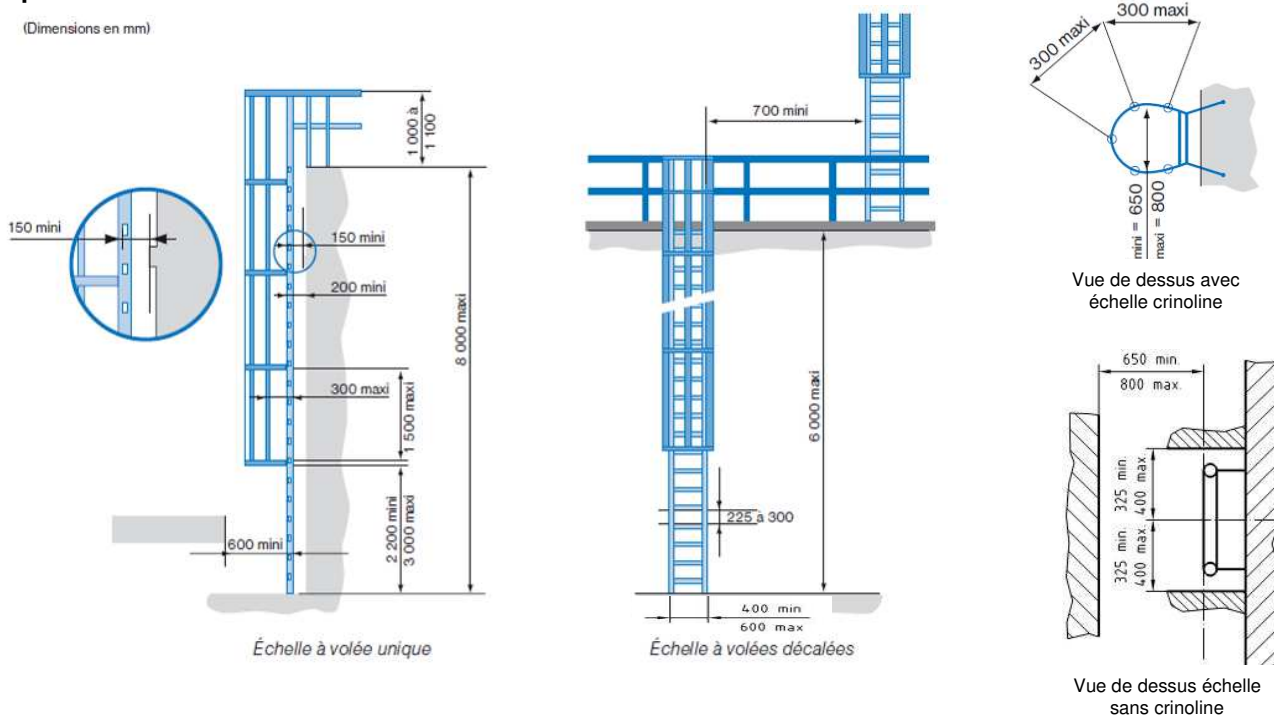
- INRS ED 960
- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes
- NF E85-016 : éléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.
- EN353-1 : antichute mobile assurant un support d'assurage rigide.



Largeur d'escalier = 800 mm
600mm (passage occasionnel)

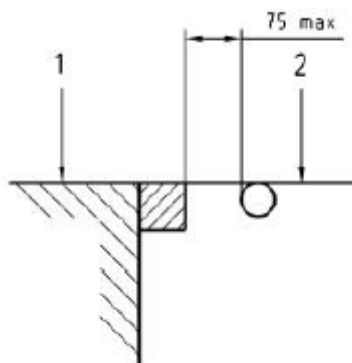
Il convient de privilégier les échelles inclinées. **La présence de crinoline est nécessaire à partir d'un dénivelé d'accès de 3m** ou bien un système de rail central avec stop chute. La hauteur d'une échelle à crinoline à une seule volée est limitée à **8 m**. La hauteur des volées d'une échelle à crinoline à plusieurs volées est limitée à **6 m**.

(Dimensions en mm)



Echelons (EN ISO 14122-4 §44.1 et 44.2) :

- Diamètre = 20mm à 30mm
- Surface antidérapante
- L'échelon supérieur doit être positionné au même niveau que celui la plateforme d'arrivée.
- Si l'espace entre la plateforme et l'échelle est >75mm il doit être réalisé une extension de l'aire d'arrivée pour réduire cet espace.



Crinoline :

Les filants de la crinoline doivent être fixés sur la face interne de la crinoline (« EN ISO 14122-4 §4.5 crinoline) et non externe.



