

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2021

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

VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS
SAONE (CA) - ARNAS

Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés	9
1.3 Les indicateurs de performance	10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	12
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat	13
1.5 Les évolutions réglementaires	14
1.6 Les perspectives	16
2 Présentation du service	19
2.1 Le contrat	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat	22
2.2.2 La gestion de crise	25
2.2.3 La relation clientèle	25
2.3 L'inventaire du patrimoine	27
2.3.1 Le système d'assainissement	27
2.3.2 Les biens de retour	28
3 Qualité du service	33
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	34
3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte	34
3.1.2 L'exploitation des postes de relèvement	38
3.1.3 Le suivi des rejets industriels	40
3.2 Les autres missions du service	41
3.2.1 Le géoréférencement	41
3.3 Le bilan de la relation client	42
3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif	42
3.3.2 Les volumes assujettis à l'assainissement	42
3.3.3 La typologie des contacts clients	42
3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients	43
3.3.5 L'activité de gestion clients	43
3.3.6 La relation clients	44
3.3.7 L'encaissement et le recouvrement	44
3.3.8 Le fonds de solidarité	45
3.3.9 Les dégrèvements pour fuite	46
3.3.10 Le prix du service de l'assainissement	46
4 Comptes de la délégation	49
4.1 Le CARE	51
4.1.1 Le CARE	52
4.1.2 Le détail des produits	53
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration	54
4.2 Les reversements	62
4.2.1 Les reversements à la collectivité	62
4.2.2 Les reversements de T.V.A.	62
4.3 La situation des biens et des immobilisations	63
4.3.1 La situation sur les installations	63
4.4 Les investissements contractuels	64
4.4.1 Le renouvellement	64

5 | Votre délégataire 67

5.1	Notre organisation	70
5.1.1	La Région	70
5.1.2	Nos moyens matériels	72
5.1.3	Nos moyens logistiques	73
5.1.4	Les autres moyens	73
5.1.5	Faire de la ressource en eau un levier de développement et de résilience des territoires.....	74
5.2	La relation clientèle	77
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	77
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	77
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	79
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	81
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	84
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	85
5.2.7	Informers et alerter nos clients.....	85
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	88
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	89
5.3	Notre système de management	91
5.4	Notre démarche développement durable.....	97
5.5	Nos offres innovantes.....	104
5.5.1	Notre organisation VISIO	104
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	104
5.6	Nos actions de communication	107
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	107

6 | Glossaire 109

7 | Annexes 121

7.1	Annexe 1 - Synthèse réglementaire.....	123
7.2	Annexe 2 - Le télé-RPQS.....	152
7.3	Annexe 3 - Attestation d'Assurance	154
7.4	Annexe 4 - Attestation des commissaires aux comptes	156

- RM1000
- SUEZ RV Port de la...
- M2894
- 30m²
- SUEZ RV Vallée de la...
- N3074
- 30m²
- SUEZ RV Vallée de la...
- Entailage Gros...
- 30m²
- SUEZ RV Mont...
- W2029
- 15m²
- SUEZ RV Port de la...
- 652-15-40-04
- 15m²



Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

La gestion de la crise COVID

Après une année 2020 inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social, SUEZ a continué en 2021 à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés. Fort de l'expérience des premières vagues de 2020, il n'a pas été nécessaire de recourir à nouveau à des plans de continuité d'activité.

Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a continué à adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail modulé selon les différentes périodes épidémiques. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a mis en place des moyens informatiques adaptés, un guide du télétravail à la disposition de ses collaborateurs en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes de prévention Covid-19 établi en 2020 a été régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes

Les clients particuliers ont été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Pilotage à distance des infrastructures et des services

Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

Une chaîne achats-logistique mobilisée

Les achats et la logistique SUEZ se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installations a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaire pour les collaborateurs.

Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.

Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par mail plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

Innover pour se préparer aux risques à venir :

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID-19 City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le réseau OBEPINE**

Au cours de l'année 2021 SUEZ a collaboré avec le réseau Obépine en réalisant des échantillons d'eau usées en entrée de 55 stations d'épuration exploitées par le Groupe, à raison de deux fois par semaine. Cela a contribué aux indicateurs produits par le réseau Obépine auprès du Ministère de la Santé.

- **L'offre Covid-19 City Watch**

Le programme de recherche réalisé par SUEZ en 2020 a permis le développement d'un protocole performant d'analyse de l'ARN du virus SARS-CoV-2 dans les eaux usées.

Suite à cela, l'offre Covid-19 City Watch, a été développée et commercialisée tout au long de l'année 2021.

Covid-19 City Watch permet la détection de l'apparition du virus sur un territoire et le suivi de sa circulation via l'analyse des eaux usées. Ce suivi peut être réalisé au niveau des stations d'épuration, de divers points du réseau d'assainissement et de divers établissements, comme notamment les groupes scolaires.

Les prélèvements sont réalisés par les agences SUEZ et les analyses sont faites en interne par Rivages Pro Tech. Le CIRSEE apporte son expertise en épidémiologie pour interpréter les résultats transmis par la suite aux collectivités et aux ARS.

En 2021, 13 contrats Covid-19 City Watch ont été signés, représentant le suivi de plus de 2 millions de personnes en France.

Collecte

Aucun fait marquant au cours de l'année 2021.

La réglementation générale sur la protection des données

SUEZ Eau France, en sa qualité de Responsable de Traitement des Données à Caractère Personnel, garantit le respect de la vie privée des usagers et des abonnés au service de l'eau et/ou de l'assainissement.

SUEZ Eau France et ses prestataires s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et la confidentialité de ces données, en application de la Loi informatique et Libertés et du Règlement européen sur la protection des données (RGPD).

Ce document RAD est conforme à la politique de gestion des données personnelles de SUEZ Eau France.

1.2 Les chiffres clés



1 108 clients assainissement collectif

17,5 km de réseau total d'assainissement



1,99193 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1.3 Les indicateurs de performance

Le rapport annuel du maire est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et des principes de gouvernance des services d'eau et d'assainissement. L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que **tous les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) sont tenus de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services (RPQS).**

Obligation d'affichage ET de transmission au Préfet pour information (article D. 2224-5) de leur RPQS.

- Communes de plus de 3 500 habitants (article L. 1411-13 du CGCT) et,
- Les EPCI comprenant une commune de plus de 3 500 habitants (art. L.1411-4 du CGCT)

Remarque : Le rapport annuel devra également être examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (article L. 1413-1 du CGCT).

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 identifient des indicateurs de performance et les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

À quoi servent les indicateurs ?

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance,
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers.

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**.

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/observatoire>

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'Agence Française pour la Biodiversité, entité gérant le SISPEA, un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent Rapport Annuel du Délégué.

Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

Les changements dans la réglementation

Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087 du 8 août 2016 – art 98.

Les dates clés

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

Besoin d'aide pour renseigner le Télé-RPQS ? Consultez l'Annexe 2 du présent document

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	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	3 080	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	1 108	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	3,82	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	13,73	km	A
Tarifification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,99193	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	80	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0,0001	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	3	Nombre	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. SUEZ Eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

En complément des indicateurs de performance du décret du 2 mai 2007, le contrat prévoit le suivi des indicateurs spécifiques suivants :

Indicateurs spécifiques du contrat		
Désignation	Unité	2021
IP1 – Taux de débordements dans les locaux des usager	‰	0
IP2 - Taux d'obstruction du réseau (nb/km)	(nb/km)	0
IP3 - Taux d'obstruction des branchements (nb/km)	(nb/km)	0
IP4 - Taux d'hydrocurage préventif	%	0,7
IP5 - Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours	%	82
IP6 - Proportion de lettre d'attente parmi les réponses du délégataire	%	1
IP7 – Taux de Réclamations écrites FP2E	‰	13,54
IP8 - Taux d'impayés 6 mois après la facturation	%	0,83

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets renforce les clauses environnementales dans les marchés publics. Tous les marchés publics devront intégrer d'ici 5 ans une clause écologique.

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 supprime l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics ont approuvé les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics.

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

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

Cette décret a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes en vue de leur valorisation agricole.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues. Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;

- A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;

- Au plus tard le 1er janvier 2026, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...) des installations de méthanisation classées en rubrique ICPE 2781-2

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP à travers la plateforme Trackdéchet.

1.6 Les perspectives

Incidences des dernières évolutions réglementaires sur les systèmes d'assainissement

1 – Arrêté du 21 juillet 2015

Le nouvel arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, qui se substituait à celui du 22 juin 2007, a été complété par un arrêté modificatif en date du 31 juillet 2020.

Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie.

Par ailleurs, il renforce également les obligations concernant la surveillance continue de ces derniers mais laisse la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure physiques. Les maîtres d'ouvrage doivent également réaliser un diagnostic périodique décennal (pour les agglomérations < 10 000 équivalents habitants) ou permanent (mise en œuvre au plus tard le 01/01/2022 pour les agglomérations > 10 000 équivalents habitants)

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépotage de matières de vidange, capacité minimale de stockage de boues en valorisation sur les sols, etc ...).

➤ **Incidence sur votre système de collecte**

RESEAU de COLLECTE DE ARNAS

Mise en œuvre d'un diagnostic périodique sur le réseau d'assainissement

Conformément à l'arrêté modificatif du 31 juillet 2020, le réseau de collecte étant rattaché à celui du système d'assainissement de VILLEFRANCHE/SAONE (> 130 000 EH), la collectivité devra mettre en œuvre un diagnostic permanent au 31/12/2021 avec pour objectifs :

- de connaître l'état structurel et fonctionnel du réseau d'assainissement,
- d'identifier les éventuels dysfonctionnements du système,
- de suivre et d'évaluer l'efficacité des actions préventives ou correctives engagées,
- d'exploiter le système dans une logique d'amélioration continue.

Le contenu devra bien évidemment s'adapter aux besoins et enjeux propre de chaque système d'assainissement.

TAU (*T*raitement des *A*utorisations d'*U*rbanisme) :

- **Au 1^{er} janvier 2022**, toutes les communes doivent pouvoir recevoir les demandes d'autorisation d'urbanisme (permis de construire, déclarations préalables et certificats d'urbanisme) sous forme électronique. **Celles de plus de 3 500 habitants** doivent également se doter d'une téléprocédure spécifique pour **assurer leur instruction par voie dématérialisée (loi ELAN)**.
- **L'Etat** met à disposition des collectivités une **plateforme d'échange et de partage** des dossiers nommée **PLAT'AU** à laquelle les systèmes d'information des communes doivent être raccordés.

☞ Une **connexion unique** à l'ensemble de **l'écosystème d'instruction** (*services consultables, contrôle de légalité, services de fiscalité, statistiques, etc.*).



Dans ce cadre et afin de faciliter les interactions sur ce sujet avec toutes ses collectivités clientes, SUEZ Eau France s'est doté d'un outil informatique pour se raccorder à cette plateforme.

Nous sommes ainsi en mesure de recevoir directement toutes vos demandes d'informations concernant les services de l'eau ou de l'assainissement dans le cadre de demandes d'autorisation d'urbanisme, et d'y répondre, via la plateforme **Plat'AU**.

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	01/07/2012	30/06/2022	Affermage
Avenant n° 01	28/04/2017	30/06/2022	Modification du contractant et de l'assujettissement à la TVA.
Avenant n° 02	01/07/2022	31/12/2022	Prolongation de la durée du contrat de six mois

Le service de l'assainissement de **la commune d'ARNAS** est délégué à SUEZ Eau France dans le cadre d'un contrat d'affermage.

Les missions d'exploitation déléguées sont principalement :

- la collecte des effluents,
- l'élimination des sous-produits du réseau
- la facturation, l'encaissement et la gestion des comptes clients

Le contrat, d'une durée de **10 ans et 6 mois** arrivera à échéance le **31/12/2022**.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat



⇒ **185** collaborateurs
engagés pour la protection
de notre capital naturel, l'eau

- Exploitation d'usines et de réseaux
- Gestion de la relation clientèle
- Ingénierie environnementale

568
communes eau

9 787
km de réseaux eau
et assainissement

177 021
clients particuliers
eau

43
unités de production
d'eau potable

173
stations
d'épuration

⇒ 6 ESPACES CLIENTÈLE

ANSE 69480
309 Route de Lucenay
Lundi au Vendredi : 9h à 12h00

BEAULIEU 69430
En Chavanne
Lundi au jeudi :
8h30 à 12h30 - 13h30 à 17h
Vendredi :
08h30 à 12h30 - 13h30 à 16h30

BELIGNEUX 01360
Zone des 2B
126 Chemin du Derontet
Mardi et jeudi de 8h à 12h

CHÂTILLON 01400
Rue des Frères Lumières
Lundi de 14h à 16h
Mardi au vendredi : 9h à 12h - 14h à 16h

REPLONGES 01750
127 chemin de la Vuidée
Lundi au jeudi :
8h15 à 12h00 - 13h30 à 16h45
Vendredi :
08h15 à 12h00 - 13h30 à 16h15

THIZY 69240
15 rue Edouard Millaud
Lundi au vendredi :
8h00 à 12h00 - 13h30 à 16h00

PAR TÉLÉPHONE :

0977 408 408
(prix d'un appel local)
du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00
Samedi : 8h00 à 13h00

En cas d'urgence 24h/24 :
0977 401 133
0977 401 130



⇒ VOS CONTACTS TERRITOIRE AIN SAÔNE RHÔNE



Jean-Didier COURBIÈRE
Directeur d'Agence
06 78 09 84 56
jean-didier.courbiere@suez.com



Damien IGNACZAK
Adjoint Directeur d'Agence
06 77 69 96 87
damien.ignaczak@suez.com



Thierry LEBRUN
*Directeur Station d'épuration
de la Feyssine*
06 80 31 22 15
thierry.lebrun@suez.com



Nathalie BADIN
*Préventrice
Santé Sécurité*
08 03 34 35 37
nathalie.badin@suez.com



François CONNIER
*Délégué commercial
Secteur Ain Isère*
06 74 95 95 33
francois.connier@suez.com



Sébastien LAZZARONI
*Délégué Commercial
Secteur Rhône Loire*
06 73 89 92 30
sebastien.lazzaroni@suez.com



Perrine DULIEU
*Assistante d'Agence
Secteur Ain Isère*
07 64 80 94 40
perrine.dulieu@suez.com



Laetitia ZYGMUNT
*Assistante d'Agence
Secteur Rhône Loire*
06 48 12 98 32
laetitia.zygmunt@suez.com



⇒ VOS CONTACTS TERRITOIRE AIN SAÔNE RHÔNE



Luis ANDRADE
Responsable Réseau
Béligueux-Miribel-Nord Isère
06 80 08 87 45
luis.andrade@suez.com



Jérôme COMANDE
Responsable Réseau Beaujeu
06 84 40 00 86
jerome.comande@suez.com



Sébastien FOUGERAS
Responsable Réseau Pontcharra
06 88 82 95 60
sebastien.fougeras@suez.com



Stéphane MAESTRACCI
Responsable Réseau
Anse Dombes
06 08 47 01 66
stephane.maestracci@suez.com



Charles MURE
Responsable Réseau Thizy
06 70 21 44 98
charles.mure@suez.com



Thierry VALET
Responsable Réseau Coyziat
06 71 01 39 41
thierry.valet@suez.com



Claude ARMANET
Responsable Assainissement
Anse-Beaujeu
06 80 22 51 83
claude.armanet@suez.com



Philippe COGNIE
Responsable Assainissement
Dyonnax / Béligueux
06 80 22 52 44
philippe.cognie@suez.com



Alex GUILLOIN
Responsable
Assainissement Thizy
06 74 40 44 00
alex.guilloin@suez.com



Achille RESSORT
Responsable Assainissement
Chatillon sur Chalaronne
06 70 27 28 38
achille.ressort@suez.com



Fabrice MICOUD
Responsable
Production et Maintenance
Secteur Ain Isère
06 08 69 12 29
fabrice.micoud@suez.com



Sébastien MILLET
Responsable
Production et Maintenance
Secteur Rhône Loire
06 87 89 79 18
sebastien.millet@suez.com



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En 2021, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.3 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

75 % des contacts se sont faits par téléphone en 2021. En 2021, près de 273 561 contacts ont été traités par les CRC.

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les Centres de Relation Clientèle basés à Brignais et à Saint-Etienne permettent aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation</u> :	0977 408 408	(appel non surtaxé)
<u>Pour toutes les urgences techniques</u> :	0977 401 130	(appel non surtaxé)

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**



309 Route de Lucenay - 69480 ANSE

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30

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

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

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

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



2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement

L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), de transport (collecteurs) et de traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physiques). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités.

Il existe 4 types d'ouvrages qui sont :

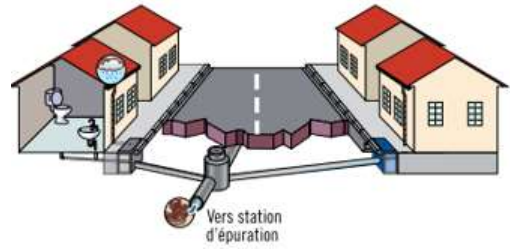
- Les ouvrages de collecte des effluents,
- Les ouvrages de transport des effluents,
- Les ouvrages de déversement et de rétention,
- Les ouvrages de prétraitement et de traitement



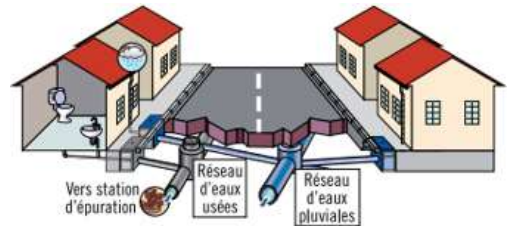
Dans un système d'assainissement, il faut distinguer les réseaux de type unitaire et les réseaux de type séparatif :

- **Un réseau unitaire** est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.

Ce système est le plus ancien et il équipe la plupart des centres villes historiques. Il présente l'inconvénient de diluer et de surcharger le réseau avec risque de déversement au milieu naturel d'une partie de la charge polluante par temps de pluie. Les à-coups hydrauliques liés aux flux d'eaux pluviales compliquent la bonne gestion de la station d'épuration.



- **Un réseau séparatif** est conçu pour véhiculer uniquement les eaux usées (EU) ; Les eaux pluviales (EP) sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.



En temps de pluie, les eaux usées ne risquent plus d'être diluées et déversées au milieu naturel. Elles vont toutes en station d'épuration. L'avantage de ce type de réseau est de ne pas introduire de charges de pollution minérale ou chimique du flux d'eaux pluviales dans la station d'épuration.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	112	137	22,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	12 888	12 899	0,1%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	3 795	3 816	0,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	697	697	0,0%
Linéaire total (ml)	17 492	17 549	0,3%

NOTA> La police des réseaux fait partie des responsabilités du Maire.

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)								
Réseau	Écoulement	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Eaux pluviales	Gravitaire	-	18	-	-	8	112	138
Eaux usées	Gravitaire	6 728	-	-	88	835	5 248	12 899
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	638	-	59	697
Unitaire	Gravitaire	-	1 452	-	-	23	2 340	3 815
Total		6 728	1 470	-	726	866	7 759	17 549

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

Les accessoires des réseaux d'assainissement permettent, soit d'accéder au réseau d'assainissement pour réaliser les inspections de suivi et l'exploitation du réseau, soit de permettre un bon fonctionnement de celui-ci. Ils sont indispensables et font partie intégrante du système de collecte des eaux usées et pluviales.

Lors des travaux de voirie, il est nécessaire de procéder à la mise à niveau des regards.

On inclut généralement dans ces éléments les grilles et avaloirs d'eaux pluviales des réseaux unitaires ou pluviaux et les branchements.

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Avaloirs	104	108	3,8%
Branchements publics eaux usées	1 082	122	- 88,7%
Regards réseau	379	380	0,3%

NOTA > Les informations ci-dessus sont celles renseignées dans le SIG au 31 décembre de l'année d'exercice. Il s'agit donc d'une image du SIG à cette date.

Branchements : Nombre de sites ayant au moins un Point De Service non supprimé en fin de période et qui ont déjà eu au moins un compteur. Cette condition permet de ne pas prendre en compte les sites/pds créés pour les demandes de travaux.

Le comptage sur le contrat est fait sur la base du code INSEE de l'adresse du site. Sont exclus du comptage les PDS supprimé au cours de l'exercice.

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

Le ou les déversoirs d'orage sont classés dans la nomenclature du Décret du 29 Mars 1993 à la rubrique 5- 2-2. Ils ont fait l'objet d'une déclaration simplifiée auprès des Services de l'Etat en 1994 par nos soins conformément aux dispositions réglementaires. Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés dans le tableau suivant.

Inventaire des rejets au milieu naturel		
Commune	Site	Charge (kg DBO5/jour)
ARNAS	DO_N°1 VERS L'AVE MARIA	Supérieure ou égale à 120 kg DBO5/jour et inférieure à 600
ARNAS	DO_N°2 RUE DES ACCACIAS CHEMIN DE HALLAGE	Inférieure à 120 kg DBO5/jour
ARNAS	DO_N°3 CHEMIN DE LA BOUCLE	Inférieure à 120 kg DBO5/jour
ARNAS	DO_N°4 IMP GUILLAUME APPOLONAIRE FACE LOT. LE PRE MOULIN	Inférieure à 120 kg DBO5/jour
ARNAS	DO_N°5 RUE DU BEAUJOLAIS (VERS LE PONT)	Inférieure à 120 kg DBO5/jour
ARNAS	DO_N°6 RUE DE LA LIBERTE	Inférieure à 120 kg DBO5/jour

Tous les déversoirs d'orage ont une charge en DBO₅ estimée inférieure à 120 kg/j à l'exception du « DO_N°1 VERS L'AVE MARIA » dont la charge est comprise entre 120 et 600 kg DBO₅/j.

• **LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Inventaire des installations de relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	45	m³/h

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2021
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	1
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	11
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2021
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)	30
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	26

Taux de renseignement du linéaire réseau			
Matériau	Diamètre	Date de pose	Altimétrie
55.78%	93.89%	50.18%	17.5%

3

Qualité du service

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

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

3.1.1 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

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-canalisations.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 31/12/2021
RDICT	54
RDT	30
RDT-RDICT conjointe	51
Total	135

• **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

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

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

Inspections réseau						
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	0	0	0	215	0	- 100,0%
Linéaire de réseau inspecté en pédestre (ml)	24	0	0	0	0	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	24	0	0	215	0	- 100,0%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	26	0	0	0	0	0,0%

Sans objet au cours de l'année 2021.

• LE CURAGE

Le **curage préventif** des réseaux d'assainissement est réalisé dans un triple objectif :

- garantir le bon écoulement des effluents afin d'assurer la continuité du service, en prévenant les obstructions ou les débordements qui pourraient résulter d'une diminution de la section utile des ouvrages du fait de l'existence de dépôts,
- préserver le milieu naturel dans la mesure où plus de la moitié de la pollution transitant dans les réseaux par temps de pluie et susceptible d'être déversée au milieu naturel résulte de dépôts remis en suspension,
- maintenir la qualité des effluents en évitant le développement de fermentations septiques. En effet, les sédiments déposés se montrent propices à la formation d'hydrogène sulfuré (H₂S), précurseur de l'acide sulfurique (H₂SO₄) gaz très corrosif, attaquant les parois des ouvrages.



