

Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2022

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

LE VAL



© SUEZ / Giulia Frigieri



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Les chiffres clés.....	7
1.2	Les indicateurs de performance.....	8
1.2.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	9
1.2.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	9
1.2.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	10
1.3	Les indicateurs spécifiques du contrat.....	11
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>13</b>
2.1	Le contrat.....	15
2.2	L'inventaire du patrimoine.....	16
2.2.1	Les biens de retour.....	16
2.2.2	Les biens de reprise.....	22
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>23</b>
3.1	Le bilan hydraulique.....	25
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable.....	25
3.1.2	Les volumes prélevés.....	26
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits.....	26
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	27
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	28
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007).....	30
3.2	La qualité de l'eau.....	32
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	32
3.2.2	Le plan vigipirate.....	33
3.2.3	La ressource.....	33
3.2.4	La production.....	34
3.2.5	La distribution.....	35
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	35
3.3	Le bilan d'exploitation.....	37
3.3.1	La consommation électrique.....	37
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	37
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	39
3.3.4	Les autres interventions sur les installations.....	39
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution.....	39
3.3.6	La recherche des fuites.....	40
3.4	Le bilan de la relation client.....	41
3.4.1	Le nombre de clients.....	41
3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros.....	41
3.4.3	Les volumes vendus.....	41
3.4.4	La typologie des contacts clients.....	42
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients.....	42
3.4.6	L'activité de gestion clients.....	43
3.4.7	La relation clients.....	44
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	44
3.4.9	Les dégrèvements.....	45
3.4.10	La mesure de la satisfaction client.....	46
3.4.11	Le prix du service de l'eau potable.....	49
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation</b>	<b>53</b>
4.1	Le CARE.....	55
4.1.1	Le CARE.....	56
4.1.2	Le détail des produits.....	57
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	58



4.2	La situation des biens et des immobilisations .....	66
4.2.1	La situation sur les installations .....	66
4.2.2	La situation sur les branchements.....	66
4.2.3	La situation sur les compteurs .....	67
4.3	Les investissements contractuels .....	69
4.3.1	Le renouvellement.....	69

## 5 | Votre délégataire ..... 71

5.1	Notre organisation .....	74
5.1.1	La Région.....	74
5.2	La relation clientèle .....	83
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle .....	83
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	83
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	85

## 6 | Glossaire ..... 89

## 7 | Annexes ..... 101

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	103
-----	---	-----



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

# Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



## 1.1 Les chiffres clés



2 276 clients desservis

285 761 m<sup>3</sup> d'eau facturée



448 968 m<sup>3</sup> mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

41,72 km de réseau de distribution d'eau potable



71,13 % de rendement du réseau de distribution

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



1,89277 € TTC/m<sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



## 1.2 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnés ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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



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

### 1.2.1 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	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	5 046	5 144	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	2 232	2 276	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	41,38	41,72	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	1,78575	1,89277	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	72,51	71,13	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	90	90	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	9,53	9,09	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,31	8,51	m³/km/j	A

### 1.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	-	1,32	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	96,97	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	4,48	8,35	Nombre / 1000 abonnés	A



**Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL**

Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	4,47	2,08	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	2,2	2,1	%	A

**1.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E**

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

La commune de Le Val n'est pas concernée par ces indicateurs complémentaires.

**Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E**

Thème	Indicateur	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

## 1.3 Les indicateurs spécifiques du contrat

Le délégataire gère les installations du service de façon à maintenir en moyenne sur 2 années consécutives l'indice ILVNC inférieur à une valeur de référence fixée à 7.0 m<sup>3</sup>/j/km pour l'ensemble du service.

Performance	Engagement chiffré	Résultat	Résultat
		2022	2021
ILVNC moyen sur 2 ans consécutif	≤ 7 m <sup>3</sup> /j/km	9,31	7,64

L'indicateur contractuel ne permet de déduire des pertes du réseau que les volumes comptabilisés par un comptage.

Les travaux réalisés sur le réseau ne peuvent être déduits (par exemple les purges des conduites et branchements lors des nombreuses interventions pour réparation de fuites ainsi que les rinçages sanitaires associés).

L'indicateur obtenu n'est pas représentatif du travail réalisé par les équipes SUEZ cette année encore.