Filant à l'extérieur



Filant à l'intérieur

Autres options en remplacement de l'échelle à crinoline :

Echelle avec rail (anti-chute mobile sur support d'assurage vertical) conformément à la norme EN353-1 :



2.3/ Sortie d'échelle sur plateforme (« aire d'arrivée ») :

A l'arrivée sur la plateforme intermédiaire ou plateforme du réservoir d'eau, pour amorcer la sortie dans des conditions de sécurité permettant d'éviter la chute du personnel, il est possible d'avoir 2 systèmes de sortie :

**1/ Sortie frontale : Garde-corps avec portillon sur crinoline :**

Prévoir une protection collective autour de l'aire de sortie avec portillon. Ce portillon doit répondre aux prescriptions suivantes :

- l'ouverture du portillon ne doit pas se faire **vers l'extérieur** de la plateforme ;
- le portillon doit être conçu de manière à permettre une **ouverture facile** ;
- le portillon doit se **fermer automatiquement**, par exemple à l'aide de ressorts ou sous l'effet de la gravité et être verrouillable.
- le portillon doit avoir au moins une main courante et une lisse intermédiaire suivant les prescriptions applicables de l'EN ISO 14122-3.

2/ Sortie à travers une trappe :

Lorsque cela est nécessaire pour des raisons techniques, un palier peut avoir une ouverture permettant d'accéder à une échelle (ou d'en sortir) située sous le palier.

La trappe doit être conçue de façon à ce que :

- l'ouverture doit être au moins égale aux dimensions requises pour la crinoline (80mm).
- la trappe ne doit pas ouvrir vers le bas. Elle doit se mouvoir vers le haut sur charnière ou gond ;
- l'ouverture de la trappe doit être manuelle permettant sa manipulation par une seule personne ;
- la trappe doit permettre le passage de l'opérateur en toute sécurité tant qu'elle est ouverte ;
- elle possède des poignées à 0.4m au plus près du bord opposé aux gonds.

Associée à la trappe, il faut prévoir une **croisse amovible (ED 960) dépassant de 1 mètre** de l'échelle permettant l'amorce de la descente/sortie dans des conditions de sécurité une fois la trappe ouverte.



Pour des raisons techniques, il est possible de réaliser la trappe en caillebotis

Caractéristiques des caillebotis :

Choisir un caillebotis dont la maille est de 20x20 mm au maximum. Éviter les caillebotis dans les zones situées au-dessus de lieux de passage et de présence de personnel, à proximité de postes de préparation de produits corrosifs, ainsi que dans les endroits soumis à projection par le dessous (turbine, etc.). Les caillebotis sont adaptés aux ambiances corrosives existantes et respectent les normes correspondantes. En cas de nécessité de découpe particulière, on veillera à restituer leur résistance d'origine. Ils sont antidérapants.



3/ Accès de la plateforme du réservoir à l'intérieur du réservoir :

Par échelle fixe identique au § 2.2/ et § 2.3/

4/ Accès de la plateforme du réservoir d'eau au-dessus du dôme :

Par échelle fixe identique au § 2.2/ et § 2.3/.

Une protection collective par garde-corps tout autour du dôme est obligatoire.

Rappels de quelques extraits des réglementations applicables :

Code du travail et décret :

- Article R4323-58 du code du travail concernant le travail en hauteur.
- Article R4323-59 du code du travail concernant les garde-corps.
- Arrêté du 26 décembre 2011 : vérification des installations électriques et le contenu des rapports correspondants et notamment article 3.
« *La périodicité des vérifications est fixée à un an, le point de départ de cette périodicité étant la date de la vérification initiale. **Toutefois, le délai entre deux vérifications peut être porté à deux ans** par le chef d'établissement **si le rapport précédent ne présente aucune observation** ou **si, avant l'échéance, le chef d'établissement a fait réaliser les travaux de mise en conformité de nature à répondre aux observations contenues dans le rapport de vérification.** Le chef d'établissement informe l'inspecteur du travail par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des éléments prouvant qu'il n'y a pas de non-conformité ou que les non-conformités ont été levées. Cet envoi doit comprendre, le cas échéant, l'avis des membres du CHSCT ou des délégués du personnel ».*

Normes applicables :

- NF EN ISO 14122-3 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 3 : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF EN ISO 14122-4 : Moyens permanents d'accès aux machines (application aux bâtiments et installations industrielles). Partie 4 : échelles fixes
- NF E85-015 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : escaliers, échelles à marches et garde-corps.
- NF E85-016 : Eléments d'installations industrielles, moyens d'accès permanents : échelles fixes.
- NF E85-012 : Protection anti intrusion

Recommandation INRS:

- INRS ED N° 960 : Conceptions des stations d'Eau Potable.

7.3 Annexe 3 : Renouvellement des branchements plombs

Détail du renouvellement des branchements eau potable (Plombs et Hors plombs) :

FERRIERES EN GATINAIS	
Branchements hors plomb	2019
Nombre renouvelés (suite à fuite)	1
Nombre renouvelés (financés par la collectivité)	14
Nombre total renouvelés	15
Branchements plomb	2019
Nombre réhabilités (suite à fuite)	0
Nombre réhabilités (financés par le délégataire)	18
Nombre réhabilités (financés par la collectivité)	0
Nombre total réhabilités	18
Estimation du nombre de branchements plomb restants à réhabiliter au 31/12/19	97

7.4 Annexe 4 : Attestations d'assurance



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XLICSE, Société Européenne (*Societas Europaea*) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du *Companies Registration Office*, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

SUEZ EAU FRANCE
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

Agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats et notamment dans le cadre de ses activités énumérées en pages 3,4 et 5 de la présente.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus **5.000.000 Euros par sinistre**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:

Tous dommages confondus **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus : **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : ... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux: **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols: **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

Franchises:

Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels : **néant**
- Autres Dommages: **15.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :

- Dommage corporels : **néant**
- Autres dommages : **100.000 Euros par sinistre**

XL Insurance Company SE
 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France
 Phone: +33 1 56 92 80 00 axaxl.com

XL Insurance Company SE, a European public limited liability company registered in Ireland, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, Ireland under registered number 641686 - an insurance company authorized and regulated by the Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie)
 French branch, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, registered with the commercial registry of Paris, under number 419408 927.
 Directors: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slattery, P. Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J.O'Neill



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.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, 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 l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
 Succursale française
 61, rue Mstislav Rostropovitch
 75017 PARIS
 RCS Paris 419 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
 Succursale française
 61, rue Mstislav Rostropovitch
 75017 PARIS
 RCS Paris 419 408 927



ACTIVITES ASSUREES

1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés ainsi que toutes prestations de services relatives :

- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
- b) - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits) ;
- c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
- d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
- e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
- f) - à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification ; au nettoyage, à la restauration et protection de berges, l'enrochement, le faucardage, l'élagage, le curage, le dragage et tous travaux en rivières, fluviaux et maritimes, sur plans d'eau, canaux et zones humides ;
- g) - à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDF ;
- h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
- i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (protection des installations) ; La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, de forages géothermiques, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau ;
- j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ; L'étude dans les domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact). Missions complètes dans les domaines suivants : installations électriques, électromécaniques et électro-acoustiques ;
- k) - à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ; aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératissage, désinsectisation, déneigement, etc...
- l) - à la création, l'entretien, l'aménagement, la maintenance de parcs ludiques, centres de loisirs aquatiques, et d'espaces verts ;
- m) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés à usage de baignade ;

1.2. Installation, confection, réparation d'armoires et d'équipements électriques, électromécaniques et installation d'appareils de mesures en assainissement ;



- 1.3 **Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs - étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations ;**
- 1.4 **Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement,
Distribution, installation, maintenance et service après- vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises);**
- 1.5 **Gestion du cycle de l'eau pour l'industrie agroalimentaire : Préconisations et mise en œuvre de solutions technologiques et de modélisation des consommations d'eau agricole : volume, débits, besoins en fonction des cultures et des périodes, protection de la biodiversité (milieux, ressources), fertilisation des sols à partir de lisiers transformés, production d'énergie par micro-méthanisation à partir de coproduits d'origine agricole ;**
- 1.6 **La fourniture de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en œuvre de compteurs d'énergie thermique, réalisation d'installations thermiques de génie climatique et de ventilation mécanique contrôlée (VMC), remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles ;**
- 1.7 **Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports) destinés aux bateaux de plaisance, de commerce, et au tourisme fluvial. Exploitation de ports fluviaux, de plaisance et de commerce ; Services d'alimentation en eau des bateaux**
- 1.8 **Développement et vente de solutions pour la gestion du patrimoine immobilier ou « smart building » : études et conseils pour l'amélioration de l'habitat, optimisation des charges d'exploitation ;**
- 1.9 **Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte. Services aux résidents particuliers ou professionnels et aux gestionnaires d'habitats collectifs (syndics et bailleurs) : installation, maintenance et relève de compteurs, individualisation et optimisation des charges d'eau, d'énergie et de chauffage...**
- 1.10 **Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de Suez Eau France, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative ;**
- 1.11 **Négoce et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure ;**
- 1.12 **Développement et vente de solutions destinées à optimiser le fonctionnement des chaudières en fonction des facteurs météorologiques ;**
- 1.13 **Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier, Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante, Conception, fabrication et commercialisation de boîtes de purge pour bouches et poteaux d'incendie ;**



1.14 Prestations de conseils et d'ingénierie en informatique et systèmes ;

1.15 Géo Référencement/Géo détection, installation, réhabilitation, modification, de tous types de canalisations et/ou réseaux et selon différents procédés techniques, qu'il s'agisse d'eau potable ou d'eaux usées, de chauffage électrique, de gaz, d'électricité, de téléphonie ou câbles ;

L'exercice des activités ci-dessus implique en particulier :

L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux ;



L'ASSURANCE BTP INGENIERIE

- ATTESTATION D'ASSURANCE -

MMA IARD Assurances Mutuelles – MMA IARD Atteste que :

SUEZ EAU France 16 Place de l'Iris - Tour Cb21 - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX
SIRET : 41003460703387

Bénéficie du contrat d'assurance du **GROUPE SUEZ** de responsabilité de nature décennale n° 145 455 841, pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent

1. aux activités professionnelles ou missions suivantes :