Le **curage curatif** des réseaux d'assainissement est réalisé afin de rétablir l'écoulement des effluents qui sont stoppés par des dépôts de matériau (terre, sable, cailloux), des objets (ballon, ...) en libérant le passage réduit de la section d'écoulement.

Curage préventif Réseau						
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	32,73	325,78	-	27,7	-	- 100,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	219,73	490,22	298,5	227,09	127,46	- 43,9%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	252,46	816	298,5	254,79	127,46	- 50,0%
Taux de curage préventif (%)	1,4%	4,7%	1,7%	1,5%	0,7%	- 49,9%

Tous les sous-produits extraits lors des curages sont envoyés en centre de traitement spécifique.

Curage curatif						
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	-	186,8	-	-	0,0%
Linéaire de réseau unitaire curé (ml)	-	-	-	81,1	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	0	186,8	81,1	0	- 100,0%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%	0,0%	- 100,0%

Sans objet au cours de l'année 2021.

• LES DESOBSTRUCTIONS

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

- sur le réseau,
- sur les branchements,
- sur les avaloirs.



Désobstructions						
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	1	0	2	1	0	- 100,0%
Désobstructions sur branchements	1	1	0	0	0	0,0%
Désobstructions sur avaloirs	0	0	0	0	0	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,06	0	0,11	0,06	0	- 100,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0	0	0	0,0%

Sans objet au cours de l'année 2021.

• LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avaloirs lors des opérations de curage.

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)							
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Réseau	Curage préventif	1 600	6 000	2 900	0	100	0,0%

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)							
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Réseau	Curages curatifs	0	0	0	300	0	- 100,0%

Les matières de curage sont évacuées à la station de Pierre bénite pour y être traitées.

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

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

Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquête/contrôle de branchement						
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	1	4	1	1	0	- 100,0%
Nombre d'enquêtes sur branchement	23	4	2	1	0	- 100,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	24	8	3	2	0	- 100,0%

Sans objet au cours de l'année 2021.

- **LES REPARATIONS**

Sans objet pour au cours de l'exercice.

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2020	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	-	2	0,0%

Ces interventions ont eu lieu dans le cadre des investigations liées aux travaux « Route du Marverand ».

3.1.2 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Les volumes déversés au milieu naturel sont enregistrés et analysés par la CAVBS.

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)							
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	10 815	14 498	8 636	8 249	10 080	22,2%
Total		10 815	14 498	8 636	8 249	10 080	22,2%

NOTA > Les données ci-dessus font état de la consommation facturée. Des décalages de facturation, des surestimations ou sous-estimations de consommations peuvent générer artificiellement d'importantes variations.

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

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

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont liés à des opérations d'entretien et de maintenance ou à des contrôles réglementaires.

Les interventions d'entretien et d'exploitation des ouvrages que vous nous avez confiés font l'objet de procédures déclinées dans notre système de Management Qualité, Sécurité et Environnement. C'est le fruit de notre savoir-faire et de notre expérience dans la gestion des ouvrages de traitement.

Afin de fiabiliser ses opérations, SUEZ Eau France utilise un logiciel de Gestion de la Maintenance et d'Exploitation (NEPTUNE).

Cet outil de gestion est renseigné avec les éléments suivants :

- définition de chaque organe à maintenir (issue de l'inventaire du patrimoine),
- description technique des opérations de maintenance et d'exploitation nécessaires,
- indication de la fréquence associée à chaque tâche de maintenance préconisée,
- planification dans le temps de toutes les opérations.

A partir de ces éléments, le logiciel édite automatiquement à destination des agents des bons d'intervention adaptés aux besoins des équipements et des ouvrages

Cet outil permet en outre d'archiver l'historique des interventions afin de pouvoir analyser à posteriori les points sensibles et réadapter éventuellement les consignes de maintenance.

Cette rationalisation de l'entretien et de la maintenance permet d'accroître considérablement la fiabilité et la disponibilité des équipements, de réduire les opérations d'urgence liées à une défaillance du matériel et, de ce fait, d'assurer la qualité, la reproductibilité et la traçabilité des opérations.

Fonctionnement des postes de relèvement		
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	1
Total		1

Les contrôles réglementaires

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

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

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT double porte	18/05/2021
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Moyen de levage des postes de relèvement	potence de levage	18/05/2021

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

Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant :

Les autres interventions sur les postes de relèvements									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1	2	1	1	-	-100,00%
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	15	9	7	8	2	-75,00%
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1	7	2	3	2	-33,33%
ARNAS	PR_AVENUE DE JOUX	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	40	27	10	35	58	65,71%

3.1.3 Le suivi des rejets industriels

Commune d'Arnas :

DISTILLERIE CALLADOISE (distillerie)

Une enquête a été réalisée par nos services le 2 avril 2021 auprès de l'établissement.

Suite à cette visite, il apparaît qu'une autorisation de déversement au sens de l'art. L 1331.10 du code de la Santé Publique est justifié, le procédé de distillerie générant des rejets autres que domestiques.

La fiche de visite et le projet d'autorisation de déversement ont été transmis à la collectivité le 19 novembre 2021 pour signature.

3.2 Les autres missions du service

3.2.1 Le géoréférencement

La réforme « Construire sans Détruire » évoquée précédemment oblige les propriétaires de réseaux enterrés à avoir des plans précis de leur patrimoine. L'ensemble des réseaux doivent être à terme géoréférencés avec précision. D'ores et déjà les réseaux dits « sensibles » (gaz, électricité, ...) seront cartographiés avec précision d'ici 2023.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Il s'agit de réaliser une levée GPS de l'ensemble des canalisations et branchements d'eau potable à l'aide d'un appareil GPS permettant d'obtenir une grande précision (quelques centimètres).



À QUOI RESSEMBLENT LES PLANS ? Pour illustrer le résultat de cette démarche, voici quelques vues de plans et exemples de données obtenus.

Extrait de plans avant géoréférencement :



Extrait de plans après géoréférencement :



3.3 Le bilan de la relation client

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

3.3.1 Le nombre de clients assainissement collectif

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

Le nombre de clients assainissement collectif			
ARNAS	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	999	1 015	1,6%
Collectivités	5	5	0,0%
Professionnels	83	88	6,0%
Total	1 087	1 108	1,9%

NOTA > Le nombre de clients du contrat correspond au nombre de clients actifs en fin de période.

Catégories de clients :

Particuliers = Particuliers, Syndics, Clients de passage,
 Collectivité = Collectivité,
 Professionnels = Professionnels, Agriculteurs, Administration,
 Autres = Prestataire de facturation.

3.3.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement							
Commune	Type volume	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
ARNAS	Volumes assujettis (m³)	111 917	92 959	103 785	118 001	112 221	- 4,9%

3.3.3 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	692
Courrier	69
Internet	190
Visite en agence	13
Total	964

3.3.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	124	-
Facturation	60	44
Règlement/Encaissement	52	7
Prestation et travaux	22	-
Information	329	-
Technique assainissement	1	1
Total	588	52

3.3.5 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.

Activité de gestion			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	565	591	4,6%
Nombre d'abonnés prélevés	166	160	-3,6%
Nombre d'échéanciers	9	23	155,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 163	2 215	2,4%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	171	191	11,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	13	12	-7,7%
Nombre total de factures comptabilisées	2 347	2 418	3,0%

3.3.6 La relation clients

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

Relation client			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,1	77,7	0,8 %
Satisfaction Post Contact	7,8	7,8	0,0 %
Pourcentage de clients satisfaits	79	79	0,0 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	8	15	87,5 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,36	13,54	83,9 %

3.3.7 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2021
Délai Paiement client (j)	20,31
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	4 545,15
Créances irrécouvrables (€)	970,3
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	1 637,51
CA TTC hors travaux de l'année N -1	197 463,87
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,48
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,83

3.3.8 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité	
Désignation	2021
Nombre de dossiers FSL	3
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	12,54
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	11,4
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	7,5
Montant Total HT "solidarité"	11,4
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0001

3.3.9 Les dégrèvements pour fuite

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

Les dégrèvements			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	13	5	- 61,5%
Nombres de demandes de dégrèvement	13	5	- 61,5%
Volumes dégrévés (m ³)	5 032	309	- 93,9%

3.3.10 Le prix du service de l'assainissement

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

- LE TARIF**

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

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	6,86	7,18	4,7%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,4542	1,591	9,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	3,78%	3,62%	- 4,2%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	1,82747	1,99193	9,0%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,66137	1,81083	9,0%

- LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	6,86	7,18	4,7%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,1581	0,1653	4,6%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	1,2961	1,4257	10,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,15	0,16	6,7%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1661	0,1811	9,0%

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf client : 98-8859375696
facture n : F120-0131543

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 408 408
APPEL NON SURTAXE

urgence 24h/24
0977 401 131
APPEL NON SURTAXE

SUEZ Eau France - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

Fiches Qualité Eau disponibles sur le site de l'ARS : <http://infofactures.atlasante.fr>

e-facture

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



ARNAS ASS 120 M3 RAD
AGGLO VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS
115 RUE PAUL BERT
69400 VILLEFRANCHE SUR SAONE

Service de l'eau potable du Syndicat du centre Beaujolais

SPECIMEN 120 M3		15 Mars 2022
montant TTC	m ³	
7,90 €	montant TTC	
231,13 €	120 m ³	montant TTC
239,03 €		

Net à payer 239,03 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 16 mars 2022
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.

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

Document à conserver 10 ans
N°Facture : F120-0131543-1

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			198,10		217,91
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	2	3,59	7,18	10,0	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m ³	0,1453	19,84	10,0	
Part C.A. Villefranche Beaujolais Saone du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m ³	1,4257	171,06	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			19,20		21,12
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Moderisation des réseaux (Agence de l'Eau) du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m ³	0,16	19,20	10,0	
TOTAL HT			217,30		
MONTANT TVA (10,0 %)			21,73		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					239,03
Net à payer					239,03 €

Pour mieux comprendre votre facture

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES : Ce service correspond à la collecte et avant de retourner dans le milieu naturel.

IN 410134 607 RCS Nordore - N° TVA intracommunautaire : FR 79 4 10034 607

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

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

4.1.1 Le CARE

ASST - ARNAS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

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

en milliers d'euros	2020	2021	Ecart en %
PRODUITS	187,42	195,06	4,1%
Exploitation du service	27,34	27,21	
Collectivités et autres organismes publics	152,29	156,08	
Travaux attribués à titre exclusif	7,76	11,73	
Produits accessoires	0,03	0,04	
CHARGES	201,72	190,63	-5,5%
Personnel	26,58	17,98	
Energie électrique	1,50	0,96	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	-0,23	0,04	
Sous-traitance, matières et fournitures	7,83	5,29	
Impôts locaux et taxes	0,79	0,53	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	9,05	7,70	
• télécommunication, postes et télégestion	0,61	0,57	
• engins et véhicules	2,64	1,92	
• informatique	3,92	3,87	
• assurance	0,15	0,23	
• locaux	0,61	0,73	
Contribution des services centraux et recherche	1,16	1,29	
Collectivités et autres organismes publics	152,29	156,08	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	2,38	0,00	
• programme contractuel	0,17	0,18	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,30	0,43	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	-0,11	0,16	
Résultat avant impôt	-14,30	4,43	131,0%
Apurement des déficits antérieurs	0,00	4,43	
RESULTAT	-14,30	0,00	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

ASST - ARNAS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

Détail des produits

en milliers d'euros	2020	2021	Ecart en %
TOTAL	187,42	195,06	4,1%
Exploitation du service	27,34	27,21	-0,5%
• Partie fixe facturée	7,54	7,77	
• Partie proportionnelle facturée	18,32	17,70	
• Pluvial facturé	1,02	1,04	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,14	0,59	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0,33	0,11	
Collectivités et autres organismes publics	152,29	156,08	2,5%
• Part Collectivité	134,59	139,35	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	17,70	16,73	
Travaux attribués à titre exclusif	7,76	11,73	51,3%
• Branchements	7,76	11,73	
Produits accessoires	0,03	0,04	34,5%
• Autres produits accessoires	0,03	0,04	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2021

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

Sommaire

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2021 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. 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. Éléments directement imputés par contrats

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

2. Éléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 3% 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 du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.
- La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.
- La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non-compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2.87%.

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 -0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% 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 SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.91 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 27.5%.

VI. ANNEXES

ASST - ARNAS

Année 2021

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	45,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	25,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	17,54
Autres produits affermagés assainissement	Clients affermage assainissement	1 108,00
Charges branchements assainissement	nombre de branchement asst	1 093,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télé-gérés	1,00
Charges eaux pluviales	Longueur réseau assainissement eaux pluviales (en km)	0,14
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	45,00
Charges épuration	m3 assujettis épurés (milliers m3)	112 220,50
Charges et produits branchements facturés assainissement	nombre de branchement asst	1 093,00
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises	483,60
Charges marketing	Client équivalent	221,60
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	1,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	17,40

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	11 732,43
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	38 980,36
Charges logistique	Sortie de stock	-338,38
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-9 214,38
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-13 083,59
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel imputé en exploitation interventions réseau/usines	-9 638,74
Charges informatique / MO	Charges Personnel pour Informatique (92*/95*/96*/97*)	-11 423,52
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	38 980,36

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,04% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,04% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

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 (€)
01/2021 - 03/2021	30/04/2021	57 591,18
04/2021 - 06/2021	31/07/2021	2 956,77
07/2021 - 09/2021	31/10/2021	63 722,98
10/2020 - 12/2020	31/01/2021	9 833,79
		134 104,72

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Sans objet au cours de l'année 2021.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Multi-communes-PR_AVENUE DE JOUX-RVT-Rnvl pompe de relevage 2	1 623,15
-	1 623,15

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	1 623,15
Total	1 623,15

• LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT DANS LE CARE

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de renouvellement	1 623,15
Total	1 623,15

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2017	2018	2019	2020	2021
Renouvellement	0	4 607,67	0	2 383,54	1 623,15

5

Votre délégataire

SUEZ est un leader des services essentiels à l'environnement qui fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun et valorise les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

SUEZ porte cet engagement quotidiennement, y compris pendant la crise sanitaire durant laquelle la continuité de service n'a cessé d'être assurée tout en garantissant la sécurité de ses salariés.

En France, berceau historique du Groupe, **29 000 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air**, qui garantissent notre futur. SUEZ y opère principalement dans les métiers de la gestion de l'eau et des déchets auprès des collectivités et des entreprises.

La chaîne de valeur de l'activité Eau France repose sur 3 métiers principaux :

- Les services ;
- La construction ;
- Le digital.

Cette chaîne de valeur s'appuie sur trois piliers, l'expertise technique, les solutions et l'ancrage territorial qui constituent l'ADN de SUEZ depuis plus de 150 ans.

SUEZ évolue aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.

Le caractère essentiel de nos métiers réside désormais dans notre capacité à faire face, avec les autorités, le monde académique, celui des entreprises et l'ensemble des parties prenantes, aux nouveaux défis qui ont émergé au cours de ces dernières années en France et dans le monde. Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre est devenue pressante dans un monde complexe et interdépendant faisant apparaître des tendances fortes parmi lesquelles le changement climatique, la croissance démographique et la métropolisation, la transformation numérique de la société et les nouvelles attentes citoyennes.

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

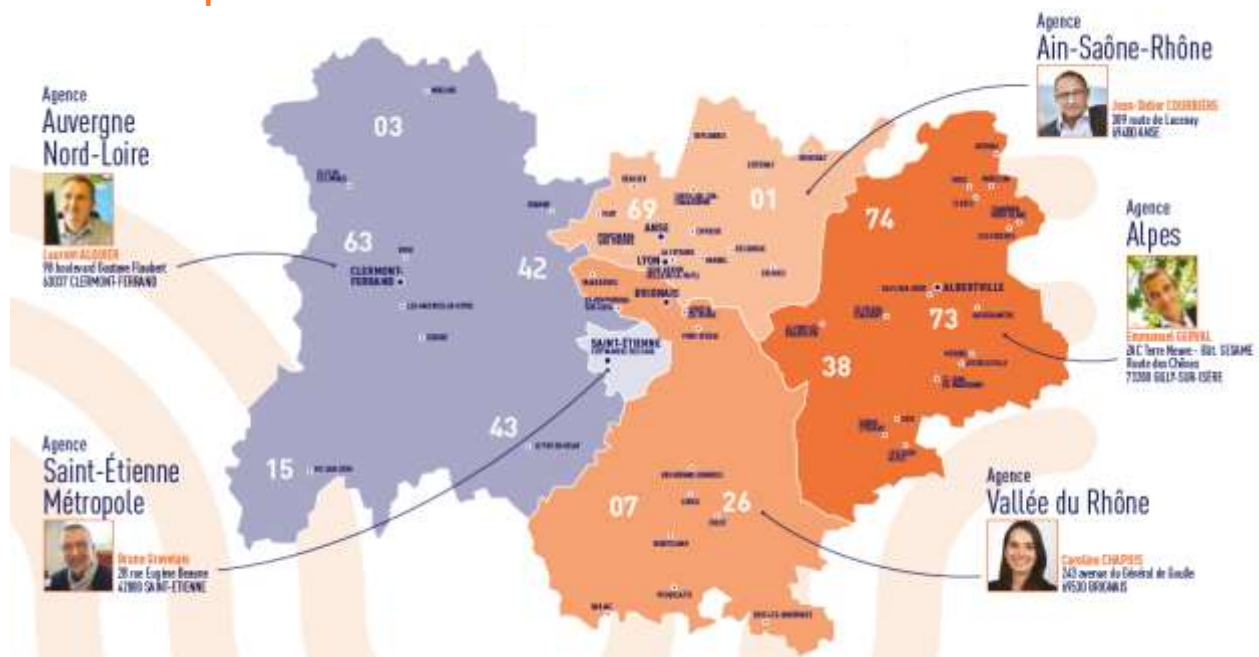
5.1.1 La Région

Présentation de l'activité Eau de SUEZ en région Auvergne-Rhône-Alpes

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'organise autour de **5 Agences territoriales** et plus de **50 Implantations** de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients et collectivités.

Partenaires de proximité des territoires, nos équipes s'engagent 365 jours par an, de l'exploitation d'usines et de réseaux, jusqu'à la relation client et à l'ingénierie environnementale.

Carte des implantations



Chiffres clés de l'activité Eau de SUEZ en Auvergne-Rhône-Alpes



17

partenariats

359

stations
d'épuration

12 580

télérelèves posées

26 126

km de réseaux

1 fondation



1

Maison
Pour Rebondir

95

usines de
production d'eau
potable

VISIO

pour une vision
360° du service
7j7 et 24h24

Comité de Direction de la Région Auvergne-Rhône-Alpes



Denis Tessier

DIRECTEUR DE RÉGION

Ségolène Kirchhoffer
Santé/SécuritéMarie-Agnès Gonnu
Ressources HumainesThierry Oriers
Administratif & FinancierBertrand Hartmann
Relation ClientClémentine Duclert
Communication
Centre-EstPhilippe Plasmondon
Métiers & PerformancesSerge Poncet
CommercialCatherine Savy
Communication
& Fondation TIS

DIRECTEURS FONCTIONNELS

Laurent Aiquier
Auvergne Nord LoireCaroline Chapuis
Vallée du RhôneJean-Didier Courbière
Ain Saône RhôneEmmanuel Gerval
AlpesBruno Gravelais
Saint-Etienne Métropole

DIRECTEURS D'AGENCES

La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires

Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la préservation de l'environnement et de la transition écologique et solidaire.

Pour relever les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux des territoires, la Fondation Terre d'Initiatives Solidaires intervient auprès du monde associatif, des acteurs de l'économie sociale et solidaire, de l'enseignement supérieur, et de l'innovation. Depuis sa création c'est :

+ 100 PROJETS soutenus

+ 900 000 citoyens impactés
positivement grâce aux actions soutenues

80 collaborateurs SUEZ en mécénat de
compétences

Pour chaque projet, un parrain ou une marraine de l'entreprise devient l'interlocuteur de proximité du porteur de projet en mécénat de compétences.



La Maison pour Rebondir

L'antenne locale met en œuvre la démarche d'innovation sociale portée par SUEZ. Son action implique tous les métiers du Groupe avec pour objectifs de renforcer l'impact social de ses activités et développer des nouveaux services d'économie circulaire avec les entrepreneurs de l'économie sociale et solidaire (ESS).

En 2021, ses actions se sont portées sur :

- ⇒ La consolidation de **163 579 HEURES D'INSERTION**, soit l'équivalent de 90 personnes à temps plein sur notre région
- ⇒ La participation à plus de **10 appels d'offre majeurs** (ex : renouvellement du centre de tri de Firminy, renouvellement des marchés de l'eau à Saint-Etienne)
- ⇒ L'accompagnement de **15 entrepreneurs d'économie circulaire** avec la Métropole de Lyon et l'incubateur Ronalpia
- ⇒ Le montage de projets multi-partenariaux avec des structures de l'ESS (ex : service à domicile de diagnostic et réparation gratuite des installations d'eau offertes à 150 foyers de Saint-Etienne Métropole)

5.1.2 Nos moyens matériels

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

Nos véhicules et nos engins

- véhicules légers, camionnettes,
- fourgons ateliers, dont 1 équipé d'un matériel d'hydrocurage,
- camions-plateau, dont 2 avec grue,
- minipelles avec remorque.

Notre outillage

- Matériel de chantier (pilonneuse, brise-béton, palan, marteau piqueur, scie, tronçonneuse, carotteuse, compresseur, obturateur, blindage de fouille),
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice),
- Appareils de mesure (hydraulique, électrique, paramètre de qualité),
- Matériel de pompage,
- Cartographie informatisée,
- Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO),
- Matériel de chantier et de signalisation,
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection, vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Blindage des fouilles,
- Détecteurs de gaz,



5.1.3 Nos moyens logistiques

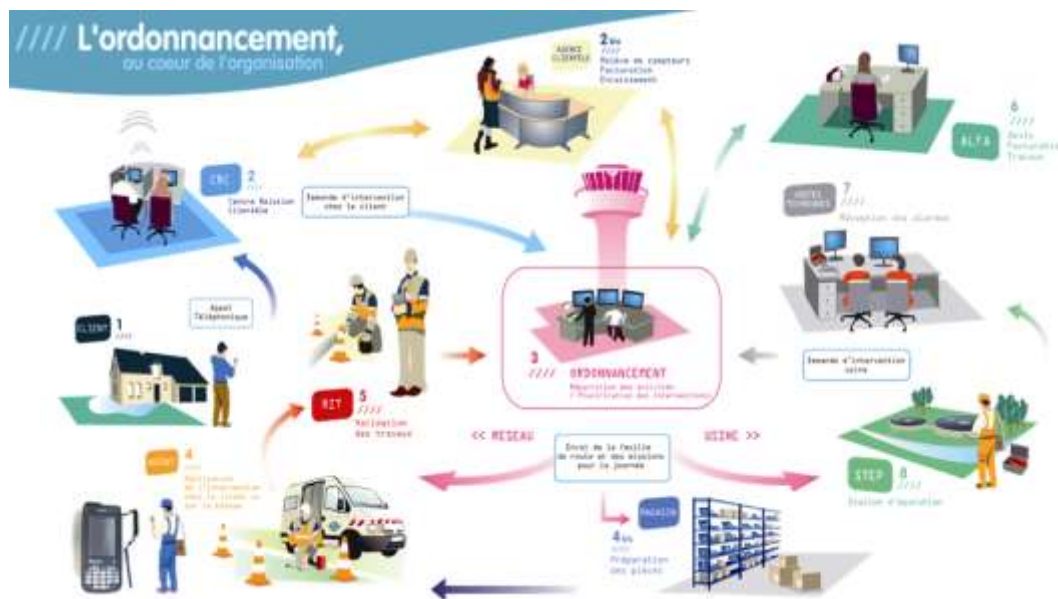
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

5.1.4 Les autres moyens

Nos outils métiers

Nos agents sont équipés de **matériel mobile de télécommunication** (AMI, téléphone, Tablette, PC portable) garantissant :

- Une information de qualité en temps réel,
- Une mobilisation rapide de nos équipes,
- Une diffusion immédiate des décisions,
- Un retour immédiat vers la collectivité.