Le nombre croissant de fuites sur le réseau ne permet pas de piloter de façon optimale la performance de réseau. Il est nécessaire d'envisager rapidement une prise en compte de la gestion de la pression et des renouvellements de réseaux. Le Schéma Directeur engagé par la collectivité sur l'année 2022, permettra de définir une priorisation des travaux à engager.



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



## Présentation du service



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	30/06/2017	29/06/2027	Affermage



## 2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

- 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.

### 2.2.1 Les biens de retour

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

#### • LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources			
Commune	Site	Autorisation de prélèvement DUP du 16.12.2002	Unité
LE VAL	Station de pompage	200	m3/h
	Les 13 Raies	3 000	m3/j

#### • LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement						
Commune	Site	Année mise en service	Profondeur (m)	Installation	Capacité de production	Unité
LE VAL	Puits	1983	10	Pompe n°1	85	m3/h
	Les 13 Raies			Pompe n°2	85	
	Forage Les 13 Raies	1983	24	Pompe n°3	85	

### Inventaire des installations de production/traitement

#### Equipements particuliers :

- système de télétransmission,
- inverseur automatique de bouteilles de chlore,
- alarme bouteille vide,
- analyseur de chlore en continu

### • LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs					
Commune	Site	Année de mise en service	Cuve	Volume utile	Unité
LE VAL	Réservoir	1984	1	1 000	m3
	Notre Dame		2	500	

#### Equipement particulier :

- Mesure du niveau d'eau suivie par télétransmission

### • LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

Le réseau de distribution de la commune de Le Val ne dispose pas de station de pompage.

### • LES TRAITEMENTS ET CONTROLES DE QUALITE D'EAU SUR LE RESEAU

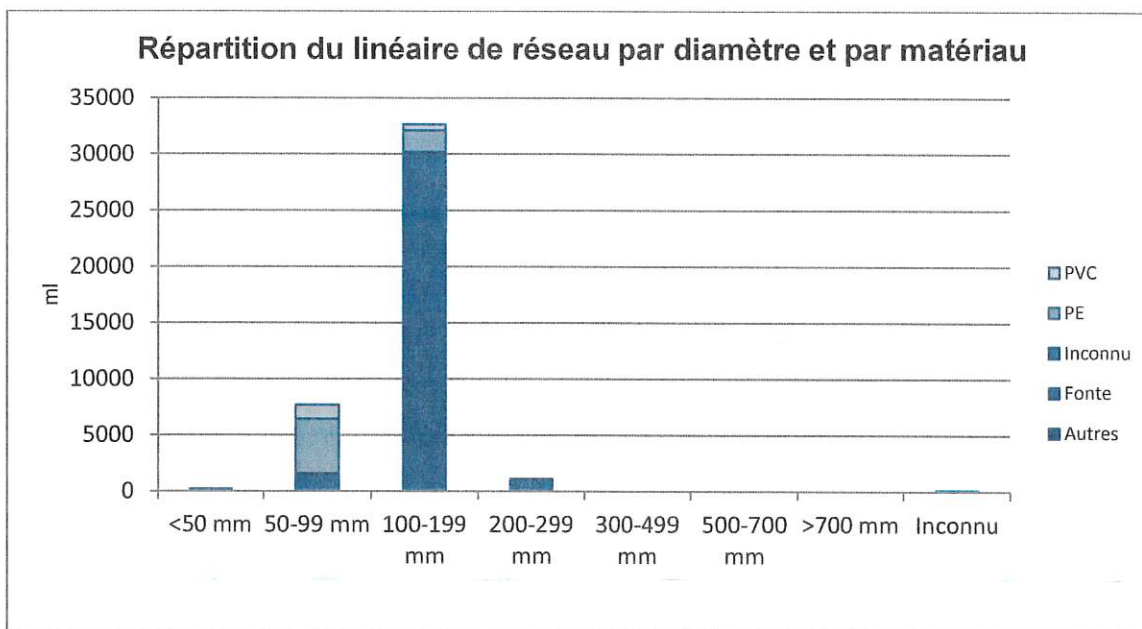
Le réseau de distribution de la commune de Le Val ne dispose pas d'installation de traitement et de contrôle de qualité de l'eau distribuée.