- Aux activités professionnelles ou missions suivantes pour des ouvrages soumis et non soumis à obligation d'assurance :
 - Mission de maîtrise d'œuvre portant sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance instituée par la loi n°78-12 du 04/01/1978 modifiée par l'ordonnance n° 2005-658 du 08/06/2005 ou sur des ouvrages non soumis à obligation d'assurance
 - Mission complète exercée par l'assuré ou ses sous-traitants dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage ou de sous-traitance : EST- EP - DIA - APS - APD - PRO - ACT - EXE - DET - OPC – AOR-VISA
 - Coordonnateur Sécurité Protection de la Santé
 - Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
 - Maîtrise d'œuvre de traitement de l'amiante par encapsulage
 - Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
 - Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium
- Aux activités professionnelles ou missions suivantes pour des ouvrages soumis à obligation d'assurance :
 - Bureau d'étude technique dans les spécialités suivantes :
 - Géothermie basse énergie ; doublet captage/réinjection
 - Géothermie basse température par sondes verticales
 - Drainage des eaux souterraines (dont définition des niveaux des plus hautes eaux) et gestion des eaux pluviales
 - Conception de dispositif d'assainissement individuel (études de faisabilité, d'études d'aptitude des sols, et du dimensionnement du dispositif d'assainissement individuel)

2. Pour les ouvrages soumis à l'obligation d'assurance:

- dont le coût total y compris honoraires techniques ne dépasse pas 50 millions d'euros HT sous réserve qu'un CCRD soit souscrit pour les opérations comprises entre 15 et 50 millions d'euros HT:
 - Soit à votre bénéfice et au nôtre
 - Soit en renonçant à recours contre vous et nous.
 Dans ce cas, le montant de la garantie décennale (géré en capitalisation) est fixé à 3 000 000 EUR par sinistre.
 Les garanties ne sont pas acquises pour des chantiers d'un coût total prévisionnel de construction TCE (y compris honoraires) supérieur à 50.000.000 EUR HT.
- Pour les marchés de VRD, le montant de chantiers d'un coût total prévisionnel de construction (y compris honoraires) n'excède pas 10.000.000 EUR HT.

3. Pour les ouvrages non soumis à l'obligation d'assurance:

- dont le coût total définitif de construction TCE (y compris honoraires) n'excède pas 50.000.000 EUR HT sauf pour les marchés de VRD limitées à 10.000.000 EUR HT

L'ASSURANCE BTP INGENIERIE

4. **aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I de l'article A 243-1 du code des assurances,**
5. **aux travaux réalisés en France métropolitaine et dans les DOM,**
6. **aux travaux, produits et procédés de construction suivants :**
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P¹, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P²,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen en (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P³,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass' innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P et sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction (www.qualiteconstruction.com).

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (« Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012 ») sont consultables sur le site internet du programme RAGE (www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr) et les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC (www.qualiteconstruction.com).

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC (www.qualiteconstruction.com).

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques ci-dessus énoncées, l'assuré en informe l'assureur.



ENTREPRISE

L'ASSURANCE BTP INGENIERIE

ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévues par les dispositions des articles L 241-1 et L 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	En habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Hors habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R 243-3 du code des assurances. En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Durée et maintien de la garantie	
La garantie couvre pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée. La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.	

Par dérogation aux dispositions figurant dans le tableau ci-dessus, le montant de la garantie hors habitation couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.

Dans la mesure où elles sont souscrites, les garanties obligatoires et complémentaires de responsabilité civile décennale, à l'exception de la garantie bon fonctionnement, sont gérées en capitalisation. Les autres garanties sont gérées en répartition.

GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.	Se reporter au tableau de garanties ci-après
Durée et maintien de la garantie	
Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-2 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.	

ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE SUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré, lorsque celle-ci est engagée sur le fondement de la présomption établie par les articles 1792 et suivants du code civil. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	Se reporter au tableau de garanties ci-après
Durée et maintien de la garantie	
Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-1 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.	

AM65 (15/06/2019) - Imp MMA La Mans

MMA IARD Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 126
Sièges sociaux : 14, boulevard Marie et Alexandre Cyon - 72030 Le Mans Cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances

MMA IARD
Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros
RCS Le Mans 440 048 862

MMA Vie Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 118

MMA Vie
Société anonyme, au capital de 142 622 936 euros
RCS Le Mans 440 042 174

page 3 / 4



ENTREPRISE

L'ASSURANCE BTP INGENIERIE

TABLEAU DE GARANTIES

INDEX DU BATIMENT BT 01 (VAR. ANNUELLE REF. 01/06) : valeur 106,2 applicable au 01/01/2018		
Responsabilité Civile Décennale - Concepteurs		
Nature des garanties	Montant des garanties (par sinistre ou par an)	Montant des franchises (non indexé) par sinistre (1)
A. Responsabilité civile décennale ouvrages soumis à obligation d'assurance (gestion en capitalisation)		
1) Responsabilité décennale locateur d'ouvrages (articles L241-1 et L241-2 du code des assurances)	A hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	20 000 EUR
2) Responsabilité en qualité de sous-traitant (article 1792-4-2 du code civil)		
B. Responsabilité civile décennale ouvrages non soumis à obligation d'assurance		
1) Dommages matériels aux ouvrages non soumis à obligation d'assurance selon l'article L243-1-1 du Code des assurances (y compris les frais de déblaiement)	1 500 000 EUR par sinistre et 3 000 000 EUR et par an	20 000 EUR
C. Garanties complémentaires après réception		
1) Bon fonctionnement des éléments d'équipement sur ouvrages soumis à obligation d'assurance (Art. 1792-3 du Code Civil)	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
2) Bon fonctionnement des éléments d'équipement sur ouvrages non soumis à obligation d'assurance (Art. 1792-3 du Code Civil)	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
3) Dommages aux existants (y compris frais de déblaiement)	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
4) Dommages immatériels consécutifs	1 000 000 EUR par an	
5) Dommages en répercussion	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
6) Dommages intermédiaires	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
7) Dommages matériels aux équipements professionnels	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR
8) Garanties des dommages avant réception Catastrophes naturelles/Effondrement de l'ouvrage (Dommage fortuit et soudain)/ Menace d'effondrement avant réception	1 000 000 EUR par an	20 000 EUR