Tous nos agents d'exploitation sont équipés de téléphones portables. Notre personnel dispose d'une messagerie interne pour une communication écrite et l'envoi de fichiers informatiques.

Grâce à l'outil **ELOGE de géolocalisation des véhicules**, nos interventions de maintenance, de réparations sont optimisées au niveau des déplacements par l'utilisation du GPS, pour davantage de réactivité, de rapidité et de sécurité.

LA TELESURVEILLANCE

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de CALUIRE.

Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage),
- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein).

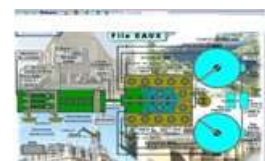


Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages),
- de calculs (volumes, débits),
- des bilans journaliers sur plusieurs jours.

LA SUPERVISION

Le logiciel de supervision **TOPKAPI** permet d'assurer le suivi de l'exploitation et de la gestion des alarmes. Des centrales d'alarmes sont capables de recevoir les informations depuis les sites exploités et équipés.



LE PATRIMOINE RESEAU

Le **SIG** est un outil de transparence et de dialogue avec les collectivités. C'est aussi un outil d'exploitation performant qui bénéficie de services complémentaires grâce à des applicatifs métiers spécifiques permettant d'optimiser les interventions et les renouvellements.



LES RESSOURCES HUMAINES

Le développement durable et la satisfaction de ses clients ne peuvent avoir de réalité sans l'engagement, la compétence et la performance de ses collaborateurs. C'est pourquoi le développement personnel des femmes et des hommes de l'entreprise fait partie des priorités de SUEZ Eau France.

5.1.5 Faire de la ressource en eau un levier de développement et de résilience des territoires

Partenaire engagé auprès des collectivités, des entreprises et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale et solidaire, tout en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.

Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilientes à impact positif sur l'eau, l'air et la terre. SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable. SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles contractuels, l'augmentation des exigences réglementaires, la lutte contre le changement climatique ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

L'entreprise a développé une longue et significative culture d'ingénierie et d'innovation qui lui a permis d'être reconnue experte au service de l'intérêt général.

Depuis les années 2000, l'entreprise a pris la pleine mesure de l'impact du numérique sur ses métiers :

- Les solutions commercialisées au travers de la gamme **Advanced Solutions** s'appuient sur les technologies numériques pour optimiser la gestion de l'ensemble du cycle de l'eau et améliorer les services aux clients.

- Avec les **capteurs connectés**, il est possible de surveiller le niveau des nappes phréatiques, le comportement hydraulique des réseaux, d'anticiper les épisodes pluvieux pour y préparer les réseaux d'assainissement, etc. L'entreprise est également leader dans le domaine des **compteurs communicants** (télérelève) avec 4,2 millions de compteurs déployés.

- Les centres VISIO sont dotés de dispositifs intelligents et réactifs qui permettent aux collectivités :

- de gérer et d'optimiser les interventions 24h/24, 7j/7

- d'anticiper grâce aux systèmes prédictifs

- de bénéficier d'une vision complète de leur territoire

- L'entreprise est aussi reconnue pour la qualité de sa **relation client usager**. Elle a été élue pour la deuxième année consécutive « Meilleur service client de l'année »

- 2021 : pour son contrat Saint-Etienne Métropole

Une démarche d'innovation sociale en France

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2021

Cette labellisation reconnaît pour la 9^{ème} fois SUEZ comme un employeur de qualité où les conditions de travail, les perspectives de carrière et l'épanouissement professionnel et personnel des collaborateurs sont un sujet d'amélioration au quotidien.

SUEZ a également obtenu une mention Très Bien, de la part du jury, en ce qui concerne la marque employeur et la formation. SUEZ se distingue avec des valeurs fortes et une éthique, piliers de sa stratégie RH. Cette année SUEZ a obtenu la note maximale pour ses engagements en matière de RSE ainsi que pour la diversité et l'inclusion. Le Top Employers Institute est l'autorité internationale indépendante qui certifie l'excellence des pratiques RH et des conditions de travail.

En 2021, SUEZ a lancé son réseau Inclusion et Diversité, afin de promouvoir un environnement de travail inclusif, respectueux des différences visibles et invisibles, favorisant l'égalité professionnelle, et qui lutte contre les discriminations.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...)
- 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.

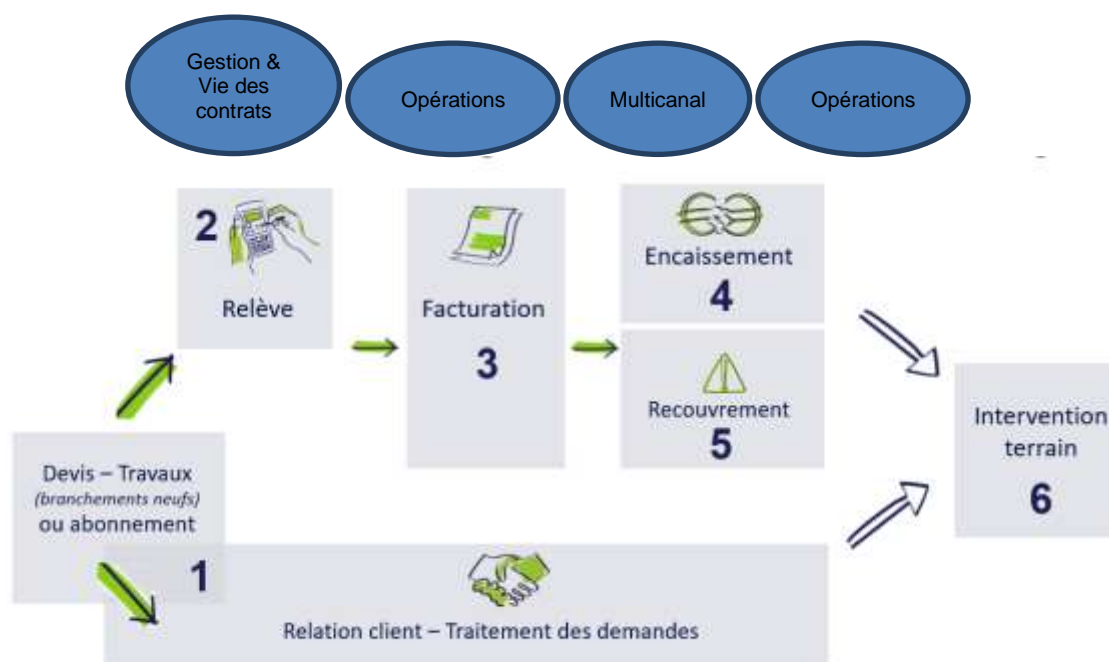
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

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

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

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

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

Relevé de votre compteur d'eau

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

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

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

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

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



suez

Compte rendu d'intervention

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

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.toutnormandie.fr)
- Fuite d'eau : contactez votre plombier
- Nous allons intervenir

suez

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie :

- Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. À défaut, nous sommes contraints de suspendre la fourniture d'eau.
- Il y a une fuite d'eau. Merci vos conseils nous aideront à régler votre problème.

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 gratuit)

suez

- Dépose d'index par les abonnés (via le portail de dépose d'index sur photo, le compte en ligne, ou le téléphone).

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

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

- Dépose d'index par les abonnés (via le compte en ligne ou le téléphone, saisie d'index seul sans photo)

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

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

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

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

La télérelève des compteurs permet au client :

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

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

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

• **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

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

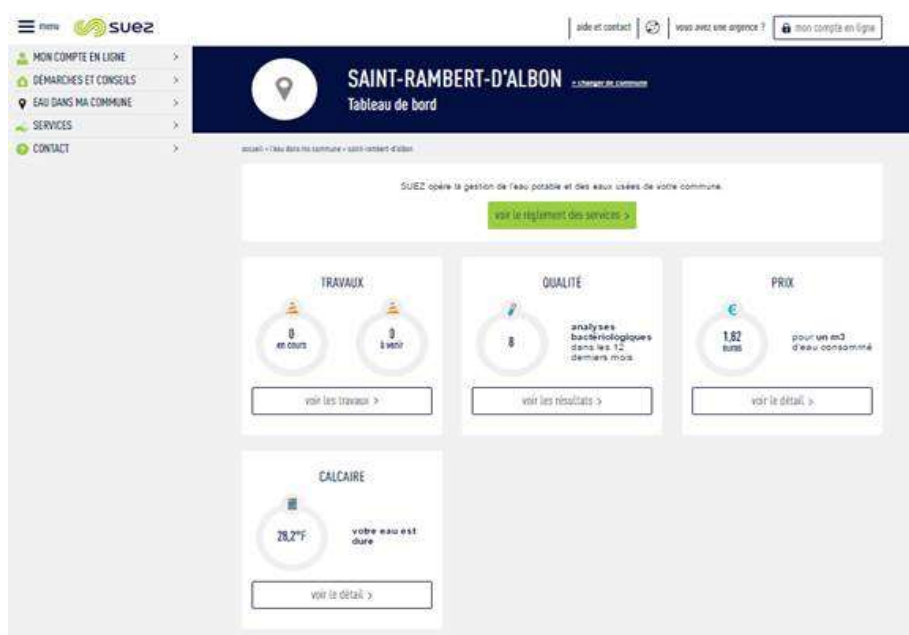
• **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

En 2021, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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 tousurmoneau.fr)*

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



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

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf
 - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
 - un formulaire de contact en ligne,
 - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
 - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECOUVREMENT**

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**
L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



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



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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

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

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

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

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel.

Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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



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

Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune.

La production d'eau potable	La distribution des eaux usées	Travaux et équipements
46% du prix	34% du prix	20% du prix
Coût de production de l'eau potable, le traitement des eaux usées et la distribution de l'eau.	Coût de production de l'eau usée, le traitement des eaux usées et la distribution de l'eau usée.	Coût de production de l'eau usée, le traitement des eaux usées et la distribution de l'eau usée.

Pourquoi son prix n'est-il pas le même dans toutes les communes ?

Il varie en fonction :

- De la consommation de votre commune (plus elle est élevée, plus le prix est élevé).
- Des caractéristiques de votre commune (type de terrain, densité de population, etc.).
- De la situation géographique de votre commune.

SUEZ

Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutseurmoneau.fr

<p>Je suis ma consommation</p> <p>Coûte au compteur de consommation dans la rubrique Mon contrat</p> <p>Coûte à l'abonnement (tarif forfaitaire) dans la rubrique Mon contrat</p> <p>Coûte au compteur de consommation dans la rubrique Mon contrat</p> <p>Coûte au compteur de consommation dans la rubrique Mon contrat</p>	<p>J'optimise mes dépenses</p> <p>Optimiser la consommation pour mieux maîtriser son budget.</p> <p>Optimiser la consommation de l'eau chaude dans le chauffe-eau et le chauffe-eau solaire pour contrôler la durée de l'eau et le montant exact de chaque paiement mensuel.</p> <p>Optimiser la consommation de l'eau chaude dans le chauffe-eau.</p>
<p>Je surveille mes installations et mon compteur</p> <p>Surveiller le compteur de consommation de l'eau.</p> <p>Surveiller le compteur de consommation de l'eau.</p> <p>Surveiller le compteur de consommation de l'eau.</p>	<p>Je commande mes interventions et je m'assure en cas de besoin</p> <p>Commander les interventions de réparation et de maintenance.</p> <p>Commander les interventions de réparation et de maintenance.</p>

SUEZ



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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

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

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

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

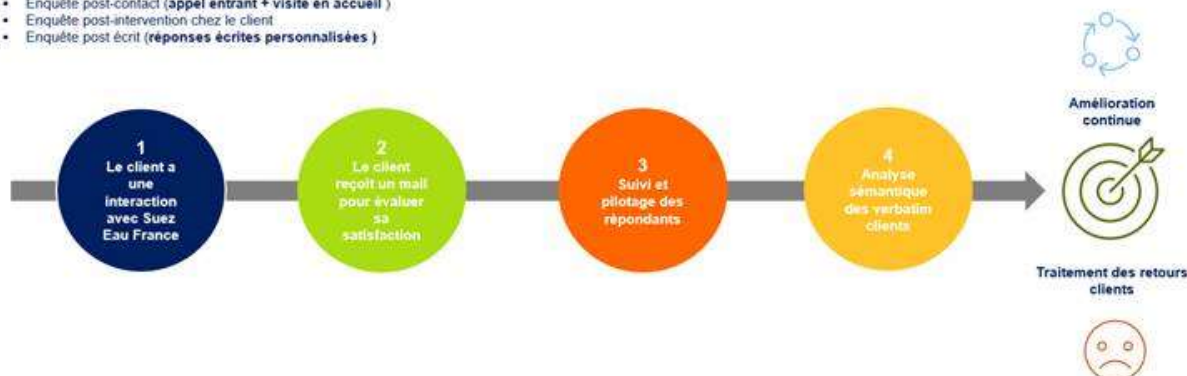
- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** (sauf pour Bordeaux Métropole) pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail

- Enquête post-intervention afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

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



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

AVANT LANCEMENT SUR LE MARCHÉ NATIONAL D'UN NOUVEAU SERVICE, NOUS REALISONS TOUJOURS UN TEST SUR UNE REGION POUR VERIFIER QUE LE SERVICE CONVIENT BIEN AUX BESOINS ET FONCTIONNE CORRECTEMENT, L'AJUSTER SI NECESSAIRE AVANT DE LE DEPLOYER AU NIVEAU NATIONAL.

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

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

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. - Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. - En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et orsotères agrandie pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. - En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> - Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (aménagement, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<ul style="list-style-type: none"> - Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. - Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
 ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. - Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	<ul style="list-style-type: none"> - Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. - Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	<ul style="list-style-type: none"> - Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7J/7 pour répondre aux urgences. - Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

NOTRE VISION

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

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures, notamment sous l'effet de la réforme territoriale. Notre marché est devenu plus fluide, et aussi plus concurrentiel.

Les collectivités et l'ensemble de nos clients ont toujours des attentes fortes en matière d'expertise technique, et la gouvernance est désormais au cœur de leurs préoccupations, afin de leur permettre d'exercer pleinement leur rôle de maître d'ouvrage, décisionnaire de la stratégie des services de l'eau et de l'assainissement sur leur territoire.

Une évolution forte de ces stratégies est de ne plus être tournées uniquement sur des enjeux techniques et environnementaux : elles donnent désormais un rôle central aux citoyens, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, la solidarité envers les publics fragilisés et les attentes en matière de services connectés sont des enjeux forts de nos contrats.

Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont également montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire. Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, **la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.**

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

Les enjeux environnementaux ont un impact conséquent sur la ressource et les milieux aquatiques, ainsi que sur notre manière d'opérer au sein des territoires en tant que contributeur à la transition écologique.

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

Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre en proposant, aux côtés de l'ensemble des parties prenantes, des solutions innovantes et adaptées aux spécificités locales, constitue une réalité désormais pressante.

Le changement d'actionnaire vécu par SUEZ en 2021-2022 n'entame en rien sa capacité à répondre à ces défis.

Au contraire, tout en conservant l'ensemble de ses métiers et de ses pôles d'excellence, en particulier sur le territoire français, SUEZ a gagné en agilité.

Ses collaborateurs ont eu l'occasion de démontrer leur attachement à l'entreprise, à ses valeurs, et leur engagement n'en est que plus fort autour de l'ambition du groupe :

- Être un leader agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement
- Développer une proposition de valeur différenciante, centrée sur les attentes de nos clients
- Faire de la ressource en eau un pilier du développement durable et de la résilience des territoires

Cette vision repose sur trois piliers structurants :

1. Notre expertise technique

C'est notre ADN, notre culture. Nous continuons de la développer pour accompagner les collectivités, comme nous avons su le faire depuis 150 ans.

2. Notre capacité à apporter des solutions adaptées aux besoins, quelles que soient les modalités contractuelles

Celles-ci ont fortement évolué et vont continuer à évoluer. Nous devons répondre aux attentes de nos clients et les anticiper en leur apportant les meilleures solutions, spécifiques, parfois sur-mesure.

3. Notre ancrage territorial, cet attachement que nous avons depuis toujours d'être un acteur local

Nous sommes un des catalyseurs de l'intelligence collective locale, au service du développement durable du territoire.

Les ambitions des territoires où nous opérons sont aussi les nôtres, car nous y vivons.

Ces trois piliers sont le trait d'union de notre histoire, ils seront le socle de notre avenir.

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

C'est autour de cette vision et de nos trois piliers structurants que nous avons développé un système de management de la qualité certifié ISO 9001, sur tout le périmètre national de SUEZ Eau France.

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

Nous avons fait évoluer notre système de management en 2021 pour mieux faire apparaître et renforcer :

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

Nos objectifs fondamentaux sont les suivants :

- **Générer et entretenir la confiance de nos clients, collectivités, industriels et citoyens**
- **Développer la compétitivité de nos offres**
- **Permettre à chaque collaborateur de s'engager et s'épanouir au travail, en sécurité**

Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- La production et distribution d'eau potable
- La collecte et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales
- La réalisation de travaux neufs en eau potable, eau industrielle et assainissement
- La gestion de réseaux d'irrigation et de milieux naturels lacustres, portuaires, marins
- La gestion des installations et des actifs du patrimoine
- La gestion de la relation clients consommateurs
- Les services d'ingénierie en eau et assainissement
- Les prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001

<p style="text-align: center;">National</p> 	<p style="text-align: center;">Régional ARA</p> 
---	--

NOTRE CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, la région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités.

Ainsi, depuis près de 10 ans, la certification ISO 14001 nous permet d'assurer :

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et des risques ;
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur ;
- une amélioration progressive et en continu de notre exploitation.

Elle est également un outil majeur

- de maîtrise des coûts ;
- de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun ;
- d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Enfin, elle permet le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...

LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification 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 ;
- gestion de réseaux d'irrigation ;
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement ;
- gestion des services à la clientèle ;
- gestion du patrimoine.



NOTRE MANAGEMENT SANTE SECURITE

Totalement intégré dans les pratiques au quotidien, notre management de la santé et la sécurité s'appuie sur l'organisation régionale en place.

Les outils déployés nous permettent de :

- Maîtriser les dangers :
 - . identifier les risques et les apprécier (évaluation des risques - plans de prévention - veille réglementaire - objectifs - indicateurs Santé Sécurité au travail) ;
 - . mettre en œuvre des mesures de maîtrise nécessaires (plans d'actions) ;
- Définir les rôles, responsabilités et autorités afin de permettre à chacun d'être acteur de sa propre sécurité ;
- Identifier et valider les compétences (plans de formation - autorisations de travail) ;
- Manager les équipes par le biais de visites, causeries, analyses des remontées de situations dangereuses ;
- Assurer la communication interne et externe ;
- Mettre en place une gestion documentaire (procédures, consignes...) ;
- Prévenir les situations d'urgences et les tester ;
- Surveiller les indicateurs, mettre en place des actions correctives et vérifier leur efficacité ;
- Réaliser des audits internes ;
- Tenir une revue de direction.

Certifiée OHSAS 18001, puis ISO 45001 sur le périmètre de la Stéphanoise des Eaux depuis 2008, la Région Auvergne-Rhône-Alpes- a étendu cette certification, en 2015, sur le périmètre de la station d'épuration de la Feysine.

Les méthodes et outils sont appliqués sur l'ensemble de la région.

5.4 Notre démarche développement durable

Dans un contexte en profonde mutation où s'entremêlent des défis de plus en plus complexes, nous agissons pour la santé humaine, de l'eau et du capital naturel, en préservant les ressources et les écosystèmes au bénéfice des territoires dans lesquels nous intervenons. Conscients de l'urgence climatique et de la nécessité d'inscrire nos métiers dans une logique de développement durable, nous nous engageons, par ailleurs, à réduire l'impact de nos activités et à contribuer activement à la recherche de solutions plus sobres et vertueuses pour les Hommes et la Planète.

Cet engagement prend des formes multiples.

Combattre les effets du changement climatique (lutte contre les inondations, réduction de l'impact des sécheresses, protection qualitative de la ressource, préservation de la biodiversité, accès à l'eau pour tous, etc.), renforcer l'attractivité des territoires, contribuer à la qualité de vie des citoyens... sont autant d'enjeux auxquels nos métiers d'opérateur de services essentiels nous amènent à contribuer au quotidien, aux côtés de nos clients, à travers des solutions et des innovations concrètes.

Solidement ancrés dans les territoires, nous sommes un acteur de la vie économique locale et contribuons à une transition durable au travers de l'emploi, de l'inclusion et d'une démarche partenariale avec l'ensemble des écosystèmes régionaux.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Parce que l'eau est au cœur des enjeux de la transition écologique et solidaire, SUEZ Eau France a élaboré sa Vision stratégique 2021 – 2023 autour de l'objectif visant à « faire de la ressource en eau un pilier du développement et de la résilience des territoires ».

Enjeu transverse du fait de ses dimensions économique, environnementale, sociale et sociétale, le développement durable y a été érigé en projet central. Ce changement de paradigme illustre le renouveau de nos métiers et celui des services d'eau et d'assainissement qui sont devenus des services ressources (production d'énergie grâce aux boues issues du traitement des eaux usées, biochar, etc...)



Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Nouveau SUEZ et d'en être un levier de transformation durable, la Feuille de Route Développement Durable de SUEZ Eau France sera actualisée courant 2022. Véritable outil de pilotage de la performance de l'entreprise, elle s'articulera autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, matérialisant également la contribution de l'entreprise aux Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU en 2015.

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

En cohérence avec sa responsabilité d'acteur local, SUEZ Eau France déploie partout en France des actions concrètes et partenariales (start up, monde académique...). Ces actions contribuent à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action et en lien avec leurs spécificités.