### • LES CANALISATIONS

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



Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	184	-	5	-	189
50-99 mm	1 569	4 831	1 271	-	-	7 671
100-199 mm	30 198	1 906	526	-	-	32 629
200-299 mm	1 115	-	-	-	-	1 115
Inconnu	-	-	-	-	120	120
Total	32 881	6 921	1 797	5	120	41 723



### • LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	14	14	14	14	14	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	12	12	12	12	12	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	2	2	2	2	2	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	10	10	10	10	10	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	69	69	69	71	78	9,9%
Vannes	227	226	226	227	229	0,9%

## Inventaire des principaux accessoires du réseau

Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Vidanges, purges, ventouses	26	26	26	26	27	3,8%

- LES BRANCHEMENTS**

## Les branchements

LE VAL	Matériau branchement avant compteur	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
LE VAL	Acier fer noir galvanisé	119	118	117	-0,8%
LE VAL	Amiante ciment	-	-	-	-
LE VAL	Cuivre	4	4	4	0,0%
LE VAL	Fonte	5	5	5	0,0%
LE VAL	Inconnu	92	82	80	-2,4%
LE VAL	PE bandes bleues	1 953	1 870	1 886	0,9%
LE VAL	PE noir ou autres	173	195	201	3,1%
LE VAL	PVC	8	8	8	0,0%
LE VAL	Visités mais indétectables	15	16	16	0,0%

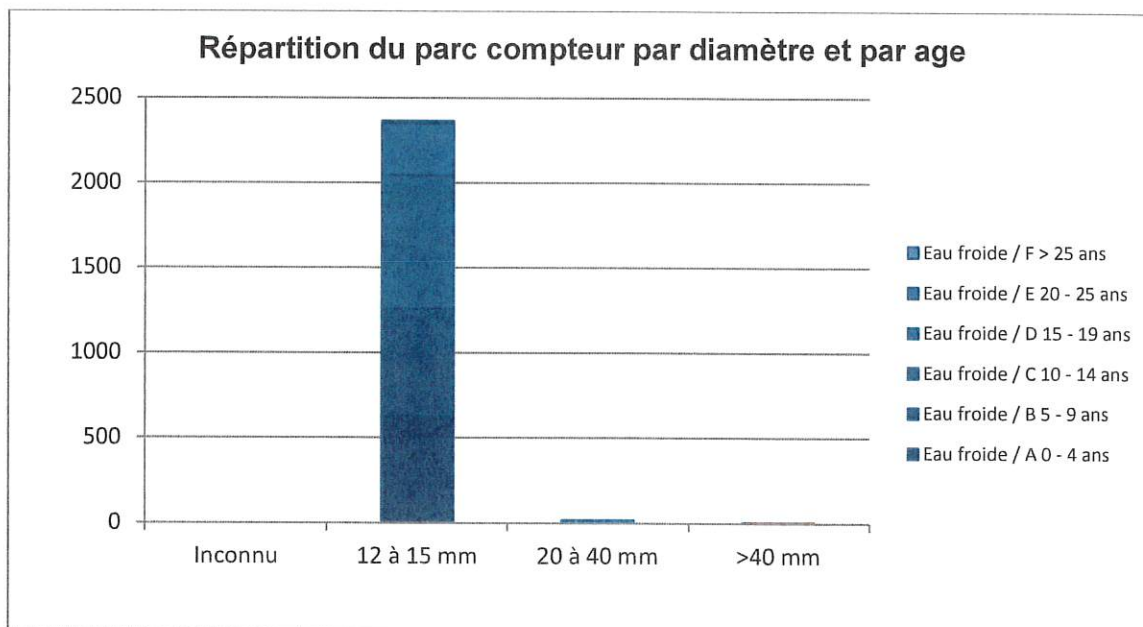
- LES COMPTEURS**

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

## Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre

Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	624	6	1	631
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	634	7	1	642
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	788	3	1	792
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	303	0	0	303
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	6	0	0	6
Eau froide	F > 25 ans	-	9	0	0	9
Total		0	2 364	16	3	2 383





### • LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	2 344	2 364	0,9%
20 à 40 mm	15	16	6,7%
>40 mm	3	3	0,0%
Total	2 362	2 383	0,9%

### • 'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2022
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5



Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2022
et de gestion des réseaux		
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)	45
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>90</b>

### 2.2.2 Les biens de reprise

Le présent contrat ne comporte pas de biens de reprise.