(1) La franchise est doublée en cas de défaut ou d'insuffisance d'assurance du sous-traitant au jour du sinistre.

Au-delà de l'une de ces limites, qui conditionnent l'application du contrat, l'assuré doit se rapprocher de son assureur.

La présente attestation ne vaut pas dès lors qu'il est recouru à un contrat collectif de responsabilité décennale (CCRD). Elle n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. Elle ne peut engager l'assureur, au-delà des clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère.

Fait le 22/01/2020
à Paris,

L'Assureur,
MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social : 14 bd Mane et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

AM65 (15/06/2019) - Imp MMA Le Mans

MMA IARD Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 126
Sièges sociaux : 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans Cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances

MMA IARD
Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros
RCS Le Mans 440 048 882

MMA Vie Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 118

MMA Vie
Société anonyme, au capital de 142 622 936 euros
RCS Le Mans 440 042 174

page 4 / 4



ENTREPRISE

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

- ATTESTATION D'ASSURANCE -

MMA IARD Assurances Mutuelles – MMA IARD Atteste que :

SUEZ EAU France 16 Place de l'Iris - Tour Cb21 - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX SIRET : 41003460703387

Bénéficie du contrat d'assurance du **GROUPE SUEZ** de **responsabilité de nature décennale n° 145 457 695 pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020.**

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent

1. aux activités professionnelles ou missions suivantes :

Le souscripteur et ses filiales exercent ces activités en tant que :

- Contractant général
- Entreprise générale
- Entreprise en charge de macro-lot ou lot séparés
- Sous-traitant

➤ Aux activités professionnelles ou missions suivantes pour des ouvrages soumis et non soumis à obligation d'assurance :

- ✓ Conception, Exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- ✓ Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- ✓ Réalisation totale ou partielle (y compris la conception), l'exploitation, la conduite, l'entretien, la réparation, le renouvellement et plus généralement la maintenance d'installations destinées :
 - au traitement des eaux de tout nature, de tous fluides liquides ou gazeux (à l'exception des hydrocarbures), de fluide quelconques entrant dans un processus industriel,
 - au traitement et à la valorisation de déchets, y compris celui des divers sous-produits,
 - distribution, commercialisation de boues séchées valorisées,
 - transport, distribution d'eau potable ou d'eau résiduaire,
 - tout négoce, vente ou fabrication de produits, matériels ou équipements
- ✓ Réalisation totale ou partielle (y compris la conception) et l'exploitation, de toutes installations destinées à la production, au traitement/ épuration, et à la distribution d'eau potable ou d'eau résiduaire et de tous fluides liquides ou gazeux, et de fluides quelconques entrant dans un processus industriel,
- ✓ Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ..)
- ✓ Travaux de platage, réalisation de socle et support d'appareils et équipements, chape de protection des installations de chauffage, tranchées, trous de passage, saignées et raccords,
- ✓ Conception et exécution de branchement de canalisations sur conduites publiques,
- ✓ Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- ✓ Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- ✓ Installation et nettoyage de canalisation
- ✓ Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- ✓ Activité ECO CONFORT (récupération de l'eau de pluie) : Est garantie, l'activité de récupération d'eau de pluie « ECO confort », et pour autant que la garantie RCD sur les ouvrages soumis à l'obligation d'assurance soit concernée.
- ✓ Réservoirs, et bassins de rétention,

page 1 / 7

AM65 (15/06/2019) - Imp MMA La Mans

MMA IARD Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 126
Sièges sociaux : 14, boulevard Marie et Alexandre Cuyon - 72030 Le Mans Cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances

MMA IARD
Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros
RCS Le Mans 440 048 862

MMA Vie Assurances Mutuelles
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS Le Mans 775 652 118