1. S'engager en faveur de la sobriété carbone et contribuer à la résilience des territoires

Les effets du changement climatique sont d'ores et déjà particulièrement impactants pour nos clients, les usagers ainsi que pour le patrimoine qui nous est confié. Qu'il s'agisse de l'évolution du cycle naturel de l'eau, des inondations et de la montée des eaux dans les zones habitées, industrielles ou agricoles, des événements ponctuels comme les tempêtes ou les sécheresses exceptionnelles, chacun de ces aléas affecte les ouvrages, le milieu naturel, la ressource, les conditions d'usage de l'eau et donc la qualité de vie des habitants.

Face à ce constat désormais largement partagé et compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ est un acteur engagé en faveur de **la lutte contre le changement climatique**.

SUEZ Eau France a actualisé en 2021 le Bilan Carbone complet de ses activités couvrant les 3 scopes de la méthodologie. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'ADEME) a permis de construire un plan d'actions concret piloté par un Comité opérationnel rassemblant l'ensemble des filières et métiers concernés, et bâti autour des postes principaux d'émissions de l'entreprise que sont :

- la biologie de l'épuration : émissions de GES induites par les activités assainissement (process, exutoires des boues, rejets dans le milieu, production de biogaz, etc.),
- les travaux et intrants : travaux de renouvellement et neufs de l'année, réparations sur les réseaux, utilisation de matériaux, etc.,
- les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau
- l'énergie : consommations d'électricité et de gaz naturel induites par nos activités opérationnelles

Par ailleurs, compte tenu de la volonté de SUEZ Eau France d'agir sur l'ensemble de ses scopes, différents leviers d'actions relatifs au scope 3 ont également été identifiés et feront l'objet d'études complémentaires sur la période 2022 – 2024.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et de jouer, à plein, son rôle de conseil et d'expert, SUEZ Eau France développe différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : cartographie des risques et vulnérabilités ou projets d'aménagement des infrastructures, gestion optimisée de la ressource, réduction des GES et espaces naturels développant leur résilience aux événements extrêmes.

2. Protéger et restaurer le capital naturel à travers la préservation de la biodiversité et des ressources

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

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

Pour répondre à ces enjeux, SUEZ développe parallèlement différentes démarches pour :

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

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

les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11^e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.



Agir en faveur de **la préservation de la biodiversité** constitue également un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. Patrimoine naturel des territoires où nous opérons et fournisseur de services écosystémiques, la biodiversité est un enjeu fondamental de notre démarche de développement durable. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur et représente un marqueur du changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités dans le cadre de la « Stratégie Nationale pour la Biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



Les actions de SUEZ sur le périmètre France en chiffres (activités Eau & Déchets) :

- plus de 6 300 ha de foncier en gestion
- plus de 30 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- 60 initiatives locales
- 82 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)
- plus de 20 000 données d'occurrence d'espèces dans des bases de données naturalistes

Dans la continuité de ses engagements, SUEZ a activement participé au Congrès mondial de la Nature qui s'est déroulé à Marseille en septembre 2021. Temps fort de l'agenda politique français et international, le Congrès était organisé en amont de la COP 15 sur la diversité biologique de Kunming (Chine) afin de définir les futures orientations stratégiques et politiques en matière de biodiversité. A cette occasion, SUEZ a participé à des sessions thématiques sur les solutions fondées sur la nature appliquées à l'eau et sur le rôle de l'économie circulaire pour protéger la nature. Le Congrès a également été l'opportunité de sensibiliser le grand public et les jeunes générations à la préservation de la biodiversité sous-marine. Dans l'espace « Générations nature » de l'Office Français de la Biodiversité, SUEZ a proposé une expérience immersive dans un dôme recréant l'ambiance des écosystèmes marins en 3D qui a permis à plus de 1000 personnes de venir découvrir, par l'acoustique, la richesse des fonds sous marins.

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique des milieux, à la fois sur son propre périmètre d'activité ou sur celui de ses clients. L'entreprise propose, en effet, des opérations de restauration des fonctions des sols, des actions de réhabilitation écologique et de renaturation pouvant s'inscrire dans le concept de Solutions Fondées sur la Nature, des actions relatives à l'agriculture durable et des prestations de monitoring environnemental. Ces solutions permettent de promouvoir la biodiversité mais aussi de s'adapter au changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ France a lancé en 2021 un appel à projets sur la biosurveillance afin d'identifier et d'expérimenter les solutions de demain, novatrices, sobres, responsables et qui s'allient au vivant. 3 projets ont été sélectionnés, respectivement :

- Biosurveillance des milieux aquatiques par les mollusques : MolluSCAN-eye®
- Détection de la microalgue *Ostreopsis* : MICROBIA ENVIRONNEMENT
- Diagnostic de la qualité des sols : Novasol Expert

3. Garantir l'accès et l'usage équitable à la ressource en eau

Par leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie et à la cohésion sociale, **l'accès aux services et l'accessibilité** sont deux enjeux majeurs pour les citoyens et les territoires.

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

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que les usagers 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.

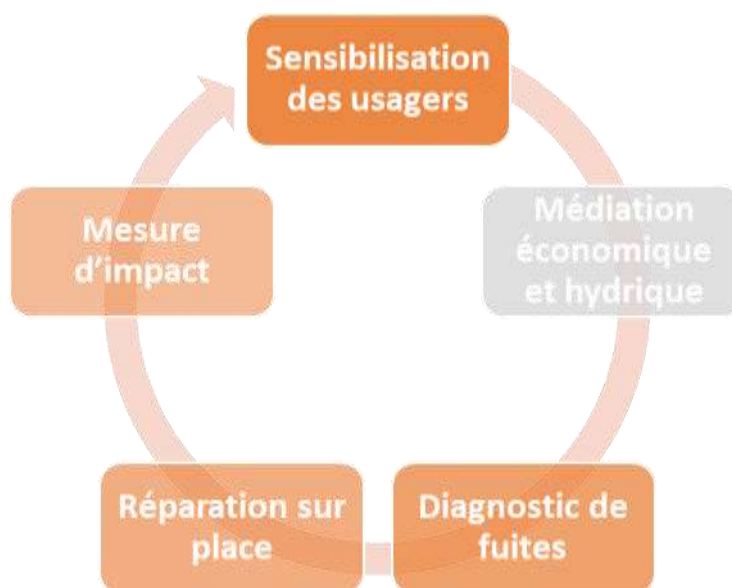


Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaître des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. En effet, en France, 2 millions de ménages consacrent plus de 3 % de leurs revenus à leur consommation d'eau. Ce seuil représente un taux d'effort budgétaire considéré par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme un risque de précarisation socio-économique.

Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de cartographie de cette précarité hydrique. Elle consiste à 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. Ce diagnostic territorial permet ainsi la conscientisation et la spatialisation des situations à l'échelle d'une collectivité. Les zones identifiées comme « prioritaires » bénéficient ainsi d'actions curatives (campagnes d'information co-construites avec les bailleurs sociaux sur les dispositifs d'aides) ou de la mise en place d'aides financières spécifiques.

Les « zones de vigilance », quant à elles, voient la mise en œuvre d'actions de prévention telles que des opérations pour réduire les consommations d'eau ou la mise en place de mécanisme de « plomberie solidaire ». Ces services de « plomberie solidaire » contribuent à répondre à un enjeu de pauvreté structurelle pour le territoire. Il s'agit d'un accompagnement spécifique pour améliorer l'habitat des publics en difficulté et in fine leur permettre de maîtriser leur consommation d'eau. Il est dit solidaire à double titre car, d'une part, il est un soutien à destination des publics fragiles et d'autre part, il fait appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie. Pour être efficace, ce dispositif d'animation collective et multi partenarial se co-construit avec les acteurs du territoire d'implantation.



Légende : exemple d'étapes d'un service de plomberie solidaire

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

Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients



fragiles et améliore la qualité du service délivré. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec le Réseau National des PIMMS Médiation (Points Information Médiation Multi-Services) et soutient le développement de PIMMS en Régions.

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

Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables. En 2021, Aquassistance a également mené des actions en France. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants d'un quartier informel (bidonville) en Région Parisienne.

4. Contribuer à la transition solidaire des territoires, à travers notre ancrage local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local en contribution aux enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. Elle entend être le reflet des territoires dans lesquels elle opère.

Pour renforcer son impact social, SUEZ a créé en 2019, la Direction de l'innovation sociale. Celle-ci mutualise les expertises et ressources développées par l'entreprise depuis 20 ans en faveur de l'inclusion et permet le développement des collaborations avec les acteurs de **l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire (ESS)**.

Concrètement, la Direction Innovation Sociale **favorise le « recrutement inclusif »** en faisant connaître les métiers de SUEZ aux acteurs de l'emploi et aux publics en difficulté d'insertion, en privilégiant l'alternance inclusive, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et en proposant des projets en faveur de l'inclusion pour faire évoluer la culture et les pratiques du Groupe.

Par exemple, SUEZ s'est associé à l'Association « Tous en Stage » et « FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) » pour permettre en 2021 à plus de 400 collégiens de collèges REP+ de réaliser, malgré la situation sanitaire, des stages collectifs sur ses sites ou en digital et découvrir les métiers de l'environnement. La politique d'insertion menée par SUEZ France s'appuie également sur des partenaires tels que « 100 chances, 100 emplois » et le réseau Nos Quartiers ont du Talent.

Le programme Lotus est également emblématique de cette démarche de recrutement inclusif. SUEZ s'est engagé dans ce projet, porté par Humando, filiale de The Adecco Group, dans la continuité du projet HOPE mené en 2019 (intégration en alternance de 12 réfugiés sur le poste de chauffeur poids lourd). L'objectif est de pourvoir les postes en tension de mécanicien poids lourds. Le projet offre ainsi des parcours complets d'accompagnement vers l'emploi, avec l'ambition de rendre des réfugiés autonomes, condition nécessaire à leur intégration durable.

Deux autres leviers d'action en faveur de l'emploi et de l'insertion sont mis en œuvre par SUEZ : le renforcement des collaborations avec le monde de l'économie sociale et solidaire et la mise en œuvre de programmes d'entrepreneuriat. Pour le premier, le Groupe s'appuie notamment sur ses filiales telles que Rebond Insertion et Val plus pour permettre l'insertion de personnes éloignées de l'emploi.

Quant aux programmes d'entrepreneuriat (incubateurs dédiés aux demandeurs d'emploi), ils ont permis d'accompagner 102 demandeurs d'emplois en 2021 dans la création de leurs entreprises par les Maisons pour Rebondir Île-de-France et Bordeaux.

« J'Entreprends » et « Économie circulaire », les programmes d'accompagnement à la création d'activité dédiés à des demandeurs d'emploi

Porté par La Maison pour Rebondir sur le département des Hauts-de-Seine (92) et à Bordeaux (33), « J'entreprends » est un programme d'incubation de six mois comprenant un coaching individualisé, une formation de 350 heures dédiée à l'entrepreneuriat, une mise en réseau avec les professionnels du secteur et ce jusqu'à l'immatriculation de leur société. À ce jour, le programme a permis d'accompagner 191 entrepreneurs en Gironde et en Île-de-France dans le lancement de leur projet d'entreprise et de développer ainsi de nouveaux services de proximité, avec une véritable dimension responsable.

Depuis deux ans, SUEZ a monté un programme d'accompagnement Économie circulaire visant à faire émerger ou essaimer de nouveaux services d'économie circulaire créateurs d'emploi. 20 projets sont actuellement accompagnés à Bordeaux et en Île-de-France.

En tant qu'entreprise inclusive, SUEZ souhaite offrir les mêmes opportunités à chacun et ne tolère aucune forme de discrimination, de harcèlement. Elle considère la **diversité** comme une force, une source de richesse. Pour atteindre ses objectifs de Diversité et d'Inclusion, l'entreprise a structuré sa politique Diversité selon 3 piliers : développer une Culture Inclusive, promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme, façonner un environnement durable & Inclusif.

Développer une culture inclusive

SUEZ Eau France affiche un dispositif de **recrutement inclusif global**, allant du collège – première source de discrimination - à la reconversion. L'entreprise développe également le recrutement de personnel encadrant et experts issus de la diversité grâce à la signature d'un partenariat avec le cabinet Mozaik RH, visant 7 recrutements pour les fonctions cadres opérationnels sur 2020 - 2021.



Promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme

SUEZ agit activement en matière de mixité et s'engage, à l'horizon 2025, à compter 25% de femmes dans ses rangs avec une répartition équilibrée entre les métiers et 35% de femmes parmi les managers opérationnels. Chez SUEZ Eau France, la part des femmes représente plus de 28% des effectifs, ce qui représente une évolution supérieure à 10% au cours des 3 dernières années.

Pour atteindre ces objectifs de mixité, SUEZ s'appuie notamment sur 2 leviers d'actions : soutenir l'équilibre des temps de vie et la parentalité en entreprise et identifier les freins pour contribuer à accélérer la mixité dans ses métiers. Pour agir sur ce levier et contribuer à traiter les phénomènes d'autocensure des jeunes filles, et ainsi élargir sur le long terme son vivier de recrutement, SUEZ est, depuis décembre 2021, partenaire et membre actif de l'association « Capital Fille ». Son action repose sur l'engagement conjoint de « Mairaines », collaboratrices volontaires des entreprises et institutions partenaires et des enseignants qui, ensemble, favorisent les choix d'orientation des jeunes filles issues des quartiers populaires et des zones rurales et leur rencontre avec le monde de l'entreprise. A travers ce partenariat, SUEZ a pour ambition de renforcer la mixité dans tous les métiers, notamment techniques et industriels.

Façonner un environnement Durable & Inclusif :



Au travers de ce pilier SUEZ souhaite s'engager en faveur de toutes les différences visibles et invisibles. En signant, en 2021, la charte de l'Autre Cercle, acteur français de référence qui œuvre pour l'inclusion des personnes LGBT+ dans le monde professionnel, l'entreprise démontre sa volonté de renforcer l'environnement de travail inclusif et respectueux des différences de tous ses collaborateurs. Afin que les collaborateurs de SUEZ puissent développer des comportements bienveillants à l'égard de toutes les communautés, un guide et un e-learning de sensibilisation ont été déployés : clés, définitions, bonnes pratiques à adopter, conseils pour devenir un véritable allié LGBT+.

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.

En 2021, 142 collaborateurs et collaboratrices se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences et ont permis le soutien de 23 associations.

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

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

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

En 2020, la Fondation a noué un partenariat avec l'association ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) avec pour objectif de soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires en France d'ici fin 2022.

Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

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



5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.

Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Afin de répondre au défi de la rareté des ressources et du changement climatique, SUEZ met en œuvre des solutions nouvelles, et permet ainsi à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités.

- **Ville de demain**

Fort de son expertise dans la gestion des projets urbains complexes, le groupe SUEZ propose une vision intégrée de la ville (environnement, mobilité, énergie, éclairage urbain, participation citoyenne...) pour co-construire avec l'ensemble des parties prenantes du territoire (collectivités locales, entreprises et acteurs économiques, société civile et citoyens ...) une ville où il fait bon vivre.

La méthodologie de SUEZ repose sur 4 axes :

- La réalisation d'un diagnostic
- La traduction des ambitions des villes en objectifs concrets
- La définition des meilleures options de mise en œuvre
- Le monitoring et le contrôle des performances

- **Covid City Watch**

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, SUEZ a développé une offre de suivi de marqueurs du virus présents dans les réseaux d'eaux usées. Développé par les équipes de recherche scientifique et technique du Groupe, ce dispositif innovant couple l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et une plateforme digitale.

Véritable outil de protection de la santé des citoyens, il propose aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Surveiller en continu les réseaux d'eau potable**

Face au changement climatique et aux exigences réglementaires, SUEZ a développé un service de surveillance en continu des infrastructures de distribution : Risk Network Monitoring Eau Potable. SUEZ propose ainsi une palette de solutions techniques afin d'anticiper les dégradations des canalisations en associant des technologies traditionnelles (capteurs) qui mesurent les paramètres d'exploitation (vitesse, pression dans les réseaux, mesure de la corrosion) à des techniques innovantes, elles-mêmes couplées à des outils d'analyse et de simulation performants. Cette surveillance en continu permet d'anticiper les risques, d'agir au bon moment et bon endroit et par conséquent au meilleur coût.

- **Développer des solutions pour rafraîchir les villes**

Afin d'améliorer la qualité de vie des habitants durant les fortes chaleurs, SUEZ a développé des solutions innovantes durables et efficaces pour apporter de la fraîcheur aux usagers des villes fortement urbanisées : brumisateurs, jeux d'eau, fontaines d'eau potable, végétalisation d'espaces publics, pergolas ...

SUEZ assure le suivi de l'efficacité de ces îlots de fraîcheur notamment grâce à des capteurs qui vont mesurer différents facteurs : la température, l'hygrométrie ... et ainsi démontrer l'efficacité des installations proposées. Les solutions ont été conçues et développées pour apporter une meilleure qualité de vie aux habitants tout en ayant un impact limité sur la ressource en eau.

- **Digitaliser les services aux usagers avec l'auto relève digitale des compteurs**

Avec ce nouveau service, les usagers ont la possibilité de communiquer leur relevé de compteur d'eau en le photographiant. Lors de la période de relève, ils sont avertis par un SMS ou un mail qui les invite à renseigner leur index et à déposer une photo de leur compteur sur la plateforme toutsurmoneau.fr. Ce nouveau service vise à offrir aux usagers une nouvelle expérience digitale qui facilite la gestion de leur contrat d'eau.

- **SUEZ élu service client de l'année**

SUEZ a remporté l'élection du « Service Client de l'Année 2022 » dans la catégorie « Distribution d'eau » Étude BVA – Viséo CI –sur le territoire du SICASIL pour les communes : Auribeau/Siagne, Cannes, Le Cannet, Mougins, Pégomas, La Roquette/Siagne, Théoule/Mer, Vallauris-Golfe Juan. Cette victoire vient couronner les efforts de SUEZ pour proposer aux clients particuliers un service d'excellence et de proximité.

Les actualités commerciales 2021 de SUEZ en France

En 2021, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Activités Eau**

Dijon métropole et SUEZ créent la 1ère Société d'Économie Mixte à Opération Unique (SEMOP) multiservices : Odivea, un service public d'eau et d'assainissement unique en France. Elle concerne 220 000 habitants de 15 communes de Dijon métropole.

Dijon lance le chantier de construction de l'unité de méthanisation des boues de la station d'épuration eauvitale Cette nouvelle unité de méthanisation, permettra à la métropole de limiter son impact sur le milieu naturel et de poursuivre ses objectifs de transformation des services de l'eau et d'assainissement en services zéro déchet et à énergie positive.

L'agglomération du Bassin de Brive (19) innove pour la préservation de la ressource et confie à SUEZ la gestion du service public de l'eau potable et de l'assainissement. Ce projet de délégation du service public de l'eau potable et de l'assainissement concerne 37 communes de l'agglomération pour l'eau potable et 48 communes de l'agglomération pour l'assainissement.

La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées s'engage avec un groupement mené par SUEZ dans une démarche inédite de production de 10 énergies et ressources à partir des eaux usées. L'exploitation de l'unité de dépollution des eaux usées de Lescar et la construction d'unités de méthanisation et de méthanation ont été confiées au groupement mené par SUEZ et composé de Storengy (filiale d'ENGIE), Egis, Sogea/Vinci et Camborde Architectes.

Le Syndicat Rhône Ventoux renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion de son service de l'assainissement collectif pour une durée de 10 ans. Cette confiance renouvelée se traduit par des objectifs ambitieux pour la période 2022-2032 : une gouvernance encore plus efficace, collaborative et transparente, et un ancrage territorial fort, au service de l'usager.

Le SIVOM de la région mulhousienne et SUEZ ont inauguré en 2021 une unité de méthanisation à Sausheim (68) pour valoriser 100% des boues d'épuration en gaz vert. Située au cœur de l'écopôle de Sausheim (68), celle-ci permettra de valoriser 100% des boues issues de la station de traitement des eaux usées pour alimenter en gaz vert l'équivalent de 125 bus de l'agglomération.

- **Activités Recyclage et Valorisation**

SUEZ assurera, durant cinq ans, l'exploitation du nouveau centre de tri des collectes sélectives de Paris XVII (ZAC Clichy-Batignolles), mis en service à Paris en mai 2019 par le Syctom, acteur public majeur de la gestion des déchets en Île-de-France.

Neuilly-sur-Seine (92) renouvelle sa confiance à SUEZ en lui attribuant le contrat de collecte des déchets ménagers des 63 000 habitants, pour une durée de 7 ans. SUEZ utilisera une flotte de véhicules 100% électriques, réduisant ainsi l'impact environnemental et sonore lors des collectes.

Dans la région Grand Est, SUEZ remporte le contrat de collecte des déchets ménagers de la communauté urbaine du Grand Reims (51) et la gestion de la propreté urbaine du centre-ville de Reims pour une durée de 7 ans. La collecte des déchets des 200 000 habitants de la collectivité sera assurée grâce à une flotte 100 % GNV2, un carburant alternatif permettant de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre.

Saint-Étienne Métropole signe le contrat de construction et d'exploitation du nouveau centre de tri pour tous les emballages ménagers avec le Groupe SUEZ. Cette nouvelle installation permettra de trier et de valoriser tous les emballages ménagers (plastiques, cartons, papiers et métalliques) et traitera jusqu'à 45 000 tonnes de déchets, issus des collectes sélectives des 660 000 habitants du territoire et d'apports tiers, chaque année.

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

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- **Visites virtuelles**

Afin de faire découvrir des installations de production d'eau potable, d'assainissement des eaux usées ou de valorisation des déchets au plus grand nombre, SUEZ a développé des visites virtuelles accessibles depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Un guide anime la visite tout au long du parcours, et apporte des explications pédagogiques. Enrichies de vidéos, infographies animées, photos sur les process ou de témoignages d'experts, elles offrent un parcours de visite libre et multiple. Rendez-vous sur suez.fr pour consulter les visites déjà accessibles. www.visitesvirtuelles.suez.fr

- **Un site web dédié aux journées portes ouvertes**

Afin de faciliter l'inscription des visiteurs aux journées portes ouvertes organisées sur les différentes installations (usine d'eau potable, station d'épuration, centre de tri ...) gérées par SUEZ, un site web dédié à ces événements est désormais disponible. L'internaute peut choisir l'installation qu'il souhaite visiter en fonction de sa région et s'inscrire en quelques clics sur les créneaux proposés. Rendez-vous sur www.portesouvertes.suez.fr

- **Parlez-vous SUEZ**

Cette année, SUEZ a poursuivi ses démarches pédagogiques avec une deuxième saison de Parlez-Vous SUEZ, des vidéos courtes pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises. Au programme de cette nouvelle saison : les boues d'épuration, l'éco-conception, les micropolluants, COVID city watch ...

- **Baromètre : les Français et leur empreinte carbone**

Face à l'urgence climatique, les Groupes EBRA et SUEZ ont diligenté une étude auprès de l'institut de sondage Odoxa, afin d'appréhender la perception des Français sur leur « empreinte carbone ». Ce baromètre a été réalisé du 29 juin au 2 juillet 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 1510 citoyens.

70% des Français sont pessimistes pour l'avenir de la planète et 55% pour l'environnement de leur région. 93% d'entre eux considèrent la protection de l'environnement comme un sujet majeur.