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



## Qualité du service

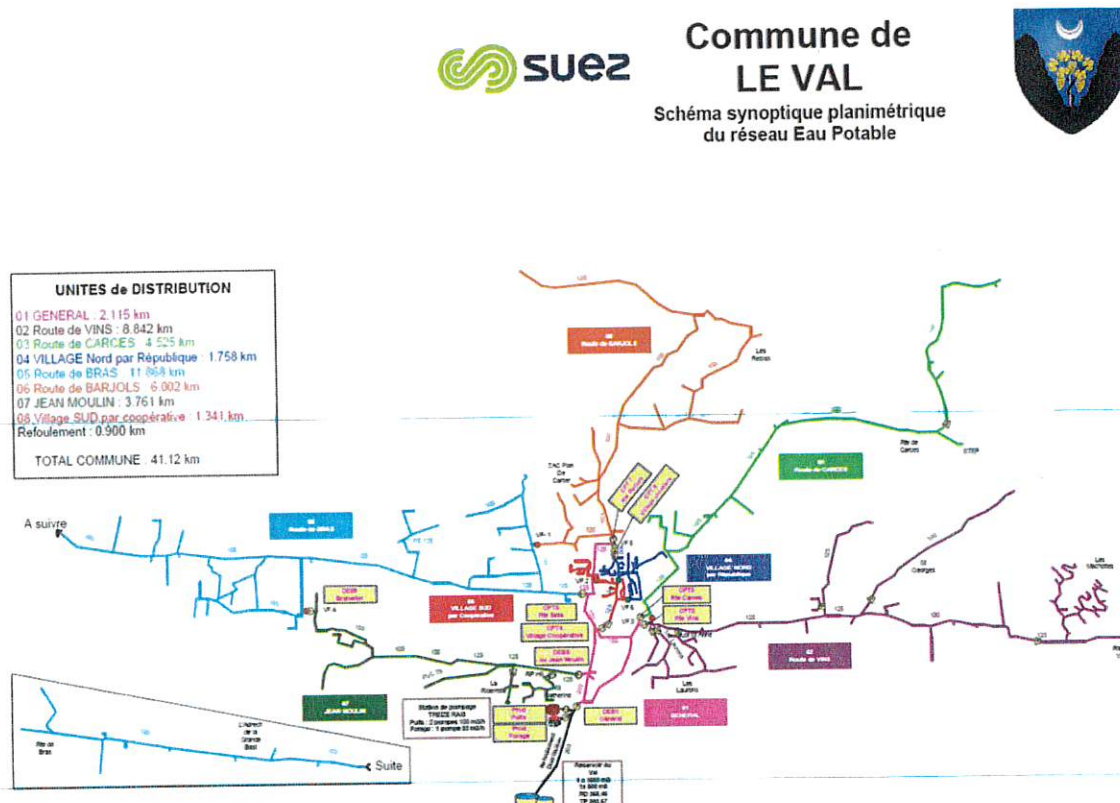


Envoyé en préfecture le 04/10/2023  
Reçu en préfecture le 04/10/2023  
Publié le  
ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

## 3.1 Le bilan hydraulique

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

### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



La commune du Val dispose pour son alimentation en eau potable d'une seule ressource en eau, la source des « 13 Raies », dont le site de pompage comprend :

- 1 forage d'exploitation équipé d'une pompe de capacité égale à 85 m<sup>3</sup>/h
- 1 puits équipé de 2 pompes de capacité unitaire égale à 85 m<sup>3</sup>/h

L'eau pompée est refoulée vers les réservoirs jumelés situés au lieu-dit « Notre Dame » d'une capacité totale de 1 500 m<sup>3</sup> (1 000 m<sup>3</sup> + 500 m<sup>3</sup>)

Le remplissage des réservoirs est assuré, à partir de la station de pompage, par une canalisation en Fonte DN 200 qui fonctionne en mode refoulement et distribution.