MMA Vie
Société anonyme, au capital de 142 622 936 euros
RCS Le Mans 440 042 174

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

- ✓ VRD : Réalisation de réseaux de canalisation, de tous types de réseaux enterrés ou aériens, de système d'assainissement autonome, de voirie, de poteau et clôtures.
- ✓ Réalisation d'espaces verts, y compris les travaux complémentaires de maçonnerie
Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de terrassement et de fouille
- ✓ Plomberie Installation sanitaire : Réalisation d'installation (production, distribution, évacuation) sanitaires et d'eau chaude (sanitaire et de chauffage), de réseaux de fluide ou de gaz, hors technique de géothermie et pose capteurs solaires intégrés. Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de :
 - platelage, réalisation de socle et support d'appareils et équipements
 - chapes de protection des installations de chauffage
 - tranchées, trous de passage, saignées et raccords
 - calorifugeage, isolation thermique et acoustique
 - raccordement électrique du matériel
 - réalisation de gouttières, descentes eaux pluviales et solins
- ✓ Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- ✓ Réalisation d'installations (production, distribution, évacuation) de chauffage et de refroidissement, y compris de ventilation mécanique contrôlée (V.M.C.), et de puits canadien ou provençal, aérothermie, hors techniques de géothermie et hors pose de capteurs intégrés.
Cette activité comprend les travaux accessoires et complémentaires de :
 - platelage, réalisation de socle et support d'appareils et équipements,
 - chapes de protection des installations de chauffage,
 - tranchées, trous de passage, saignées et raccords,
 - calorifugeage, isolation thermique et acoustique,
 - raccordement électrique du matériel,
 - installation de régulation, de téléalarme, de télésurveillance, de télégestion et de gestion technique centralisée des installations concernées.
 - alimentation des appareils de chauffage et de refroidissement en source d'énergie,
 - ramonage des conduits de fumée et d'installations.
- ✓ Centre de technique de compactage
- ✓ Travaux de couverture et Zinguerie
Cette activité comprend les travaux de :
 - zinguerie et éléments accessoires en PVC,
 - pose de châssis de toit (y compris exutoires en toiture),
 - réalisation d'isolation et d'écran sous toiture,
 - ravalement et réfection des souches hors combles,
 - installation de paratonnerre,
 - pose de capteurs solaires, hors conception de l'installation,
 - pose de souche de cheminée,
 - étanchéité de toiture terrasse d'une surface maximum de 150 m².
 Ainsi que les travaux accessoires ou complémentaires de :
 - raccord d'étanchéité,
 - réalisation de bardages verticaux,
 - éléments de charpente non assemblés.**Est exclue la réalisation d'isolation frigorifique par panneaux sandwichs et d'installations photovoltaïques.**
- ✓ Travaux d'installation de dispositifs de sécurité anti-incendie
 - de type Sprinkleurs RIA
 - Colonnes humides
 - Colonnes sèches
- ✓ Peinture
Réalisation de peinture, y compris les revêtements plastiques épais ou semi épais (RPE et RSE), de ravalement en peinture ou par nettoyage, de pose de revêtements souples, textiles, plastiques ou assimilés sur surfaces horizontales et verticales.
Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de :
 - remise en état de menuiserie,
 - revêtements de faïence,
 - nettoyage, sablage, grenailage,
 - isolation acoustique et thermique par l'intérieur et l'extérieur**Sont exclus les travaux d'imperméabilisation, d'étanchéité et les revêtements de sol à base de résine synthétique.**
- ✓ Métallerie, serrurerie

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de :

- protection contre les risques de corrosion,
- installation et raccordement des alimentations électriques et automatismes nécessaires au fonctionnement des équipements,
- mise en œuvre des éléments de remplissage, y compris les produits en résine ou en plastique et les polycarbonates, à l'exclusion de capteurs solaires,
- mise en œuvre des matériaux ou produits contribuant à l'isolation thermique, acoustique et à la sécurité incendie.

✓ Charpente et structure bois

Réalisation de charpentes, structures et ossatures à base de bois à l'exclusion des façades-rideaux.

Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de :

- couverture, bardage, châssis divers, lorsque ceux-ci sont fixés directement à l'ossature,
- supports de couverture ou d'étanchéité,
- plafonds, faux plafonds, cloisons en bois et autres matériaux,
- planchers et parquets,
- isolation thermique et acoustique liée à l'ossature et la charpente,
- traitement préventif des bois,
- mise en œuvre de matériaux ou de tous éléments métalliques concourant à l'édification, au renforcement ou à la stabilité des charpentes et escaliers.

Est exclu le traitement curatif du bois.

✓ Traitement d'amiante limité à l'encapsulage

✓ Ravalement de façades, protection des façades

Réalisation de travaux de protection et de réfection des façades par enduits à base de liants hydrauliques ou de synthèse, revêtement d'imperméabilisation à base de polymères de classe I1 I2, I3 et systèmes d'étanchéité à base de polymère de classe I4.

Cette activité comprend les travaux de :

- étanchéité des sols d'ouvrage lorsqu'il domine les parties non closes du bâtiment,
- calfeutrement de joints de construction aux fins d'étanchéité à l'eau et à l'air,
- d'isolation thermique par l'extérieur.

✓ Étanchéité et imperméabilisation de cuvelage, réservoirs et piscines

Réalisation de travaux d'étanchéité et d'imperméabilisation de cuvelage d'ouvrages en sous pression hydrostatique, de réservoirs et piscines en béton armé et béton précontraint. Cette activité comprend les travaux préparatoires, comme ceux de protection et de traitement de tous les joints

✓ Démolition

Démolition et déconstruction totale et partielle, d'ouvrage par des moyens manuels ou mécaniques.