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

A l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets, SUEZ a publié la 2e édition du baromètre réalisé par Odoxa « les Français et la réduction des déchets ». 88 % des Français, soit 9 Français sur 10, considèrent la réduction des déchets comme une priorité nationale. Un intérêt grandissant pour le réemploi : 57 % des Français adhèrent au principe des ressourceries et des recycleries.

La campagne de communication qui a accompagné la sortie de ces deux études a permis de poursuivre la pédagogie sur ces sujets.

- **Principaux événements auxquels SUEZ a participé en 2021**

- Carrefour de la gestion locale de l'eau, Rennes, 5 et 6 mai 2021
- Congrès mondial de l'UICN, Marseille, du 3 au 11 septembre
- Good l'évènement : un événement co-organisé par SUEZ et la Métropole de Lyon pour agir ensemble pour une alimentation durable, Lyon, 9 et 10 septembre
- 100^{ème} congrès de l'ASTEE, Paris, 28 au 30 septembre
- Événement grand public ASTEE à la Cité des Sciences à Paris : L'eau et les déchets comme vous ne les avez jamais vus 21 septembre au 3 octobre
- Salon des maires et des collectivités locales, Paris, 16 au 18 novembre

A l'occasion de ces événements professionnels, SUEZ a présenté ses solutions innovantes pour les collectivités et les entreprises mais aussi des animations pédagogiques pour tous lors des événements grand public, ou encore ses solutions pour préserver la biodiversité lors du congrès mondial de la biodiversité.

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

B

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

C

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

- **Collecteur**

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Curage**

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

D

- **DBO5**

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

- **DCO**

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

- **Désobstruction**

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

E

- **Eaux pluviales**

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

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

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

- **Eaux usées domestiques**

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

- **Échantillon**

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

- **Enquête de conformité**

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

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

H

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

I

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

M

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

N

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

$$NGL = NK + NO_2 + NO_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

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

- **Ouvrages de prétraitement**

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

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

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

P

- **pH**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

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

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est

explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

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

- **Réseau de collecte des eaux usées**

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

- **Réseau séparatif**

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

- **Réseau unitaire**

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

- **Réseau de rejet industriel**

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

- **Réseau de trop-plein**

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

S

- **Service**

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

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

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

- **Système d'assainissement**

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

- **Système de collecte**

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

T

- **Traitement des boues**

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

- **Traitement des eaux usées**

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

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

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

Formule = (montant HT de la facture 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

2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.

- la **procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

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

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

Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

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

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7

| Annexes

7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures sur La Commande Publique : Articles 35 et suivants : **la commande publique et l'environnement**

« Art. L. 3-1. - La commande publique **participe à l'atteinte des objectifs de développement durable**, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale, dans les conditions définies par le présent code. »

« Au plus tard le 1er janvier 2025, l'Etat met à la disposition des pouvoirs adjudicateurs des outils opérationnels de définition et d'analyse du coût du cycle de vie des biens pour les principaux segments d'achat. Ces outils intègrent le coût global lié notamment à l'acquisition, à l'utilisation, à la maintenance et à la fin de vie des biens ainsi que, lorsque c'est pertinent, les coûts externes supportés par l'ensemble de la société, tels que la pollution atmosphérique, les émissions de gaz à effet de serre, la perte de la biodiversité ou la déforestation. »

L'article L. 228-4 du code de l'environnement est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A compter du 1er janvier 2030, l'usage des matériaux biosourcés ou bas-carbone intervient dans au moins 25 % des rénovations lourdes et des constructions relevant de la commande publique. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, en particulier la nature des travaux de rénovation lourde et les seuils au-delà desquels l'obligation est applicable aux acheteurs publics. »

- **Inscription des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale**, dans un nouvel article L. 3-1 du titre préliminaire du code de la commande publique aux côtés des principes fondamentaux de la commande publique et des éléments essentiels du régime juridique applicable aux contrats administratifs.
- **Renforcement des schémas de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)** (l'article L. 2111-3 du code de la commande publique est modifié)
Il renforce les obligations de publicité des SPASER en prévoyant que, désormais, ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés. En outre, les SPASER doivent désormais comporter des indicateurs précis exprimés en nombre de contrats ou en valeur, sur les taux réels d'achats publics relevant des catégories de l'achat socialement ou écologiquement responsable parmi les marchés passés par l'acheteur concerné. Pour chacune des catégories, qui incluent notamment les achats réalisés auprès des entreprises solidaires d'utilité sociale ou des entreprises employant des personnes défavorisées ou appartenant à des groupes vulnérables, l'acheteur doit préciser des objectifs cibles à atteindre.
- **Prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques** (Les articles L. 2111-2 et L. 3111-2 du code de la commande publique sont modifiés) : Le code de la commande publique prévoit l'obligation de prendre en compte les objectifs de développement durable au stade de la détermination de la nature et de l'étendue du besoin par l'acheteur ou l'autorité concédante. La loi complète cette obligation en l'étendant, pour les marchés publics et les contrats de concession, à la phase de formalisation du besoin par des spécifications techniques.
- **Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution** (Les articles L. 2152-7 et L. 3124-5 du code de la commande publique sont modifiés). La loi introduit l'obligation pour les acheteurs et les autorités concédantes, de retenir au moins un critère d'attribution prenant en compte les caractéristiques environnementales de l'offre. Jusque-là, aucune disposition du code n'imposait que les préoccupations environnementales fassent l'objet d'un critère de sélection du titulaire du marché ou de la concession. La formulation retenue demeure large afin de laisser une certaine souplesse aux acheteurs et aux autorités concédantes.
- **Prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution** : Désormais, l'article L. 2112-2 du code de la commande publique modifié dispose que les acheteurs devront impérativement prévoir dans leurs marchés publics des conditions d'exécution prenant en compte l'environnement. De la même manière, l'article L. 3114-2 modifié du code de la commande publique, impose désormais la prise en compte de considérations relatives à l'environnement dans les conditions d'exécution des contrats de concession.

- **La prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés et concessions formalisés.** Les articles L. 2112-2-1 et L. 3114-2-1 du code de la commande publique sont modifiés : les marchés et les concessions dont le montant est supérieur aux seuils européens doivent, sauf dérogations, comprendre des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées.
- **Exclusion.** Les articles L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 du code de la commande publique sont modifiés. Possibilité pour un acheteur ou une autorité concédante d'exclure un soumissionnaire qui, soumis par le code de commerce (article L. 225-102-4 du code de commerce) à l'obligation d'établir un plan de vigilance, ne satisfait pas à cette obligation pour l'année qui précède celle de l'engagement de la consultation.
- **Contenu du rapport d'activité :** Inclusion, dans le rapport devant être remis chaque année par le concessionnaire à l'autorité concédante, de la description des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat (modifiant l'article L. 3131-5 du code de la commande publique).

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République

La loi pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Les clauses du contrat doivent rappeler ces obligations et préciser les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque celui-ci n'a pas pris les mesures adaptées pour les mettre en œuvre et faire cesser les manquements constatés.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité

Tirant les conséquences de la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 17 juin 2021, *Simonsen & Weel A/S*, aff. C-23/20, qui impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées sur le fondement de l'accord-cadre, le décret a supprimé, à compter du 1er janvier 2022, la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum.

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 relatif à la suppression de l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Le décret a supprimé l'obligation faite aux entreprises de fournir un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au registre des entreprises tenu par les chambres de métiers d'Alsace et de Moselle à l'appui de leurs demandes ou déclarations auprès de l'administration. Il a substitué à la fourniture de l'extrait d'immatriculation la transmission du numéro unique d'identification délivré par l'INSEE. Grâce à ce numéro, l'administration chargée de traiter une demande ou une déclaration peut accéder, par l'intermédiaire d'un système électronique, aux données qui lui sont nécessaires sur l'entreprise demanderesse ou déclarante issues, d'une part, du registre national du commerce et des sociétés (RNCS) tenu par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et, d'autre part, du répertoire national des métiers (RNM) tenu par CMA France.

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics :

- de fournitures courantes et de services
- de travaux
- industriels
- de prestations intellectuelles
- de techniques de l'information et de la communication
- de maîtrise d'œuvre

Les arrêtés interministériels approuvant les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics ont été publiés au Journal officiel du 1er avril 2021. Ces CCAG sont entrés en vigueur le 1er avril 2021. Les acheteurs publics ont pu encore se référer aux versions 2009 jusqu'au 30 septembre 2021.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2021-474 du 20 avril 2021 relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043401315>

Le décret est pris pour l'application de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire.

Le décret définit les bénéficiaires et ses modalités d'application du dispositif relatif au report de paiement des factures d'eau, d'électricité et de gaz par les entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Il précise ainsi les bénéficiaires de l'interdiction des suspension, interruption ou réduction, y compris par résiliation de contrat, de la fourniture d'électricité, de gaz ou d'eau et de l'obligation de report des factures dues pour ces fournitures, prévue par l'article 14 de loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire. En revanche, les fournisseurs et services distribuant l'eau potable pour le compte des communes compétentes (au titre de l'article L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales), les fournisseurs d'électricité titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 333-1 du code de l'énergie) et fournisseurs de gaz titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 443-1 du même code) ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du VI de l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 susmentionnée aux échéances de paiement de factures reportées en application de l'article 3 de l'ordonnance n° 2020-316 du 25 mars 2020 relative au paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels des entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie de covid-19, exigibles entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai de deux mois après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire prévu par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

A noter :

La date de fin du report de paiement de factures ne pourra excéder **deux mois après la date de fin de la mesure de police administrative** (mentionnée au I de l'article 14 de la loi du 14 novembre 2020 susvisée) ou, si cette date n'est pas connue, **la date de fin du report de facture ne pourra excéder deux mois après la date la plus tardive** entre la fin de l'état d'urgence sanitaire mentionnée à l'article 1er de la loi du 14 novembre 2020 susvisée (1er juin 2021 inclus) et la fin de la période mentionnée au I de l'article 1er de la loi du 9 juillet 2020 (jusqu'au 1er avril 2021 inclus) : donc 1^{er} juin 2021.

LOI n° 2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043604527>

La loi crée un nouveau syndicat mixte unique pour gérer l'eau et l'assainissement en Guadeloupe, en réponse aux multiples défaillances du service public dans ce domaine.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Des mesures sont dans le titre V « *se loger* » (art 249 de la loi) et modifient le **code de la sécurité intérieure concernant les services essentiels** :

- Rappel de l'Article L732-1 du code de la sécurité intérieure :
Les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise. Ces besoins prioritaires, définis par un décret en Conseil d'Etat, sont pris en compte dans les cahiers des charges ou contrats régissant les concessions ou délégations de service public et dans les dispositions réglementaires encadrant les activités précitées, qui peuvent comporter des mesures transitoires. Ce décret précise le niveau d'exigence et les délais d'application requis pour leur mise en œuvre.

- Insertion d'une nouvelle obligation pour prévenir toute crise et à l'initiative du préfet dans certaines zones de risques naturels
 - « Art. L. 732-2-1. - Afin d'identifier les vulnérabilités des services et réseaux, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal, le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense peut demander à tout exploitant de service ou réseau mentionné à l'article L. 732-1 du présent code, dans les territoires où l'exposition importante à un ou plusieurs risques naturels peut conduire à un arrêt de tout ou partie du service ne permettant plus de répondre aux besoins prioritaires de la population :
 - « 1° Un diagnostic de vulnérabilité de ses ouvrages existants en fonction de l'exposition aux risques naturels et de la configuration des réseaux au regard de ces risques ;
 - « 2° Les mesures prises en cas de crise pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et pour assurer un service minimal qui permette d'assurer la continuité de la satisfaction des besoins prioritaires de la population ;
 - « 3° Les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa ;
 - « 4° Un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services prioritaires pour la population en cas de survenance de l'aléa.
 - « Les modalités d'application du présent article sont définies par décret. »

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 26 février 2021 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5 et l'arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043190509>

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures visant l'assainissement

- **Article 63 de la loi modifiant le volet contrôle et sanctions en matière de raccordement** fixé par le code de la santé publique sur plusieurs points :
 - ✓ Modification de l'article L 2224.8 du CGCT en matière de contrôle
 - II. – Les communes assurent le contrôle des raccordements au réseau public de collecte, la collecte, le transport et l'épuration des eaux usées, ainsi que l'élimination des boues produites. Elles peuvent également, à la demande des propriétaires, assurer les travaux de mise en conformité des ouvrages visés à l'article L. 1331-4 du code de la santé publique, depuis le bas des colonnes descendantes des constructions jusqu'à la partie publique du branchement, et les travaux de suppression ou d'obturation des fosses et autres installations de même nature à l'occasion du raccordement de l'immeuble.
 - « Le contrôle du raccordement est notamment réalisé pour tout nouveau raccordement d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées conformément au premier alinéa de l'article L. 1331-1 du même code et lorsque les conditions de raccordement sont modifiées. A l'issue du contrôle de raccordement au réseau public, la commune établit et transmet au propriétaire de l'immeuble ou, en cas de copropriété, au syndicat des copropriétaires un document décrivant le contrôle réalisé et évaluant la conformité du raccordement au regard des prescriptions réglementaires. La durée de validité de ce document est de dix ans. Le contrôle effectué à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires est réalisé aux frais de ce dernier et la commune lui transmet ce document dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat. »
 - ✓ Modification de l'article L1331-4 du code de la santé publique en matière de sanction :
 - Les ouvrages nécessaires pour amener les eaux usées à la partie publique du branchement sont à la charge exclusive des propriétaires et doivent être réalisés dans les conditions fixées à l'article [L. 1331-1](#). Ils doivent être maintenus en bon état de fonctionnement par les propriétaires.
 - ✓ Modification de L1331-11-1 du code de la santé publique en matière de contrôle
 - Lors de la vente de tout ou partie d'un immeuble à usage d'habitation non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées, le document établi à l'issue du contrôle des

installations d'assainissement non collectif effectué dans les conditions prévues au II de l'article [L. 1331-1-1](#) du présent code et daté de moins de trois ans au moment de la signature de l'acte de vente est joint au dossier de diagnostic technique prévu aux articles L. 271-4 et [L. 271-5](#) du code de la construction et de l'habitation.

« Au plus tard un mois après la signature de l'acte authentique de vente de tout ou partie d'un immeuble, le notaire rédacteur adresse à titre de simple information par tous moyens, y compris par voie dématérialisée, à l'autorité compétente en matière d'assainissement émettrice du document mentionné au 8° du I de l'article L. 271-4 du même code une attestation contenant la date de la vente, les informations nécessaires à l'identification du bien vendu ainsi que les nom et adresse de l'acquéreur de ce bien. »

EAU POTABLE

Décret n° 2021-205 du 24 février 2021 portant transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail de décisions administratives individuelles en matière d'eaux destinées à la consommation humaine, d'eaux minérales naturelles et d'eaux de piscines et de baignades

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043180090/2021-03-01/>

L'article 29 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (dite « ASAP ») a modifié les articles L. 1313-1 et L. 1321-5 du code de la santé publique afin de transférer du ministère des Solidarités et de la Santé à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) la délivrance des agréments des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, ainsi que l'autorisation des produits et procédés de traitement de l'eau des piscines et des baignades artificielles. Ce décret transfère, du ministre de la santé au directeur général de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, la compétence en matière de délivrance des agréments aux laboratoires chargés des prélèvements et des analyses des eaux de piscines ainsi qu'en matière d'autorisation des produits et procédés de traitement des eaux de piscines et de baignades artificielles.

Le silence gardé sur les demandes d'autorisation ou d'agrément pendant plus de 6 mois vaut désormais ACCEPTATION (auparavant le silence signifiait rejet).

L'ANSES devient ainsi compétente à compter du 1er mars 2021 pour délivrer les agréments des laboratoires d'analyses des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux minérales naturelles, des eaux des piscines et baignades ainsi que des autorisations de produits et procédés de traitement des eaux de piscines et baignades artificielles en système fermé.

Ce transfert constitue une simplification pour les laboratoires et les industriels concernés dans la mesure où ces agréments et autorisations (de l'ordre d'une cinquantaine par an) sont actuellement délivrés par le ministère des Solidarités et de la Santé sur le seul fondement des expertises et évaluations scientifiques réalisées par l'ANSES.

A noter que l'agrément des procédés et produits pour l'eau potable ne fait pas partie de ce transfert. Cela ne devrait donc pas changer les procédures d'autorisations de filière pour des usines de production d'eau potable, qui seront encore traitées par les ARS.

Arrêté du 25 février 2021 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043189625>

Décret n° 2021-395 du 6 avril 2021 portant adaptation du code de la santé publique au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043333615>

Publics concernés : fabricants, importateurs, utilisateurs en aval, distributeurs de produits chimiques, consommateurs.

Objet : adaptation du [code de la santé publique](#) au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Le règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), encadre la mise sur le marché européen des substances ou mélanges dangereux, sous conditions d'enregistrement, d'évaluation et

d'autorisation par les autorités européennes. Le règlement relatif à la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP), quant à lui, définit les obligations des fournisseurs de substances ou mélanges dangereux, en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage avant leur mise sur le marché, de manière à informer la population sur les dangers à l'aide d'un système harmonisé et clair au niveau européen. Le décret met à jour les dispositions nationales, résultant pour partie des mesures de transposition antérieures aux règlements REACH et CLP, afin de les adapter aux dispositions européennes issues de ces règlements. Par ailleurs, il révisé les dispositions relatives à certaines catégories de produits biocides et phytosanitaires, pour les rendre cohérentes avec celles, plus récentes, du [code de l'environnement](#) et du code rural et issues des directives ou des règlements européens correspondants.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures de protection de la ressource

- Ces mesures sont notamment dans le chapitre III intitulé : « **protéger les écosystèmes et la diversité écologique** » (cf intégré dans le titre 1^{er} qui vise l'atteinte aux objectifs de l'accord de Paris)
- **Article 45** modifiant l'article L 210.1 du code de l'environnement qui est l'article chapeau du titre 1er (eau et milieux aquatiques marins) du livre II du code de l'environnement (Milieux physiques) **pour introduire les fonctionnalités**
L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.
« Le respect des équilibres naturels implique la préservation et, le cas échéant, la restauration des fonctionnalités naturelles des écosystèmes aquatiques, qu'ils soient superficiels ou souterrains, dont font partie les zones humides, et des écosystèmes marins, ainsi que de leurs interactions. Ces fonctionnalités sont essentielles à la reconquête de la biodiversité, à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à l'atténuation de ses effets et participent à la lutte contre les pollutions. A ce titre, les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation. »
Dans le cadre des lois et règlements ainsi que des droits antérieurement établis, l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.
Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques.
- **Article 46** visant l'étude de certaines substances polluantes dans sol et eau :
I. - Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport sur la pollution des eaux et des sols par les substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles. Ce rapport propose notamment des solutions applicables pour la dépollution des eaux et des sols contaminés par des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles.
II. - Le Gouvernement fournit systématiquement un nouveau rapport sur le sujet mentionné au I à chaque réévaluation à la baisse du seuil d'exposition tolérable aux substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles fourni par l'autorité administrative européenne compétente, dans les douze mois qui suivent la réévaluation à la baisse dudit seuil.
- **Insertion de la qualité de l'eau comme partie intégrante du patrimoine commun de la nation** (article 48 de la loi modifiant l'article L110.1, article pilier du code de l'environnement)
I. - Les espaces, ressources et milieux naturels terrestres et marins, les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, la qualité de l'eau, les êtres vivants et la biodiversité font partie du patrimoine commun de la nation. Ce patrimoine génère des services écosystémiques et des valeurs d'usage.
- **Article 61** de la loi complétant l'article L212.1 du code de l'environnement qui vise le contenu des **SDAGE**. Il rajoute une obligation au comité de bassin compétent dans chaque bassin ou groupement de bassins qui avait déjà pour mission d'identifier les zones de captages, actuelles ou futures, destinées à l'alimentation en eau potable.
« 3° A l'identification, au plus tard le 31 décembre 2027, des masses d'eau souterraines et des aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable actuelle

ou future ainsi que, si l'information est disponible, leurs zones de sauvegarde, au sein desquelles des mesures de protection sont instituées pour la préservation de ces ressources stratégiques. Ces mesures contribuent à assurer l'équilibre quantitatif entre les prélèvements dans ces ressources, en prenant notamment en compte les besoins des activités humaines et leur capacité à se reconstituer naturellement, et contribuent également à préserver leur qualité pour satisfaire en priorité les besoins pour la consommation humaine. Elles prennent également en compte les besoins liés notamment à la production alimentaire. » ;

Et de façon cohérente, complément de l'article L212-5-1 du code de l'environnement

I. — Le schéma d'aménagement et de gestion des eaux comporte un plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques définissant les conditions de réalisation des objectifs mentionnés à l'article [L. 212-3](#), notamment en évaluant les moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du schéma.

« Si le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux n'a pas procédé à l'identification des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable au sein des masses d'eau souterraines et des aquifères prévue au 3° du II de l'article L. 212-1, le plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques identifie ces zones. » ;

Ce plan peut aussi

3° Identifier, à l'intérieur des zones humides définies au 1° du I de l'article [L. 211-1](#), des zones stratégiques pour la gestion de l'eau dont la préservation ou la restauration contribue à la réalisation des objectifs visés au IV de l'article [L. 212-1](#); et définir les mesures de protection à mettre en œuvre au sein des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable des masses d'eau souterraines et des aquifères, mentionnées au 3° du II du même article L. 212-1, ainsi que les éventuelles mesures permettant d'accompagner l'adaptation des activités humaines dans ces zones de sauvegarde ».

Article 101 sur la **performance des constructions**

- Incitation à un mode de végétalisation par recours à une autre ressource que le réseau d'eau potable les bâtiments ou parties de bâtiments mentionnés au II du présent article doivent intégrer soit un procédé de production d'énergies renouvelables, **soit un système de végétalisation basé sur un mode culturel ne recourant à l'eau potable qu'en complément des eaux de récupération**, garantissant un haut degré d'efficacité thermique et d'isolation et favorisant la préservation et la reconquête de la biodiversité, soit tout autre dispositif aboutissant au même résultat et, sur les aires de stationnement associées lorsqu'elles sont prévues par le projet, des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation et préservant les fonctions écologiques des sols.

II. - Les obligations prévues au présent article s'appliquent :

« 1° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage commercial, industriel ou artisanal, aux constructions de bâtiments à usage d'entrepôt, aux constructions de hangars non ouverts au public faisant l'objet d'une exploitation commerciale et aux constructions de parcs de stationnement couverts accessibles au public, lorsqu'elles créent plus de 500 mètres carrés d'emprise au sol ;

« 2° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage de bureaux, lorsqu'elles créent plus de 1 000 mètres carrés d'emprise au sol.

« Ces obligations s'appliquent également aux extensions et rénovations lourdes de bâtiments ou parties de bâtiment lorsque ces extensions ou les rénovations concernées ont une emprise au sol de plus de 500 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 1° du présent II, et de plus de 1 000 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 2°, ainsi qu'aux aires de stationnement associées mentionnées au I lorsqu'il est procédé à des rénovations lourdes sur ces aires ou à l'occasion de la conclusion d'un nouveau contrat de concession de service public, de prestation de service ou de bail commercial, ou de son renouvellement.