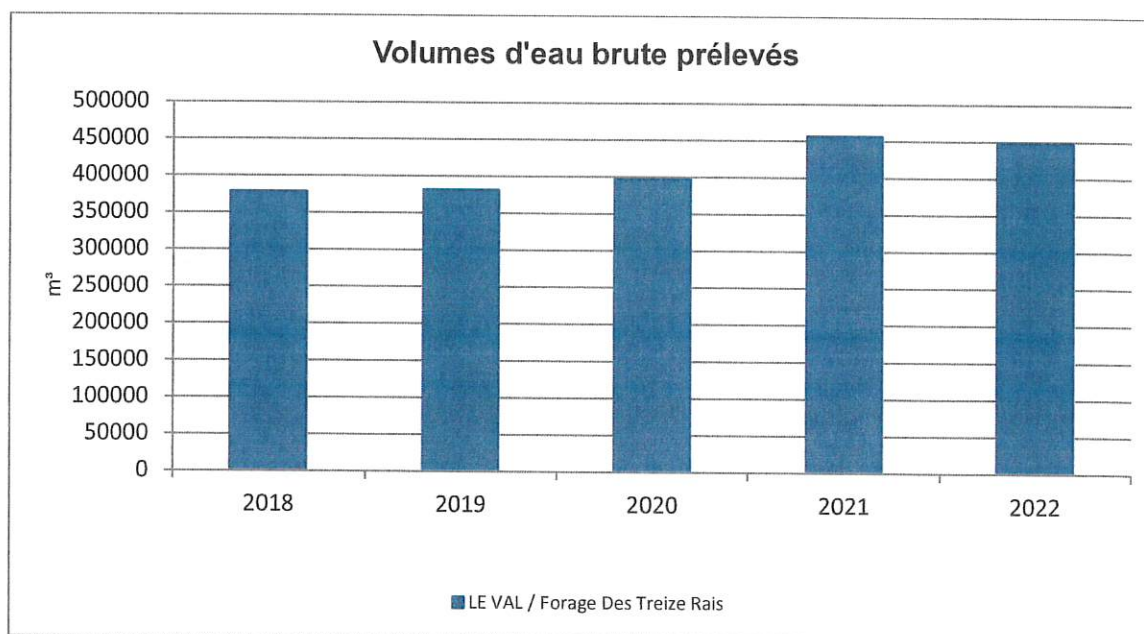
Compte tenu de la bonne qualité de l'eau brute sur le plan bactériologique et physico-chimique, une simple désinfection au chlore gazeux permet de conserver une parfaite qualité bactériologique jusqu'au robinet de chaque usager.



### 3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés dans le milieu naturel (forage et puit). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
LE VAL	Forage Des Treize Rais	378 675	381 718	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
Total des volumes prélevés		378 675	381 718	397 414	456 448	448 968	- 1,6%