✓ Cette activité comprend, pour le raccordement et la protection des existants, les travaux accessoires ou complémentaires notamment la maçonnerie, zinguerie, couverture et étanchéité, VRD

✓ Terrassement

Défrichage, remise à niveau des terres, réalisation à ciel ouvert, de creusement et de blindage de fouilles provisoire dans des sols, ainsi que des travaux de rabattement de nappes nécessaires à l'exécution des travaux, de remblai, d'enrochement non lié et de comblement (sauf des carrières) ayant pour objet soit de constituer par eux-mêmes un ouvrage soit de permettre la réalisation d'un ouvrage. Cette activité comprend les sondages et forages.

✓ Amélioration des sols

Traitement, drainage, renforcement et confortement des sols en place en vue d'en améliorer les caractéristiques physiques et mécaniques par toutes techniques autres que pieux, micro-pieux, barrettes, parois moulées, palplanches, parois de soutènement autonomes.

Cette activité comprend la pose de géotextiles (hors géo membrane), les sondages et forages.

✓ Maçonnerie et béton armé sauf précontraint in situ

Réalisation de maçonnerie en béton armé préfabriqué ou non, en béton précontraint préfabriqué (hors précontrainte in situ), en blocs agglomérés de mortier ou de béton cellulaire, en pierre naturelles ou briques, ceci tant en infrastructure qu'en superstructure, par toutes les techniques de maçonneries de coulage, hourdage (hors revêtement mural agrafé, attaché ou collé).

Cette activité comprend les travaux de :

- enduits à base de liants hydrauliques ou de synthèse,
- ravalement en maçonnerie,
- de briquetage, pavage,
- dallage, chape,
- fondations autres que pieux, micro-pieux, barrettes, parois moulées, palplanches, parois de soutènement autonomes et toutes autres techniques équivalentes.

Ainsi que les travaux accessoires ou complémentaires de :

page 3/7

MMA IARD Assurances Mutuelles

Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes

RCS Le Mans 775 652 126

Sièges sociaux : 14, boulevard Marie et Alexandre Cuyon - 72030 Le Mans Cedex 9 - Entreprises régies par le code des assurances

MMA IARD

Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros

RCS Le Mans 440 048 862

MMA Vie Assurances Mutuelles

Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes

RCS Le Mans 775 652 118

MMA Vie

Société anonyme, au capital de 142 622 936 euros

RCS Le Mans 440 042 174

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

- terrassement et de canalisations enterrées,
 - complément d'étanchéité des murs enterrés,
 - pose de matériaux contribuant à l'isolation intérieure,
 - la pose de renforts bois ou métal nécessités par l'ouverture de baies et les reprises en sous-œuvre,
 - démolition et VRD,
 - pose d'huisseries,
 - pose d'éléments simples de charpente, ne comportant ni entaille, ni assemblage, et scellés directement à la maçonnerie, et à l'exclusion de toute charpente préfabriquée dans l'industrie,
 - plâtrerie,
 - carrelage, faïence et revêtement en matériaux durs à base minérale,
 - calfeutrement de joints.
- ✓ Etanchéité et imperméabilisation de cuvelage, réservoirs et piscines :
Réalisation de travaux d'étanchéité et d'imperméabilisation de cuvelage d'ouvrages en sous-pression hydrostatique, de réservoirs et piscines en béton armé et béton précontraint.
Cette activité comprend les travaux préparatoires, comme ceux de protection et de traitement de tous les joints.
- ✓ Electricité
Réalisation de réseaux de distribution de courant électrique, de chauffage électrique, ainsi que le raccord et l'installation d'appareils électriques (hors pose de capteurs solaires).
Cette activité comprend l'installation de ventilation mécanique contrôlée (V.M.C) et la pose de dispositifs de protection contre les effets de la foudre. Ainsi que les travaux accessoires ou complémentaires de tranchées, trous de passage, saignées et raccords, chapes de protection des installations de chauffage.
- ✓ Réseaux électriques et télécommunications
- ✓ Eclairage public et signalisations
- ✓ Installation groupes électrogènes.
- ✓ Fumisterie
Réalisation (hors fours et cheminées industriels) de systèmes d'évacuation des produits de combustion.
Cette activité comprend les travaux de :
- construction et installation d'âtres et de foyers, y compris d'inserts,
- construction de socles de chaudières,
- pose sur le sol de carreaux réfractaires et céramiques.
Ainsi que des travaux accessoires ou complémentaires de :
- raccords d'enduits divers,
- calorifugeage des conduits,
- revêtements en carreaux et panneaux de faïence,
- réfection des souches,
- ✓ Ramonage des conduits de fumée et d'installations.
- ✓ Autres activités Complémentaires
- Tunage
- Gabions
- Palplanches

2. Pour les ouvrages soumis à l'obligation d'assurance:

- dont le coût total y compris honoraires techniques ne dépasse pas 50 millions d'euros HT sous réserve qu'un CCRD soit souscrit pour les opérations comprises entre 15 et 50 millions d'euros HT:
- Soit à votre bénéfice et au nôtre
 - Soit en renonçant à recours contre vous et nous.
- Dans ce cas, le montant de la garantie décennale (géré en capitalisation) est fixé à 3 000 000 EUR par sinistre.
Les garanties ne sont pas acquises pour des chantiers d'un coût total prévisionnel de construction TCE (y compris honoraires) supérieur à 50.000.000 EUR HT.
- Pour les marchés de VRD, le montant de chantiers d'un coût total prévisionnel de construction (y compris honoraires) n'excède pas 10.000.000 EUR HT.