- Et volet stationnement et eaux pluviales
 - « Art. L. 111-19-1. - Les parcs de stationnement extérieurs de plus de 500 mètres carrés associés aux bâtiments ou parties de bâtiment auxquels s'applique l'obligation prévue à l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation ainsi que les nouveaux parcs de stationnement extérieurs ouverts au public de plus de 500 mètres carrés **doivent intégrer sur au moins la moitié de leur surface des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation.**

Décret n° 2021-588 du 14 mai 2021 relatif à la création d'un comité d'anticipation et de suivi hydrologique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043501015>

Le décret a pour objet d'introduire dans le code de l'environnement un article créant un comité d'anticipation et de suivi hydrologique en vue notamment de mieux anticiper et gérer les épisodes de sécheresse en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce comité est composé de membres issus des différents collèges du Comité national de l'eau.

Décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 relatif à la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043694462>

Objectif 1 : "Gestion équilibrée et durable de la ressource" : Protéger la ressource en eau, c'est aussi protéger la biodiversité et les milieux naturels. " "

Objectif 2 : mettre un terme à un contentieux récurrent relatif aux autorisations uniques de prélèvement censurées par les juridictions, notamment en raison de débats sur les volumes prélevables (quantités d'eau qui peuvent être prélevées dans les milieux naturels sans les mettre en danger).

Objectif 3 : adopter une approche globale de gestion des usages : améliorer la gestion quantitative de l'eau, tant sur le plan structurel, en vue d'une gestion équilibrée et durable de la ressource, que conjoncturel, pour une meilleure gestion des crises et des sécheresses qui seront probablement amenées à se multiplier

Principe 1 : notion de "Volumes prélevables" servant à déterminer les autorisations de prélèvement. Le décret fixe donc un cadre et une définition explicite permettant à l'ensemble des acteurs (agriculteurs, industriels, élus des collectivités territoriales responsables de la gestion de l'eau, mais aussi gestionnaires d'espaces naturels) d'agir pour préserver et partager la ressource dans un contexte juridique sécurisé. Le décret stipule que pour chaque demande d'autorisation unique de prélèvement, déposée par un organisme unique de gestion collective, l'étude d'impact ou l'étude d'incidence du projet doit comporter une série de documents tels que "l'historique sur les cinq à dix dernières années des volumes prélevés" ou un "argumentaire justifiant que les volumes demandés sont compatibles avec le respect du bon fonctionnement des milieux" (art.2).

Le volume prélevable (défini comme le volume pouvant statistiquement être prélevé huit années sur dix en période de basses eaux dans le milieu naturel aux fins d'usages anthropiques) est "issu d'une évaluation statistique des besoins minimaux des milieux sur la période de basses eaux. Il est réparti entre les usages, en tenant compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux" (art.3).

Principe 2 : Rôle majeur du préfet coordonnateur de bassin dans les bassins en déséquilibre structurel pour fixer une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes (art.6). Pour chaque étude, le préfet coordonnateur "s'appuie sur un comité de concertation" où sont représentés "les intérêts de la protection de l'environnement, de la pêche, des usages agricoles, industriels et domestiques de l'eau". "Sont représentés également, lorsqu'ils existent, la commission locale de l'eau, l'établissement public territorial de bassin (...), l'organisme unique de gestion collective (...), les gestionnaires d'ouvrages de régulation de la ressource en eau, et les services chargés du prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine (...)". "Sur la base du cadrage du préfet coordonnateur de bassin, ces études peuvent être prises en charge par la commission locale de l'eau (...) avec l'appui du comité de concertation". "À défaut de commission locale de l'eau sur le périmètre adapté ou d'incapacité technique ou financière de celle-ci à porter de telles études, ces dernières ainsi que la répartition des volumes peuvent être prises en charge par un établissement public territorial de bassin ou tout autre groupement de collectivités territoriales compétent à l'échelle concernée".

Principe 3 : meilleure gestion de crise Le décret renforce aussi l'encadrement et l'harmonisation à l'échelle du bassin et du département de la gestion de crise sécheresse dans les zones d'alerte (art.4). Il appartient ainsi au préfet coordonnateur de bassin de fixer par un arrêté d'orientations pour tout le bassin "les orientations relatives aux conditions de déclenchement, aux mesures de restriction par usage, sous-catégorie d'usage et type d'activité en fonction du niveau de gravité, aux conditions selon lesquelles le préfet peut, à titre exceptionnel, à la demande d'un usager, adapter les mesures de restriction s'appliquant à son usage, et aux modalités de prise des décisions de restrictions." Afin de faire face à des situations de manque d'eau récurrentes, les autorisations de prélèvement pourront autoriser temporairement des prélèvements supérieurs aux ressources, à condition de s'inscrire dans une perspective de retour à l'équilibre quantitatif aux échéances fixées par les schémas directeurs de gestion de l'eau, conformément à la directive-cadre sur l'eau.

Décret n° 2021-807 du 24 juin 2021 relatif à la promotion d'une utilisation efficace, économe et durable de la ressource en eau, en application de l'article L. 211-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043702816>

Le décret invite à mentionner dans les dossiers de demande d'autorisation ICPE ou IOTA les projets de REUT envisagés.

Décret n° 2021-1076 du 12 août 2021 relatif au Comité national de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043935137>

Publics concernés : membres du Comité national de l'eau.

Objet : composition du Comité national de l'eau.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret complète la composition du Comité national de l'eau, par l'ajout parmi ses membres du vice-président du Comité national de la biodiversité (CNB) et du président du bureau du Conseil national de la mer et des littoraux (CNML). Il intègre dans le collège des usagers, un représentant de la Fédération des conservatoires d'espaces naturels, et met à jour l'intitulé de certains organismes représentés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Volet procédure

Décret n° 2021-837 du 29 juin 2021 portant diverses réformes en matière d'évaluation environnementale et de participation du public dans le domaine de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714267>

Objet : différents changements en matière d'évaluation environnementale et de participation du public. Il entre en vigueur au **1^{er} août 2021**.

Volet évaluation environnementale : A compter du 1^{er} Août 2021 l'évaluation environnementale est étendue, désormais seront notamment soumis à évaluation environnementale systématique :

- Les installations d'élimination de déchets dangereux (définis à l'article 3 point 2 de la directive 2008/98 CE relative aux déchets) par incinération, traitement chimique ou par mise en décharge ;
- Les installations destinées à l'extraction de l'amiante ainsi qu'au traitement et à la transformation de l'amiante et de produits contenant de l'amiante, à la production d'amiante et à la fabrication de produits à base d'amiante.

Pour la réalisation de l'examen au cas par cas les critères d'analyse, initialement détaillés à l'annexe III de la directive 2011/92/UE du 13/12/2011, sont désormais retranscrits dans une annexe à l'article R. 122-3-1 c. env.

Concernant le contenu de l'étude d'impact (modification de l'article R. 122-5) :

- L'avis de cadrage de l'étude d'impact rendu par l'autorité instruisant le projet (en application de l'article R. 122-4) doit désormais être pris en compte pour l'élaboration de l'étude d'impact ;
- La notion de « scénario de référence » est remplacée par la notion « d'état initial de l'environnement » ;
- Pour l'étude du cumul des incidences les notions de projets existants ou approuvés est précisée de la façon suivante :
 - o Les projets existants sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont été réalisés.
 - o Les projets approuvés sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont fait l'objet d'une décision leur permettant d'être réalisés.
 - o Sont compris, en outre, les projets qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact ont fait l'objet :
 - D'une étude d'incidence environnementale au titre de l'article R. 181-14 et d'une enquête publique ;
 - D'une évaluation environnementale et pour lesquels un avis de l'autorité environnementale a été rendu public.
- Le maître d'ouvrage doit désormais prendre en compte les résultats d'autres études environnementales pertinentes requises au titre d'autres législations ;
- Pour la réalisation du rapport environnemental ne doivent plus être exposés « les effets » probables du projet sur l'environnement mais les « incidences probables » (modification de l'article R. 122-20).

Volet participation du public : les projets soumis au droit d'initiative sont désormais soumis à publication d'une déclaration d'intention au-delà du **seuil de 5 millions d'euros** et non plus 10 millions (modification de l'article R. 121-25).

Concernant l'enquête publique, la liste des pièces du dossier soumis à enquête publique est complétée pour intégrer (modification de l'article R. 123-8) :

- L'hypothèse des **projets nécessitant plusieurs autorisations** ; le dossier soumis à étude d'impact doit ainsi contenir (s'ils sont requis) :
 - o L'étude d'impact actualisée ;
 - o Éventuellement, l'avis de l'autorité environnementale sur la nécessité d'actualiser l'étude d'impact ;

- La possibilité pour la CNDP de désigner un garant remettant un rapport final à la suite du débat public ; ce rapport final, s'il existe sera intégré au dossier soumis à enquête publique par la suite.

Concernant la participation du public par voie électronique, le dossier soumis au public sera désormais composé des mêmes pièces qu'un dossier soumis à enquête publique (modification de l'article R. 181-46).

Pour l'application dans le temps de ces modifications :

- Les dossiers de demande d'autorisation déposés avant le 1^{er} août ne sont pas soumis aux précisions apportées sur le cumul des incidences avec d'autres projets existants ou approuvés (art. R. 122-5 II e.) ;
- Les dossiers de demande d'autorisation, pour lesquelles l'arrêté d'ouverture d'enquête publique est publié avant le 1^{er} août, ne sont pas soumis aux modifications du contenu du dossier soumis à enquête publique (art. R. 123-8) ;
- Les demandes d'autorisation, pour lesquelles l'avis de participation par voie électronique est publié avant le 1^{er} août, ne devront pas soumettre au public un dossier identique à celui exigé pour les enquêtes publiques (art. 181-46).

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876194>

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le 1^{er} août 2021, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Texte d'application de la loi ASAP (titre III de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020) et plus particulièrement des dispositions relatives aux procédures environnementales figurant au titre III de la loi portant simplification des procédures applicables aux entreprises.

Ce décret procède aussi à d'autres modifications du code de l'environnement et d'autres codes sur l'accélération et la simplification de l'action publique, la transposition, la coordination etc....

1. Précisions procédurales sur l'actualisation de l'étude d'impact : Lorsqu'un même projet comporte plusieurs parties ou étapes, éventuellement sous la responsabilité de maîtres d'ouvrage différents, le droit européen prévoit qu'une étude d'impact unique soit réalisée et ensuite actualisée. L'article 37 de la loi ASAP et ce décret prévoient la mise en œuvre de ce dispositif.

2. Adaptations réglementaires de la consultation devenue facultative du CODERST : L'article 42 de la loi ASAP rend facultative la consultation du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour les cas suivants :

1. Les enregistrements ICPE autres que ceux nécessitant une adaptation des prescriptions nationales,
2. Les arrêtés complémentaires des enregistrements ICPE,
3. Les arrêtés de prescriptions spéciales des déclarations ICPE,
4. Et pour les canalisations de transport et leurs modifications.

Le décret met en cohérence avec la loi diverses dispositions du code de l'environnement concernant les enregistrements et déclarations ICPE. Les dispositions relatives aux canalisations avaient déjà été modifiées de manière anticipée en 2020.

Pour l'ensemble de ces cas, le décret laisse toutefois la possibilité au Préfet de saisir le CODERST s'il l'estime nécessaire et lui impose, lorsqu'il ne le saisit pas, de l'informer. La situation est ainsi alignée sur celle qui existe déjà en ce qui concerne l'autorisation environnementale.

3. Mise en cohérence de la procédure d'autorisation environnementale à la possibilité d'une participation du public par voie électronique, lorsque l'autorisation ne donne pas lieu à évaluation environnementale : L'article 44 de la loi ASAP permet au préfet de réaliser la consultation du public sous la forme d'une (PPVE), et non pas forcément par enquête publique, lorsque l'autorisation environnementale ne donne pas lieu à évaluation environnementale. Auparavant, l'enquête publique était la seule modalité de participation du public possible pour une autorisation environnementale. Le décret adapte donc la procédure d'autorisation environnementale pour insérer la participation du public par voie électronique (art. R. 181-35 et s. du Code de l'environnement).

L'enquête publique est donc requise dans 2 cas : application du I de l'article L. 123-2 du code de l'environnement (ce qui concerne essentiellement le cas du projet soumis à évaluation

environnementale) ou si le préfet l'estime nécessaire pour le projet concerné, « en fonction de ses impacts sur l'environnement ainsi que des enjeux socio-économiques qui s'y attachent ou de ses impacts sur l'aménagement du territoire » (article L. 181-10 du code de l'environnement).

Quand il y a consultation du public par voie électronique (PPVE), le 4° du I de l'article R. 123-46-1 du code de l'environnement impose au maître d'ouvrage d'afficher sur les lieux prévus pour la réalisation du projet, de façon visible et lisible des voies publiques, l'avis de publicité, 15j au moins avant l'ouverture de la procédure de participation par voie électronique et pendant sa durée. C'est l'autorité compétente pour prendre la décision qui procède à la synthèse des observations du public (articles L. 123-19 et R. 123-46-1 du code de l'environnement).

4. Délai de la décision spéciale permettant l'anticipation de travaux soumis à permis de construire relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale : L'article 56 de la loi ASAP prévoit que le préfet par décision spéciale, puisse après délivrance du permis de construire (et donc après évaluation environnementale du projet quand il y a lieu), après consultation du public, autoriser le lancement des travaux soumis à PC relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale, aux frais et risques du pétitionnaire. Cette décision spéciale ne peut intervenir que si dans l'autorisation il n'y a ni rubrique de la nomenclature IOTA ni procédure embarquée (espèces, défrichement, etc.) ce qui ne nous concerne que très peu. Le Préfet dispose de 4 jours à compter de la fin de la consultation du public pour prendre cette décision spéciale sur la possibilité de commencer les travaux par anticipation.

5. Meilleure articulation entre les procédures de permis de construire et d'enregistrement ICPE : L'article 56 de la loi ASAP vise à lever une difficulté possible d'articulation entre le droit de l'urbanisme et la procédure d'enregistrement ICPE. En effet, si le préfet décide tardivement d'instruire une demande d'enregistrement ICPE suivant la procédure d'autorisation environnementale et si le permis de construire a déjà été délivré, alors a posteriori il l'a été illégalement, puisqu'il n'a pas fait l'objet d'une évaluation environnementale du projet. Dès lors il a été décidé que l'autorité en charge de l'urbanisme sera mieux informée de l'avancement de la procédure environnementale et que ses propres délais d'instruction seront sécurisés sans retarder pour autant le délai global du dossier.

6. Adaptation réglementaires dues à l'intégration dans l'autorisation environnementale de la procédure de dérogation possible au SDAGE pour les « projets d'intérêt général majeur » :

L'article 60 de la loi ASAP a intégré à l'autorisation environnementale la procédure de dérogation possible aux (SDAGE) pour les « projets d'intérêt général majeur ». Cette procédure était originellement menée par le préfet coordonnateur de bassin. Il est donc nécessaire d'avoir l'avis conforme du préfet coordonnateur de bassin dans la nouvelle procédure. Il n'est pas nécessaire de rajouter de pièces au dossier puisque ce sont les intérêts liés aux IOTA qui sont en jeu et qui sont déjà prévus dans le dossier.

7. Simplification et raccourcissement des renouvellements d'autorisations environnementales :

La création de l'autorisation environnementale a unifié entre les ICPE et les IOTA les modalités de renouvellement des autorisations. La réglementation prévoyait un délai de deux ans avant la fin de l'autorisation pour que l'exploitant puisse demander le renouvellement sans avoir à reprendre à zéro toute la procédure. A l'usage, ce délai apparaît trop long. L'article R. 181-49 du Code de l'environnement prévoit désormais que la demande du titulaire de prolonger ou de renouveler une autorisation environnementale doit être adressée au Préfet au moins six mois (et non plus deux ans) avant la date d'expiration de l'autorisation.

8. Harmonisation des dispositions relatives aux capacités techniques et financières pour le régime d'enregistrement : Depuis 2019, les capacités techniques et financières figurant dans le dossier de demande d'autorisation environnementale sont celles qui doivent être effectives au moment de la mise en service de l'installation (elles peuvent en effet ne pas être effectives au moment du dépôt de la demande). Le décret prévoit la même obligation pour le régime d'enregistrement (article R. 512-46-4 du Code de l'environnement). En effet, là où auparavant était demandé le renseignement des capacités techniques et financières de l'exploitant est désormais attendue une description de ces capacités ou, « lorsque ces capacités ne sont pas constituées au dépôt de la demande d'enregistrement, les modalités prévues pour les établir au plus tard à la mise en service de l'installation », laissant ainsi davantage de temps au pétitionnaire pour apporter la preuve de ses capacités sans ralentir la procédure d'enregistrement.

9. Amélioration de l'information de l'inspection des ICPE en cas de non-conformité sur des installations soumises à déclaration avec contrôle : Le décret vise à améliorer le dispositif du régime de déclaration avec contrôle périodique en prévoyant que :

- L'organisme agréé chargé de réaliser le contrôle doit informer l'inspection des installations classées en cas de non-conformité majeure ;
- Les non-conformités majeures devront être distinguées dans les rapports ;

- Quelques simplifications seront apportées (suppression d'un double exemplaire et envoi dématérialisé possible) ;
- Des délais plus courts seront laissés à l'organisme pour alerter les autorités sur une non-conformité majeure susceptible d'être non traitée par l'exploitant.

10. Non usage du CERFA « autorisation environnementale » en cas de téléprocédure : Le décret apporte une précision sur les modalités de dépôt d'une demande d'autorisation environnementale : le formulaire CERFA n° 15964*01 n'est pas requis lorsque la demande est déposée par téléprocédure sur le portail « Guichet Unique Numérique de l'environnement ».

Décision du Conseil d'Etat n° 425424 du 15 avril 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000043385960>

Le Conseil d'Etat annule le décret n° 2018-435 du 4 juin 2018 qui avait modifié la nomenclature évaluation environnementale annexée à l'article R. 122-2

Le décret précité, modifiait les rubriques de la nomenclature évaluation environnementale suivantes :

- 1 (ICPE) ;
- 27 (forages) ;
- 35 à 38 (canalisations) ;
- 39 (travaux, constructions et aménagement) ;
- 44 (équipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés).

Volet ICPE

Arrêté du 12 janvier 2021 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre de la rubrique 3520 et à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre des rubriques 3510, 3531 ou 3532 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jortext000043173093>

Arrêté du 27 mai 2021 modifiant l'arrêté du 22 avril 2008 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de compostage soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704463>

L'arrêté modifie l'arrêté du 22 avril 2008. Il concerne uniquement les installations ICPE soumise à autorisation (Rubrique 2780-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 75 t/j)

Pour l'ensemble de l'arrêté, c'est une simple intégration des meilleures techniques disponibles (MTD) de traitement biologique du BREF des installations de traitements de déchets (Décision d'exécution (UE) n°2018/1147).

Informations requises par lots de fabrication

- Informations nouvelles :
 - Rapport C/N, tailles des particules des déchets entrants,
 - Porosité, hauteur et largeur des andains.
- Et sur les informations relatives aux retournements et à l'humidité, possibilité ouverte de :
 - Recourir à une information alternative aux dates de retournements et d'arrosage des andains (par exemple via mesure concentration d'O₂ ou de CO₂, de la T°C des flux d'air en cas d'aération forcée),
 - Contrôler le taux d'humidité avant de charger les déchets puis de moduler ce taux en sortie de l'unité de compostage confiné.

Renforcement des prescriptions relatives à la prévention des odeurs

- Adaptation des activités de plein air aux conditions météo (notamment formation d'andains, retournement, criblage et broyage).
- Positionnement des andains par rapport à l'altitude la plus basse et les vents dominants. A défaut, utilisation de membranes de couverture semi-perméables.

Renvoi aux NEA-MTD reprises dans l'arrêté du 17 décembre 2019 relative aux MTD applicables aux installations IED de traitement de déchets (rubrique 3532)

Les niveaux d'émissions autorisés sont les plus contraignants des deux arrêtés (rejets canalisés dans l'atmosphère comme dans les eaux).

Les délais d'application sont liés aux dates d'application du BREF soit dans l'immense majorité des cas :

- Au **17 août 2022 pour les installations existantes**,
- Dès le lendemain de la publication de l'arrêté pour les installations nouvelles autorisées après le 17 août 2018 (date de décision d'exécution du BREF, directement applicable).

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714412>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation soumises à déclaration sous la rubrique n° 2781-1

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714651>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714543>

Pour la méthanisation, 2 arrêtés types ont été publiés au Journal Officiel et ils concernent respectivement les installations soumises à :

- **Autorisation** (Rubrique 2781-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 10 novembre 2009
- **Enregistrement** (Rubrique 2781-2b : Installation traitant une quantité de matières inférieure à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 12 août 2010

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...).

A RETENIR les éléments suivants :

- La distance entre l'installation de méthanisation et les riverains passe de 50 m à 200 m pour les nouvelles installations ;
- Les systèmes d'épuration du biogaz en biométhane sont conçus, exploités, entretenus et vérifiés afin de limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents à :
 - o « – 2 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane inférieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 1 % en volume du biométhane produit ;
 - o « – 1 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane supérieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 0,5 % en volume du biométhane produit.
- Surveillance de l'installation et astreinte.
Lorsque la surveillance de l'exploitation est indirecte, celle-ci est opérée à l'aide de dispositifs connectés permettant au service de maintenance et de surveillance d'intervenir dans un délai de moins de **30 minutes** suivant la détection de gaz, de flamme, ou de tout phénomène de dérive du processus de digestion ou de stockage du percolat susceptible de provoquer des déversements, incendies ou explosions. L'organisation mise en place est notifiée à l'inspection des installations classées. »
- Les modalités d'application des arrêtés diffèrent si les installations de méthanisation ont été **autorisées** avant le 1/07/2012 et avant le 1/07/2021.

Décret n° 2021-976 du 21 juillet 2021 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852158>

Publics concernés : exploitants d'ICPE relevant des rubriques 2910 et 2921.

Objet : modification de la nomenclature des ICPE.

Entrée en vigueur : le 1er septembre 2021.

Ce décret modifie l'intitulé de la rubrique 2921 (refroidissement évaporatif par dispersion d'eau dans un flux d'air généré par ventilation naturelle ou mécanique/ tours aéroréfrigérées) et introduit le régime de la déclaration pour la récupération de chaleur par dispersion d'eau dans des fumées émises à l'atmosphère. Pour la rubrique 2910 (appareil à combustion), il supprime la référence « sur le site » pour

le calcul de la puissance thermique nominale, cette notion n'existant pas pour les régimes de l'enregistrement et de la déclaration.

Décret n° 2021-1096 du 19 août 2021 modifiant diverses dispositions relatives aux sols pollués et à la cessation d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043950145>

Publics concernés : exploitants d'ICPE, collectivités, particuliers, administration.

Objet : ICPE, cessation d'activité, sols pollués, secteurs d'information sur les sols.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er juin 2022, à l'exception des articles 2, 3, 4, 21 et 27, qui entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'[article 57 de la loi n° 2020-1525](#) d'accélération et de simplification de l'action publique a modifié les articles [L. 512-6-1](#), [L. 512-7-6](#) et [L. 512-12-1](#) du code de l'environnement en instaurant, dans le cadre de la procédure de cessation d'activité d'une installation classée pour la protection de l'environnement, l'obligation pour les exploitants de faire attester, par une entreprise certifiée dans le domaine des sites et sols pollués, ou disposant de compétences équivalentes en matière de prestations de services dans ce domaine, la mise en œuvre des opérations relatives à la mise en sécurité du site, ainsi que, le cas échéant, de l'adéquation des mesures proposées pour la réhabilitation du site, puis de la mise en œuvre de ces dernières.

Ce décret définit les modalités d'application de cette obligation et révisé en conséquence la procédure de cessation d'activité. Il modifie également certaines dispositions relatives aux secteurs d'information sur les sols. Enfin, il précise les modalités d'application du transfert de tiers demandeur à un autre tiers demandeur, instauré par ce même article 57.

Ainsi, l'exploitant devra non seulement prévoir la mise en sécurité du site et mettre en œuvre sa réhabilitation, laquelle comme auparavant est liée au nouvel usage envisagé pour le site mais devra également donc recourir à un bureau d'étude spécialisé pour certifier les procédures engagées. Ces entreprises devront avoir été certifiées conformément à un arrêté interministériel.

L'attestation de mise en sécurité est communiquée à l'inspection des ICPE, pour attester que le site a été mis en situation de ne plus générer de risque de pollution résiduelle.

Par ailleurs le décret organise aussi des règles propres à une réduction d'activité. Ainsi si la cessation correspond à l'arrêt total (sortant ainsi le site de la nomenclature ICPE), mais une réduction d'activités (sortie de certaines activités du site, sauf si elle dépend d'une modification de la nomenclature) elle-même pour conduire à l'application des règles de cessation d'activité.

Dans un délai de 6 mois suivant le fait générateur d'arrêt définitif enclenchant la procédure de cessation un mémoire portant sur la réhabilitation devra être déposé (auparavant le délai était apprécié au cas par cas) avec un contenu fixé par le décret et accompagné de l'attestation d'adéquation des mesures proposées. Le silence de l'administration pendant 4 mois vaut acceptation des mesures proposées tant sur la phase de travaux que de surveillance.

Le demandeur peut aussi demander un report de la phase de réhabilitation mais le silence de l'administration pendant 4 mois vaudra au contraire cette fois un rejet de la demande.

Volet IOTA

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification des articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6](#) du code de l'environnement.

Entrée en vigueur : lendemain de sa publication.

Le décret modifie les articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature relative aux installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) ayant une incidence sur l'eau ou le fonctionnement des écosystèmes aquatiques, dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables à l'épandage des boues et d'autres effluents. Cette réforme a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes et à clarifier le périmètre d'application de la rubrique 2.1.4.0 notamment vis-à-vis de l'épandage d'effluents issus d'installations soumis à autorisation ou enregistrement au titre de la nomenclature des installations classées annexée à l'article R. 511-9.

Arrêté du 9 juin 2021 fixant les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau, y compris en ce qui concerne les modalités de vidange, relevant de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043936142>

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages publics et privés, collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : définition des prescriptions techniques générales applicables aux IOTA soumis à autorisation ou à déclaration de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'[article R. 214-1 du code de l'environnement](#) (dite nomenclature « eau »).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sauf dispositions spécifiques contenues dans le texte lui-même, notamment pour certains plans d'eau existants. Cet arrêté fixe les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau et à leur vidange.

Il abroge les deux arrêtés de prescriptions générales précédents du 27 août 1999 relatifs l'un à la création de plans d'eau et l'autre aux vidanges de plans d'eau. Les plans d'eau en lit mineur visés par le présent arrêté sont ceux barrant à la fois le lit mineur et une partie du lit majeur d'un cours d'eau. Les dates d'interdiction de remplissage d'un plan d'eau visées dans le présent arrêté ne font pas opposition à d'éventuelles prescriptions au titre de la sécheresse prises localement. L'application des dispositions de cet arrêté aux plans d'eau existants est précisée à l'article 1er.

VOLET SANCTIONS IOTA ET ICPE

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

- Ajout d'une nouvelle sanction pénale aux sanctions visant ICPE et IOTA : **Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable**
Insertion d'un art L. 173-3-1: « *Lorsqu'ils exposent directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, les faits prévus aux articles L. 173-1 et L. 173-2 sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- **Idem pour le non-respect de la réglementation déchets et après mise en demeure** Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable
« X. - *Lorsqu'il expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, le non-respect d'une mise en demeure au titre du I de l'article L. 541-3 est puni de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- A noter : le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu naturel
- **Champ d'application plus sévère de la récidive** (nouvel article L 173-13 dans le code de l'environnement) qui intégrera divers délits dont celui de délit aquatique+ délit de pollution piscicole : en clair en cas de condamnation à l'un puis condamnation à l'autre = récidive
« *Les délits définis aux 2° et 3° de l'article L. 173-3, aux articles L. 216-6, L. 218-11, L. 218-34, L. 218-48, L. 218-64, L. 218-73, L. 218-84, L. 226-9, L. 231-1 à L. 231-3, L. 415-3, L. 415-6, L. 432-2, L. 432-3 et L. 436-7 du présent code ainsi qu'à l'article L. 512-2 du code minier sont considérés, au regard de la récidive, comme une même infraction.* » ;
- Création au sein du code de l'environnement d'un Titre III « DES ATTEINTES GÉNÉRALES AUX MILIEUX PHYSIQUES » avec des sanctions pénales très fortes mais en cas de dommages graves : En cas de rejets donnant lieu à dommage ayant des effets nuisibles graves et durables dont il doit être démontré qu'il est la conséquence d'une violation délibérée d'une obligation de prudence ou de sécurité par la réglementation (**art L231.1 du code de l'environnement**)
Idem en cas de dégradation substantielle de la faune, flore, air, sol ou eau suite à un non-respect de la réglementation déchets (**art L231.2 du code de l'environnement**)
Et l'introduction du fameux écocide en ces termes

« Art. L. 231-3. - Constitue un écocide l'infraction prévue à l'article L. 231-1 lorsque les faits sont commis de manière intentionnelle.

« Constituent également un écocide les infractions prévues à l'article L. 231-2, commises de façon intentionnelle, lorsqu'elles entraînent des atteintes graves et durables à la santé, à la flore, à la faune ou à la qualité de l'air, du sol ou de l'eau.

« La peine d'emprisonnement prévue aux articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à dix ans d'emprisonnement.

« La peine d'amende prévue aux mêmes articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à 4,5 millions d'euros, ce montant pouvant être porté jusqu'au décuple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction.

« Sont considérés comme durables les effets nuisibles sur la santé ou les dommages à la flore, à la faune ou à la qualité des sols ou des eaux superficielles ou souterraines qui sont susceptibles de durer au moins sept ans.

« Le délai de prescription de l'action publique du délit mentionné au premier alinéa du présent article court à compter de la découverte du dommage. » ;

DECHETS

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043294613>

Texte pris en application de la [loi AGECE](#) pour assurer la transposition réglementaire de la directive-cadre "déchets" de 2008 (modifiée en 2018) et du règlement sur les polluants organiques persistants (dits "déchets POP").

Objectif 1 : faciliter davantage la valorisation, notamment en remblayage dans des projets d'envergure, et mettre en œuvre la traçabilité par la mise en place d'un registre national des terres excavées et sédiments garant de leur traçabilité.

Au titre de l'article R. 541-43 du code de l'environnement, les gestionnaires de déchets étaient tenus d'alimenter un registre chronologique conservé pendant au moins trois ans. L'obligation s'étend désormais aux terres excavées et sédiments (nouvel art 541-43-1) de façon à venir nourrir la base de données électroniques centralisée, dénommée "*registre national des terres excavées et sédiments*". Ces informations seront ainsi consignées dans un registre dématérialisé, à leur production, lors de leur traitement (tri, dépollution, contrôle, préparation en vue de la réutilisation, etc.) et lors de leur utilisation finale, notamment par l'aménageur qui les utilisera en remblayage. Ce registre centralisé permettra de conserver la mémoire de ces mouvements de terres et, notamment "d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments".

Sont concernés les terres excavées et sédiments "*dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet*". Le décret définit le "site d'excavation", comme correspondant "à l'emprise des travaux", ou, le cas échéant, "*à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant*" de l'installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et celui de leur utilisation. Et pour les sédiments, "*à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau*".

Bénéficient d'une dérogation les producteurs de terres excavées issues d'une opération d'aménagement ou de construction produisant un volume total de terres excavées "inférieur à 500 m³".

Objectif 2 : moderniser le Bordereau de suivi des déchets dangereux

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP. Le ministre chargé de l'environnement met en place une base de données électronique centralisée, dénommée "*système de gestion des bordereaux de suivi de déchets*".

Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets POP, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau électronique dans le système de gestion des bordereaux de suivi de déchets.

Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau électronique.

Alerte : Si la personne qui reçoit des déchets en refuse la prise en charge, elle en avise sans délai, en mentionnant dans le bordereau électronique le motif de refus, l'expéditeur initial dans le cas mentionné au troisième alinéa ci-dessus, l'émetteur du bordereau électronique ainsi que, le cas échéant, les autorités chargées de son contrôle, de celui de l'expéditeur initial et de celui de l'émetteur.

Si elle en accepte la prise en charge, elle en avise l'expéditeur initial dans le cas prévu au troisième alinéa et l'émetteur, en mentionnant dans le bordereau électronique le traitement subi par les déchets, dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si le traitement est réalisé après ce délai, elle met de nouveau à jour le bordereau électronique dès que le traitement a été effectué.

Exclusions : les ménages, les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés ou un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée, celles qui ont notifié un transfert transfrontalier de déchets et celles admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux. En sont également exclues celles qui les remettent à un éco-organisme. Dans ce cas, le bordereau est émis par l'éco-organisme ou le producteur, importateur ou distributeur qui a mis en place le système individuel.

Des sanctions pénales sont introduites pour non-respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur reportée au 1er janvier 2022 "de façon à permettre de développer et de mettre en service les télé-services concernés, et à permettre aux entreprises d'adapter leurs systèmes d'information".

Décret n° 2021-345 du 30 mars 2021 relatif au contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043305881>

Applicable aux ICPE des rubriques 2760-2 ou 2771 équipées de systèmes vidéo

Ce décret, encadre le contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux. Le texte précise les conditions d'application de l'article 116 de la loi AGECE qui impose l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance pour assurer le contrôle du respect de la hiérarchie des modes de traitement et [éviter l'élimination de déchets recyclables](#) (art L. 541-30-3 du code de l'environnement).

Il vise les installations de stockage de déchets de la [rubrique ICPE 2760-2-b](#) et les installations d'incinération de déchets non dangereux ([rubrique 2771](#)). Il ne s'applique pas aux installations exclusivement utilisées pour les déchets que l'exploitant produit, ni aux déchargements de déchets liquides, de terres excavées ou de sédiments.

Le principe : filmer le contenu des camions et leur plaque d'immatriculation : L'exploitant doit mettre en place un dispositif vidéo mobile ou fixe afin d'enregistrer les opérations de déchargement pour identifier le contenu qui est déchargé et la plaque d'immatriculation de chaque véhicule de déchargement. Les données (date, heure d'enregistrement et emplacement de la caméra), doivent être conservées numériquement pendant un an. Elles sont ensuite effacées automatiquement, à l'exception de celles nécessaires aux besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

En revanche, aucune information sonore et aucune information biométriques relatives aux personnes susceptibles d'être filmées ne peuvent être enregistrées.

Le texte fixe aussi à dix jours calendaires la période d'indisponibilité annuelle maximale de la vidéosurveillance. Cette période est portée à 20 jours pour les décharges dotées d'un quai de débarquement mobile. « *Toute indisponibilité du dispositif ne peut excéder cinq jours consécutifs* », précise le décret qui impose la tenue d'un journal recensant ces périodes.

L'accès aux données est limité au personnel de l'installation habilité par l'exploitant, aux agents de l'État habilités à constater les infractions en matière de gestion des déchets (agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents de la DGCCRF, agents des douanes, etc.) et, de façon plus encadrée, aux auditeurs qui effectuent une mission à la demande de l'exploitant. Les données sont accessibles sur site et sont transmises sous une forme utilisable à la demande des personnes mentionnées à l'article D. 541-48-11 du code de l'environnement.

Le texte prévoit une consultation des organes représentatifs du personnel préalablement à l'installation du dispositif.

Des panneaux à l'entrée de l'installation doivent signaler la présence du dispositif et les modalités du contrôle par vidéo sont signalées par des panneaux. Il en est de même dans les locaux filmés.

L'exploitant doit aussi informer ses salariés et s'assurer que les producteurs, détenteurs et transporteurs des déchets réceptionnés informent leur personnel.

Cette nouvelle réglementation s'applique depuis le 1er juillet 2021.

Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327059>

Il concerne les producteurs ou détenteurs de déchets mettant en œuvre une sortie du statut de déchet. Le décret complète les dispositions réglementaires relatives à la sortie du statut de déchet par transposition de la directive 2018/851 et en application de l'article 115 de la loi AGECE. Il permet que des installations non classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ou au titre de la loi sur l'eau (IOTA) puissent effectuer une sortie de statut de déchet, sans préjudice de l'application des dispositions de la nomenclature ICPE. Il définit également l'encadrement du contrôle de la sortie du statut de déchet par un tiers.

Le dispositif supprime l'exigence de passage par une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) ou par une installation IOTA pour la sortie du statut de déchet. Il prévoit aussi, pour certains flux de déchets ou pour certaines installations, le contrôle par un tiers du respect des conditions de la sortie du statut de déchet et prescrit que ce contrôle par un tiers est obligatoire pour la sortie du statut de déchet des déchets dangereux, des terres excavées et des sédiments.

Objectif 1 : définir le cadre de sortie de statut de déchet : Désormais, "*tout producteur ou détenteur de déchets*" (ou plusieurs d'entre eux) – et plus seulement les exploitants d'ICPE ou d'installation IOTA – peut demander à l'autorité compétente de fixer des critères pour que des déchets qu'il produit ou détient cessent d'avoir le statut de déchets.

Critères de sortie de statut de déchet. Le texte précise les critères de sortie de statut de déchet. Ceux-ci incluent les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation, les procédés et techniques de traitement autorisés, les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits - y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants - les exigences pour les systèmes de gestion ainsi que l'exigence d'une attestation de conformité. Ils peuvent également inclure un contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité.

Ces critères restent fixés par arrêté du ministre chargé de l'environnement, à l'exception des matières fertilisantes (Code rural, art. L. 255-1), dont les critères sont fixés conformément aux dispositions de ce code. Ils peuvent être fixés pour une durée déterminée.

Attestation de conformité. Le producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet établit, pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité. Il en conserve une copie pendant au moins cinq ans et pendant la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Il la tient à disposition de l'autorité compétente et des agents mentionnés à l'article L. 541-44 du code de l'environnement (officiers et agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents des douanes et de la DGCCRF, gardes champêtres, etc.).

Système de gestion de la qualité. Le décret précise que le "*système de gestion de la qualité*" défini par arrêté du ministre chargé de l'environnement, que doit appliquer la personne mettant en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet, doit désormais permettre "de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité, et, le cas échéant, d'accréditation".

Alerte : Les producteurs de terres excavées et sédiments qui produisent un volume de terres excavées et sédiments inférieur à 500 m³, extraits d'un site pour lequel aucune activité humaine historique pouvant conduire à une pollution ou spécificité géologique n'est connue, sont dispensés de la mise en œuvre de cet échantillonnage.

Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327091>

L'arrêté définit les critères de contrôle

- **1er contrôle est opéré** lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet, visant les éléments du manuel de qualité
- **Contrôle par un tiers soit " une personne impartiale et objective dans l'exercice de son activité, indépendante notamment de la personne réalisant l'opération de valorisation du déchet"**, précisant les dispositions applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets dangereux, de terres

excavées ou de sédiments qui mettent en œuvre une opération de valorisation de ces éléments. Le tiers fournit après chaque contrôle un rapport d'expertise à la personne réalisant l'opération de valorisation. Il est tenu de signaler au préfet toute non-conformité, qui entraîne un déclassement des lots concernés, qui conservent alors le statut de déchet. Conservation des rapports pour l'administration ou en cas de contrôle.

- **Périodicité de ce contrôle** le contrôle de l'opération de valorisation a lieu au moins une fois tous les trois ans, ou tous les dix ans pour les personnes morales dont le système de "management environnemental" pour un domaine d'application incluant l'établissement a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 ainsi que pour les installations exploitées par une organisation bénéficiant d'un enregistrement en application du règlement (CE) n° 1221/2009.
- **Contrôles supplémentaires** possibles par l'administration ou tout autre organisme mandaté par l'État aux frais de la personne réalisant l'opération de valorisation.
- **Autocontrôle.** Le personnel compétent défini par le manuel qualité met en œuvre des procédures d'autocontrôle de l'opération de valorisation (contrôles, analyses et tout autre document permettant de vérifier et de certifier la conformité des déchets entrants dans l'opération de valorisation, conformité de l'opération de valorisation, y compris les retours d'information par les clients en ce qui concerne la qualité des produits, substances et objets ayant cessé d'être des déchets, ainsi que la tenue du registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des produits et matières issus de la valorisation de ces déchets. Conservation des échantillons pendant 3 ans.

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884563>

L'arrêté du 31/05/2021 dont la date d'application est le 01/01/2022. Il abroge l'arrêté du 29/02/2012 qui fixait le contenu des registres de déchets.

Arrêté du 4 juin 2021 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les terres excavées et sédiments ayant fait l'objet d'une préparation en vue d'une utilisation en génie civil ou en aménagement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704475>

Le présent arrêté fixe les critères dont le respect permet de faire sortir du statut de déchet des terres excavées et sédiments, en s'appuyant sur des opérations de contrôle, et si nécessaire de traitement

Décret n° 2021-821 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou de la rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704853>

Ce décret vise les opérations de démolition ou de rénovation significative de bâtiments suivantes :

« a) Celles dont la surface cumulée de plancher de l'ensemble des bâtiments concernés est supérieure à 1 000 m² ;

« b) Celles concernant au moins un bâtiment ayant accueilli une activité agricole, industrielle ou commerciale et ayant été le siège d'une utilisation, d'un stockage, d'une fabrication ou d'une distribution d'une ou plusieurs substances classées comme dangereuses en application de l'[article R. 4411-6 du code du travail](#). » ;

Le décret modifie le périmètre du diagnostic en définissant le terme de rénovation significative, en particulier les types de travaux concernés et la surface du bâtiment, et en fixant des critères sur les opérations plutôt que sur les bâtiments pour inclure les opérations sur plusieurs bâtiments ne respectant pas individuellement les critères mais dont l'ampleur totale justifie la réalisation d'un diagnostic. Il modifie le contenu du diagnostic en ajoutant des informations sur la méthodologie de réalisation du diagnostic, en donnant une part plus importante aux possibilités de réemploi par un double comptage matériaux (équipements ou produits) - déchets, en prenant en compte la hiérarchie des modes de traitement des déchets et en ajoutant des indications sur les précautions de gestion des produits, équipements, matériaux et déchets pour permettre leur valorisation. Les modalités de transmission des diagnostics et formulaires de récolements au Centre scientifique et technique du bâtiment en remplacement de l'ADEME ainsi que l'exploitation de ces données à des fins statistiques.

Décret n° 2021-822 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704887>

Le décret précise les compétences nécessaires à la personne physique ou morale chargée par le maître d'ouvrage de réaliser un diagnostic portant sur la gestion des produits, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments. Il prévoit également les modalités de publicité du diagnostic par le Centre scientifique et technique du bâtiment.

Arrêté du 29 juin 2021 pris pour l'application de l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement relatif aux critères de performances d'une opération de tri des déchets non dangereux non inertes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043767744>

L'arrêté définit les critères de performance d'une opération de tri, prévus à l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement, et modalités de justification de ces critères.

Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043799891>

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060460>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux non inertes.

Objet : interdiction de stockage des déchets non dangereux non inertes valorisables, justification du respect des obligations de tri avant élimination par mise en décharge ou incinération.

Entrée en vigueur : les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1er janvier 2022 au 1er janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

Notice : le décret prévoit les modalités d'application des articles 6 et 10 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire concernant l'interdiction d'enfouissement des déchets valorisables et la justification du respect des obligations de tri. Il définit les déchets non dangereux considérés comme valorisables et donc interdits d'admission en installation de stockage de déchets non dangereux non inertes. Il prévoit également les modalités de justification par un producteur de déchets, pour faire éliminer ses déchets en installation de stockage ou par incinération, du respect des obligations de tri prévues par le [code de l'environnement](#). Comme prévu par l'arrêté ministériel applicable aux installations de stockage, les déchets refusés de réception dans les installations de stockage car ne respectant pas les dispositions du présent décret devront être tracés dans le registre prévu à l'article R. 541-43 pour ces installations.

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060484>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2022.

Objet : contrôles des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Cet arrêté prévoit les modalités de contrôle des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes, de façon à vérifier le respect des dispositions prévues par les articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement. Il liste également les déchets admis en installation de stockage sans caractérisation de leur caractère non-valorisable.

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Arrêté du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638383>

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571389>

Publics concernés : les producteurs ou expéditeurs, les transporteurs ou les collecteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de **déchets dangereux**, de déchets POP, y compris les terres excavées classées comme déchets dangereux ou déchets POP et les sédiments classés déchets dangereux ou déchets POP. Sont également concernés les importateurs et les distributeurs ayant mis en place un système individuel de collecte, les éco-organismes pourvoyant à la gestion de déchets dangereux.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux et de déchets POP prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#). Cet arrêté reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le contenu des bordereaux de suivi déchets aux [articles R. 541-45 du code de l'environnement](#), qui dès lors ne s'applique plus aux déchets visés par le présent arrêté. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec notamment les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'établissement expéditeur ou détenteur, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit les courtiers en déchets dans les champs d'information du bordereau de suivi.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Publics concernés : les producteurs, les expéditeurs, les collecteurs-transporteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de déchets contenant de l'amiante.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#), pour les déchets contenant de l'amiante.

Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#) en traitant du cas particulier des déchets contenant de l'amiante. Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux contenant de l'amiante prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'[article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005](#). Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'entreprise de travaux, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit dans les champs d'information du bordereau de suivi les courtiers et négociants en déchets, ainsi que la possibilité de nouvelles filières de traitement des déchets contenant de l'amiante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

DECHETS /VOLET BOUES**Décret n° 2021-147 du 11 février 2021 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Objet : modification des articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations,

ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#).

Principe de mélange de boues entre elles et avec des DND.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication.