3. Pour les ouvrages non soumis à l'obligation d'assurance:

- dont le coût total définitif de construction TCE (y compris honoraires) n'excède pas 50.000.000 EUR HT sauf pour les marchés de VRD limitées à 10.000.000 EUR HT,

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

4. aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I de l'article A 243 -1 du code des assurances,
5. aux travaux réalisés en France métropolitaine et dans les DOM,
6. aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
- o travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P¹, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P²,
 - o procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen en (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d 'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P³,
 - d'une Appréciation Technique d 'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass' innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre par l'Agence Qualité Construction) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P et sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction (www.qualiteconstruction.com).

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (« Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012 ») sont

consultables sur le site internet du programme RAGE (www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr)

et les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC (www.qualiteconstruction.com).

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC (www.qualiteconstruction.com).

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques ci-dessus énoncées, l'assuré en informe l'assureur.



ENTREPRISE

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévues par les dispositions des articles L 241-1 et L 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p>En habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p> <p>Hors habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R 243-3 du code des assurances.</p> <p>En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
Durée et maintien de la garantie	
<p>La garantie couvre pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p> <p>La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.</p>	

Par dérogation aux dispositions figurant dans le tableau ci-dessus, le montant de la garantie hors habitation couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.

Dans la mesure où elles sont souscrites, les garanties obligatoires et complémentaires de responsabilité civile décennale, à l'exception de la garantie bon fonctionnement, sont gérées en capitalisation. Les autres garanties sont gérées en répartition.

GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.</p>	<p>Se reporter au tableau de garanties ci-après</p>
Durée et maintien de la garantie	
<p>Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-2 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.</p>	

ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE SUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré, lorsque celle-ci est engagée sur le fondement de la présomption établie par les articles 1792 et suivants du code civil.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p>Se reporter au tableau de garanties ci-après</p>
Durée et maintien de la garantie	
<p>Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-1 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.</p>	



ENTREPRISE

L'ASSURANCE BTP REALISATEUR

TABLEAU DE GARANTIES

INDEX DU BATIMENT BT 01 (VAR. ANNUELLE REF. 01/06) : valeur 106,2 applicable au 01/01/2018		
Responsabilité Civile Décennale - Concepteurs		
Nature des garanties	Montant des garanties (par sinistre ou par an)	Montant des franchises (non indexé) par sinistre (1)
A. Responsabilité civile décennale ouvrages soumis à obligation d'assurance (OS) (gestion en capitalisation)		
1) Responsabilité décennale locateur d'ouvrages (articles L241-1 et L241-2 du code des assurances)	A hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	50 000 EUR
2) Responsabilité en qualité de sous-traitant (article 1792-4-2 du code civil)		
B. Responsabilité civile décennale ouvrages non soumis à obligation d'assurance		
1) Dommages matériels aux ouvrages non soumis à obligation d'assurance (ONS) selon l'article L243-1-1 du Code des assurances (y compris les frais de déblaiement)	1 500 000 EUR par sinistre et 3 000 000 EUR et par an	50 000 EUR
C. Garanties complémentaires après réception		
1) Bon fonctionnement des éléments d'équipement sur ouvrages soumis à obligation d'assurance (Art. 1792-3 du Code Civil)	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
2) Bon fonctionnement des éléments d'équipement sur ouvrages non soumis à obligation d'assurance (Art. 1792-3 du Code Civil)	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
3) Dommages aux existants (y compris frais de déblaiement)	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
4) Dommages immatériels consécutifs	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
5) Dommages en répercussion	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
6) Dommages intermédiaires	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
7) Dommages matériels aux équipements professionnels	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR
8) Garanties des dommages avant réception Catastrophes naturelles/Effondrement de l'ouvrage (Dommage fortuit et soudain)/ Menace d'effondrement avant réception	1 000 000 EUR par an	50 000 EUR

(1) La franchise est doublée en cas de défaut ou d'insuffisance d'assurance du sous-traitant au jour du sinistre.
Au-delà de l'une de ces limites, qui conditionnent l'application du contrat, l'assuré doit se rapprocher de son assureur.
 La présente attestation ne vaut pas dès lors qu'il est recouru à un contrat collectif de responsabilité décennale (CCRD).
 Elle n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. Elle ne peut engager l'assureur, au-delà des clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère.

Fait le 31/01/2020
à Paris,

L'Assureur,

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 862
Siège Social : 14 bd Maine et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9



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 GROUPE**, 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°113.511.283, 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 intempêtif 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

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020 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 : **9 Janvier 2020**

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

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.5 Annexe 4 : L'attestation des Commissaires aux Comptes



SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

ERNST & YOUNG et Autres



Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, de l'application, par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2019.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France ;

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Grand Ouest de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 12 mai 2020

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphane Pédron', with a small '1' written below it.

Stéphane Pédron



Prêts pour la révolution de la ressource