- a) Le **mélange de boues de diverses STEU** dans des unités de stockage ou de traitement communs, en vue de leur épandage, est autorisé par principe et sans autorisation à avoir sous réserve que chaque gisement respecte le décret épandage de 1997 codifié + son arrêté de janvier 1998 ; nécessite de traçabilité.
- b) Le **mélange de boues avec d'autres « déchets non dangereux »** peut se faire avec l'autorisation écrite préalable de la police de l'eau sous réserve que les déchets composant le mélange pris séparément soient conformes aux prescriptions techniques de l'épandage sur les sols agricoles et dès lors que l'objet de l'opération tend à améliorer les caractéristiques agronomiques des boues à épandre : nécessité de le démontrer dans le dossier de demande et nécessaire traçabilité. Pas possible si boues polluées.

Arrêté du 20 avril 2021 modifiant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043534752>

L'arrêté du 20 avril 2021 a modifié les dispositions de l'arrêté du 30 avril 2020 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la crise de covid-19. Ces dispositions ont été complétées afin de rendre possible l'épandage de boues dans d'autres situations que celles décrites dans l'arrêté du 30 avril 2020 initial. Ainsi, il est désormais également possible d'épandre des boues dans les deux cas supplémentaires suivants :

- Les boues ont fait l'objet d'un traitement par chaulage suivi d'un stockage de 3 mois, séchage solaire ou digestion anaérobie suivie d'un stockage de 4 mois et une analyse par lot confirme un taux d'abattement en coliphages somatiques supérieur ou égal à 4 log ;
- Les boues sont obtenues après un traitement des eaux usées par lagunage ou rhizofiltration ou ont fait l'objet d'un traitement par rhizocompostage. Les boues doivent être extraites après une mise au repos du dispositif de traitement pendant au moins un an, sans que celle-ci n'entraîne de dysfonctionnement du système d'assainissement.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044041375>

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues.

Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- A compter du **1er janvier 2022**, $R \leq 100\%$;

- A compter du **1er janvier 2024**, $R \leq 80\%$;

- Au plus tard le **1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

ENERGIE VERTE

Ordonnance n° 2021-235 du 3 mars 2021 portant transposition du volet durabilité des bioénergies de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043210190>

Cette ordonnance précise les critères de durabilité et de réduction des émissions de gaz à effet de serre des biocarburants, bioliquides et combustibles ou carburants issus de la biomasse. Elle concerne donc les sites qui les éléments précédemment cités.

Ordonnance 2021-236 du 3 mars 2021 portant transposition de diverses dispositions de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de la directive

(UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Cette ordonnance concerne les nouvelles unités de méthanisations à compter du 01/01/2021.

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044516724>

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Il fixe les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (applicable aux nouvelles installations de production/injection de biométhane, d'une production annuelle prévisionnelle inférieure à 25 GWh PCS/an soit environ 280 Nm³ bioCH₄/h) :

- Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ;
- Cependant, la seule modification notable par rapport au précédent arrêté de novembre 2020 est que la tarification ne se base plus sur les Cmax (capacité maximale d'injection, exprimée en Nm³/h) mais sur la production annuelle prévisionnelle de biométhane exprimée en GWh PCS/an ;
- Les primes pour boues d'épuration / réseau gaz naturel concédé ou moins de 100 000 clients / impact aide ADEME restent identiques ;

Le mécanisme de réfaction trimestriel (coefficient K) est identique.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne, complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044590225>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044791567#:~:text=Dans%20les%20r%C3%A9sum%C3%A9s,D%C3%A9cret%20n%C2%B0%202021%2D1914%20du%2030%20d%C3%A9cembre%202021%20portant,droit%20de%20l'Union%20europ%C3%A9enne>

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Energies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Energies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC .

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

URBANISME

Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852712>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises, particuliers.

Objet : mesures d'adaptation à la dématérialisation du dépôt et du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le [code des relations entre le public et l'administration](#) pose le principe du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. En matière de formalités d'urbanisme, l'application de ce principe a été différée au 1er janvier 2022 pour des motifs de bonne administration. À compter de cette date, la [loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique impose aux communes de plus de 3 500 habitants de se doter d'une télé procédure spécifique pour recevoir et instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans ce contexte, le décret prévoit les évolutions réglementaires nécessaires afin, d'une part, d'articuler le contenu du [code de l'urbanisme](#) avec les dispositions du [code des relations entre le public et l'administration](#) en matière de saisine par voie électronique et, d'autre part, de sécuriser les échanges électroniques entre les entités impliquées dans l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043868646>

L'arrêté publié précise les caractéristiques que la plateforme numérique dédiée à ce service devra remplir.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 22 juillet 2021 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044035545>

Publics concernés : donneurs d'ordre, propriétaires d'installations, de structures ou d'équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité réalisant ou faisant réaliser des opérations comportant des risques d'exposition de travailleurs à l'amiante ; entreprises chargées de réaliser ces opérations ; opérateurs de repérage de l'amiante dans ces installations, structures ou équipements.

Objet : conditions, modalités, formalisation et traçabilité du repérage de l'amiante avant certaines opérations dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur à la date du 1er juillet 2023. Les dispositions des annexes I et II relatives à la formation des opérateurs de repérage entrent en vigueur à la publication de l'arrêté. Le donneur d'ordre, ou le propriétaire d'installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et d'ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante. L'arrêté précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser tout ou partie du repérage amiante, ainsi que les mesures que l'entreprise appelée à réaliser l'opération doit prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs et des populations occupant ou travaillant sur ces installations, structures ou équipements.

Décret N°2021-1763 du 23 décembre 2021 portant modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044554086>

Objet : modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2022, à l'exception des modalités relatives à la commission chargée notamment de l'évaluation des valeurs mises en place par ce texte qui entrent en vigueur au plus tard le 31 janvier 2022, et des valeurs relatives aux concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur prévues respectivement à 4 et 0,9 milligrammes par mètre cube d'air qui entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2023.

Ce texte abaisse en deux temps les seuils d'empoussièrement autorisés :

A partir du 1er janvier 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les concentrations moyennes passent respectivement de 10 à 7 et de 5 à 3,5 milligrammes par mètre cube d'air. Au 1er juillet 2023, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires évaluées sur une période de huit heures ne devront pas dépasser 4 mg et 0,9 mg par mètre cube d'air (article R4222-10 du Code du travail).

Les locaux des sécheurs de boues sont les principaux sites concernés pour SEF. A l'échelle de l'ensemble d'Eau France, il s'agit donc d'un risque limité par rapport aux autres risques, il ne bouscule pas nos priorités.

La première étape est de faire un état des lieux pour savoir quels sont les niveaux actuels (pour les sécheurs qui fonctionnent) ; s'il faut adapter des équipements de ventilation / traitement de l'air, cela passera alors par une collaboration avec les maîtres d'ouvrage.

Arrêté du 5 janvier 2021 portant application de l'article R. 313-32-1 du code de la route relatif à la signalisation matérialisant les angles morts sur les véhicules lourds

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042865682>

L'article R313-32-1 du code de la route impose la mise en place, sur tous les véhicules dont le poids total autorisé en charge excède 3.5 tonnes, à l'exception des véhicules agricoles et forestiers, des engins de service hivernal et des véhicules d'intervention des autoroutes, d'une signalisation visible sur les côtés ainsi qu'à l'arrière du véhicule, matérialisant la position des angles morts. Dans ce contexte, cet arrêté vient de préciser le modèle de la signalisation ainsi que ses modalités d'apposition.

Arrêté du 10 juin 2021 modifiant l'arrêté du 18 juillet 1985 relatif aux dispositifs antidérapants équipant les pneumatiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043944905>

Publics concernés : usagers de la route, constructeurs et équipementiers automobiles.

Objet : prise en compte des évolutions réglementaires introduites par le décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020 relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale et diverses corrections.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret susvisé introduit les dispositions relatives à l'obligation de détention ou de port d'équipements antidérapants visant à améliorer la sécurité et les conditions de circulation en période hivernale. Cette période hivernale définie dans le décret débute le 1er novembre et se termine le 31 mars de l'année suivante.

L'arrêté du 18 juillet 1985 susvisé autorise l'utilisation de dispositifs antidérapants inamovibles sur la période qui s'étend du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante. Cette période étant différente de la période hivernale définie dans le décret susvisé, l'arrêté est modifié afin d'harmoniser les périodes hivernales dans les deux textes.

Arrêté du 7 avril 2021 fixant les modalités de réalisation des travaux sous tension sur les installations électriques dans le domaine de la basse tension et les références des normes applicables en la matière

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043344943>

Objet : modification des seuils de tension et de courant au-delà desquels les travaux électriques sur des installations électriques sont des travaux sous tensions nécessitant une habilitation obligatoire.

Entrée en vigueur : à date de publication au Journal Officiel (11 avril 2021).

Contenu :

Cet arrêté fixe les seuils au-delà desquels une intervention, sur ou dans le voisinage d'une installation électrique pour laquelle la mise hors tension n'a pas pu être réalisée, est considérée comme travaux sous tension :

- Sur les véhicules et les engins mobiles à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie électrique embarquée dont la tension est supérieure à 60 volts ou dont la capacité totale de la batterie d'accumulateurs est supérieure à 275 ampères-heures
- En courant alternatif : tension supérieure à 500 V ou protection de surintensité supérieur à 63 A
- En courant continu : tension supérieure à 750 V ou protection de surintensité supérieur à 32 A

- Sur des batteries d'accumulateurs stationnaires dont la tension est supérieure à 60 V ou la capacité totale est supérieure à 27 Ampère-Heure

Les travailleurs chargés d'exécuter les travaux sous tension définis à l'article 1 sont titulaires de l'habilitation spécifique prévue à l'article R. 4544-11 du code du travail.

La conformité à la norme NF C 18-510 ou à la norme NF C 18-550 emporte conformité à cet arrêté.

LOI n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

Objet : La loi a pour objectif de renforcer la prévention au sein des entreprises, de décloisonner la santé publique et la santé au travail, d'améliorer la qualité du service rendu par les services de santé au travail (à travers la mise en œuvre des procédures de certification et une révision de leurs règles de certification). Outre la volonté de lutter contre la désinsertion professionnelle, la loi réorganise la gouvernance de la santé au travail en élargissant les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer une partie de ses missions à d'autres professionnels.

Entrée en vigueur : entrée en vigueur à compter du 31 mars 2022, des décrets d'application complémentaires sont prévus.

Contenu :

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Sa durée de conservation passe à au moins 40 ans, en même temps qu'une dématérialisation. Le Comité Sociale et Economique (CSE), sa Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) s'ils existent sont consultés lors de sa mise à jour. Le Programme Annuel de Prévention liste les mesures devant être prise au cours de l'année à venir pour prévenir les risques. Le Passeport Prévention contient la liste exhaustive des formations santé et sécurité d'un salarié. Il a pour objectif de tracer les formations tout au long de la carrière d'un travailleur.

Arrêté du 30 juin 2021 relatif aux lieux de travail spécifiques pouvant exposer des travailleurs au radon

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043927231>

Objet : protection des travailleurs contre le risque d'exposition au radon dans des lieux de travail spécifiques.

Entrée en vigueur : au lendemain de sa publication au Journal officiel.

Contenu :

Par cet arrêté, le Gouvernement a défini les lieux de travail spécifiques nécessitant une évaluation du risque radon ainsi que les modalités particulières de prévention s'y appliquant. Visant principalement les lieux de travail au rez-de-chaussée et sous-sol de bâtiments mais aussi les lieux de travail spécifique hors bâtiments comme les cavités souterraines, les ouvrages d'art enterrés (tels que les barrages, les tunnels, les égouts, les châteaux d'eau, les parkings souterrains, les installations souterraines de transports urbains), les lieux de résurgence d'eaux souterraines.

L'arrêté précise les modalités de travail qui débute par l'évaluation des risques de présence de Radon en fonction de l'aération naturelle ou du système de ventilation. Des mesures complémentaires peuvent être mises en place pour réduire les niveaux de Radon mesurés, ainsi que des détecteurs de présence avec dispositif d'alerte. Si le niveau d'exposition au Radon ne peut être réduit une « zone radon » doit être identifiée et un suivi complémentaire et spécifique mis en place.

AUTRES THEMATIQUES

Arrêté du 28 janvier 2021 relatif à la détermination du plafond annuel de taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043231562>

Arrêté du 6 juillet 2021 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043946817>

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : fixation pour l'année 2021 du barème hors taxes des redevances instituées par l'[article L. 554-2-1 du code de l'environnement](#) pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers.

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

L'arrêté précise, pour l'année 2021, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles [R. 554-10](#) et [R. 554-15](#) du code de l'environnement.

DROIT FISCAL

Décret n° 2021-451 du 15 avril 2021 modifiant le décret n° 2020-442 du 16 avril 2020 relatif aux composantes de la taxe générale sur les activités polluantes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043386149>

Le décret modifie les composantes de la TGAP. Il prévoit que les déclarations et les paiements seront souscrits par voie électronique à compter du 1er avril 2021 pour les composantes émissions, lessives et matériaux d'extraction et à compter du 1er avril 2022 pour les composantes déchets.

Il précise également les modalités applicables au règlement du solde de la composante de TGAP sur les déchets exigibles en 2020.

Il procède également à des modifications de ce décret en cohérence avec la suppression anticipée au 1er janvier 2020 de la composante huile de la taxe prévue par l'article 64 de la loi no 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative . Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Energies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Energies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC .

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des

accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

DONNEES PERSONNELLES

LOI n° 2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045067923>

Modification de l'article 20, II, de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »

En cas de non-respect des obligations résultant du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), le président de la CNIL dispose de la possibilité de **rappeler au responsable de traitement ou au sous-traitant leurs obligations légales**.

Ce rappel aux obligations légales est une alternative à la mise en demeure afin de permettre pour des manquements mineurs qui ne justifient pas le prononcé de mesures publiques ou de sanctions financières de favoriser la mise en conformité des responsables de traitement et sous-traitants ayant méconnu les obligations légales qui s'imposent à eux.

Le président de la Commission a la faculté de demander la justification de la mise en conformité et peut fixer le délai de mise en conformité à vingt-quatre heures en cas d'urgence.

Ajout de l'alinéa IV, à l'article 20 de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions » précisant que lorsque la formation restreinte est saisie, le président de celle-ci peut enjoindre le mis en cause de produire les éléments demandés par la CNIL. En cas d'absence de réponse à une précédente mise en demeure, il est possible pour le président **d'assortir à cette injonction une astreinte dont le montant ne peut excéder 100 euros par jour de retard**.

Il est également ajouté que la formation restreinte peut également constater qu'il n'y a plus lieu de statuer.

Création d'un nouvel article 22-1 dans la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »

L'article dispose que la CNIL peut infliger une sanction selon une procédure simplifiée sous certaines conditions liées à la nature du manquement et aux garanties procédurales applicables.

Cette procédure simplifiée pourra être mise en œuvre lorsqu'aura été promulgué un Décret en Conseil d'Etat relatif à ses modalités ainsi qu'aux garanties applicables en matière de prévention des conflits d'intérêts pour les agents rapporteurs.

La procédure simplifiée pour être engagée :

- Pour infliger les mesures correctrices prévues au 1°, 2° et 7° du III de l'article 20 (dès lors que celles-ci apparaissent comme étant la réponse appropriée à la gravité des manquements constatée), il s'agit des mesures suivantes :
 - o le rappel à l'ordre
 - o l'injonction de mise en conformité avec astreinte à condition que l'astreinte n'excède pas 100 euros par jour de retard
 - o l'amende administrative à condition qu'elle n'excède pas 20 000 euros.
- Lorsque l'affaire ne présente pas de « difficultés particulières » en considération de la jurisprudence établie, des décisions précédemment rendues par la formation restreinte ou de la simplicité des questions de fait et de droit à trancher.

La procédure sera alors assurée non plus par la Commission restreinte mais par le Président de cette commission ou l'un de ses membres.

La procédure s'appuiera sur un rapport établi par un agent habilité des services de la CNIL. Le rapport sera notifié au responsable de traitement et au sous-traitant et les informe de leur possibilité de se faire représenter ou assister, de présenter des observations écrites et de demander à être entendu.

Le président de la formation restreinte ou le membre désigné pourra solliciter les observations de toute personne pouvant contribuer à son information.

La décision prise par le président de la formation restreinte ou le membre désigné ne pourront être publiques.

La formation restreinte devra alors informée de cette décision.

Sur l'amende administrative :

- Les sanctions pécuniaires prononcées dans le cadre de la procédure simplifiée peuvent s'imputer sur l'amende prononcée ultérieurement par le juge pénal pour les mêmes faits ou des faits connexes.
- L'astreinte est liquidée et le montant définitif en est fixé par le président de la formation ou le membre désigné.

Enfin, pour tout motif, le président de la formation ou le membre désigné aura la possibilité de refuser de recourir à la procédure simplifiée ou de l'interrompre. C'est le président de la CNIL qui reprendra l'instruction de l'affaire selon la procédure de poursuites classiques (article 22 de la loi Informatique et Libertés).

LOI n° 2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043880698/2021-07-31/>

Modifie l'article 48 de la Loi Informatique et Libertés qui concerne le droit à l'information tel que prévu par les articles 12 à 14 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). Cette modification intègre une **exception au droit à l'information lorsque les données à caractère personnel ont été transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure qui dispose :**

*« Les **autorités administratives**, autres que les services de renseignement, mentionnées au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives **peuvent transmettre aux services spécialisés de renseignement** mentionnés à l'article L. 811-2 du présent code et aux services désignés par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 811-4, **à la demande d'un de ces services, toute information, même couverte par un secret protégé par la loi, strictement nécessaire à l'accomplissement des missions de ce service et susceptible de concourir à la défense et la promotion des intérêts fondamentaux de la Nation mentionnés à l'article L. 811-3.** »*

Modifie l'article 49 de la loi Informatique et Libertés qui concerne le droit d'accès tel que prévu par l'article 15 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). **Le droit d'accès ne s'applique pas à l'information transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure.**

7.2 Annexe 2 - Le télé-RPQS

RAPPELS

1- Le Rapport du Maire : Réglementation

- Le rapport du Maire **concerne toutes les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement**, quels que soient leur mode de gestion et leur taille.
- **La taille des services est prise en compte, en fonction de l'existence ou non d'une CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux). Dans le cas où une CCSPL existe, des indicateurs complémentaires sont à fournir.
- Le décret du 2 mai 2007 et l'arrêté du même jour, définissant les données et indicateurs à fournir dans ce rapport, qui portent sur les aspects économiques, techniques, sociaux et environnementaux des services.
- Une circulaire interministérielle d'application, en date du 28 avril 2008, complète ce corpus réglementaire, concernant le contexte et les objectifs, les consignes aux préfets et aux collectivités et les modalités pratiques de mise en œuvre.

2- Les indicateurs à fournir

La circulaire interministérielle du 28 avril 2009 fournit 39 fiches détaillées, précisant l'objectif, la définition, les modalités d'obtention et d'interprétation des données et indicateurs. L'ensemble des informations est disponible sur le site internet www.eaudanslaville.fr

Rappelons que le décret du 2 mai 2007 ne s'applique pas directement aux délégataires. L'élaboration du rapport annuel sur le prix et la qualité des services est en effet de la responsabilité de la collectivité organisatrice du service.

Celle-ci utilise 3 sources principales d'informations :

- ses propres services,
- les autorités de contrôle (ARS, Police de l'eau)
- les gestionnaires des services (le Délégué)

REALISER VOTRE RPQS GRACE A L'OBSERVATOIRE

L'observatoire vous permet de :

Piloter vos services d'eau et d'assainissement ; vous pouvez :

- **calculer** de façon fiable vos indicateurs,
- **comparer** votre performance avec celle d'autres services de votre choix,
- **suivre** l'évolution annuelle de vos indicateurs,
- **produire** votre rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS).

Informez les habitants de vos collectivités en toute transparence sur le prix et la qualité du service en :


- publiant vos données annuelles sur www.services.eaufrance.fr,
- mettant en ligne votre RPQS.


Les DDT(M) peuvent vous aider pour :

- **créer** ou mettre à jour la fiche descriptive de vos services (périmètre, missions, mode de gestion),
- **gérer** votre compte d'authentification permettant ainsi de rentrer des données dans l'observatoire,
- **vous assister** à la saisie de vos données,
- **vérifier et valider** les données saisies.

Fiche pratique Votre RPQS en 5 étapes


1 SE CONNECTER
www.services.eaufrance.fr







QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Si vous ne disposez pas de votre compte, « Réinitialiser un mot de passe » ou adressez-vous à la DDT(M), pour l'Observatoire des services de votre département.

2 CALCULER SES INDICATEURS ANNUELS
Saisir les données élémentaires du service.







QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Reportez-vous aux fiches descriptives détaillées des indicateurs et de leurs variables directement accessibles à partir de la page de saisie.




3 PRODUIRE SON RPQS
Il intègre toutes les données annuelles saisies et calculées à l'étape 2 ainsi que les calculs d'évolution correspondants. Vous le recevez par courriel.






QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Contactez votre gestionnaire local de l'Observatoire des services de votre département, la DDT(M).



4 FINALISER LE RPQS
Finaliser le RPQS en le complétant puis le faire adopter par le conseil municipal ou votre assemblée délibérante.



QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Cette action est facultative mais vivement conseillée car elle contribue à une large diffusion de votre rapport.

5 LE METTRE EN LIGNE SUR LE SITE « SERVICES »

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Plus de détail dans le guide d'aide à la saisie, sur www.services.eaufrance.fr

7.3 Annexe 3 - Attestation d'Assurance



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, une société européenne domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que la société :

SUEZ GROUPE FRANCE - Tour CB21 16, place de l'Iris 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX FRANCE

agissant tant pour son compte que pour celui de :

SUEZ - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris F-92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX FRANCE

A souscrit les contrats d'assurance numéro **FR00018805LI** et **FR00018806LI**, 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.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

Responsabilité Civile Exploitation / Pendant Prestations :

Tous dommages confondus : 5.000.000 EUR par sinistre.

Responsabilité Civile Après Livraison / Prestations / R.C Professionnelle :

Tous dommages confondus : 5.000.000 EUR par sinistre et par année d'assurance

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'après d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable pour la période jusqu'au 31 mars 2022 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 sous le N°2022/FR00018805LIB/571422, le 06/01/2022



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°127.110.189, et notamment pour sa filiale **SUEZ EAU FRANCE** et l'ensemble de ses filiales.

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

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

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

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

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période du **01/01/2022 jusqu'au 31/12/2022** sous réserve du paiement de la prime.

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

Fait à Paris, le 29 décembre 2021

MMA IARD SA
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 09

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 968 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

7.4 Annexe 4 - Attestation des commissaires aux comptes



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 Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application, par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

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 2021 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels de cet exercice n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours. Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2021 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit.

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 Auvergne Rhône Alpes 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 ;

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et principales hypothèses retenues par la direction 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 Salmons - 92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1



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 Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir les comptes annuels de résultat de l'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 Auvergne Rhône Alpes 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 Auvergne Rhône Alpes de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'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 11 mai 2022

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Bor'.

Clotilde Bor