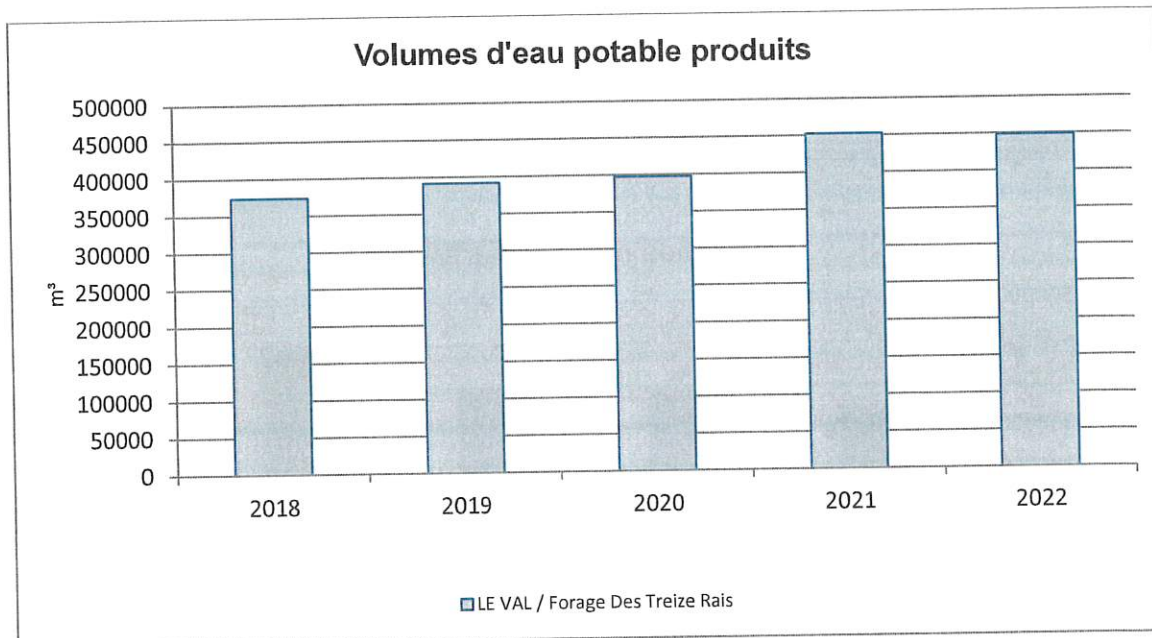


### 3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Il s'agit des volumes mis en distribution livrés au réseau de distribution et mesuré par le débitmètre électromagnétique Dn 125 implanté dans la station de pompage. Ces volumes sont pris en compte dans le calcul de la performance du réseau.

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
LE VAL	Forage Des Treize Rais	373 934	391 688	397 414	452 105	448 968	- 0,7%
Total des volumes produits		373 934	391 688	397 414	452 105	448 968	- 0,7%



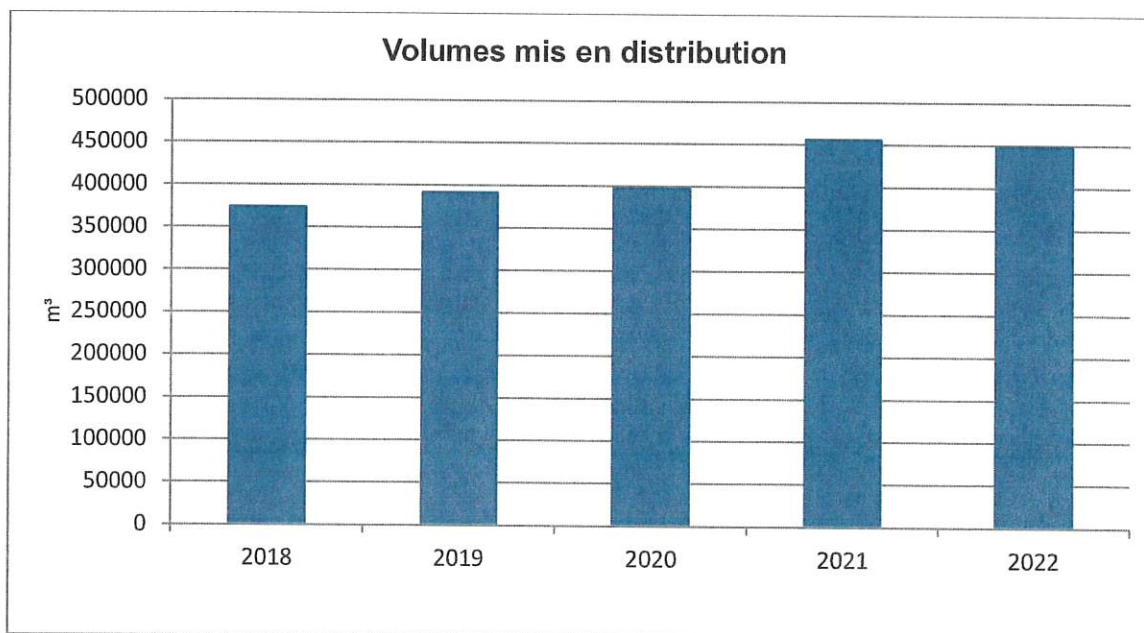
Détail des volumes livrés au réseau communal					
Mois	2018	2019	2020	2021	2022
Janvier	29867	28651	29027	25981	32153
Février	21714	25067	30426	23619	32198
Mars	22408	25817	28227	31189	30721
Avril	26728	27600	33596	29699	30936
Mai	31383	28672	36164	32669	32075
Juin	37573	42987	31109	46978	56862
Juillet	44275	53659	38902	54646	50052
Août	39619	42845	50207	59240	52889
Septembre	34136	33011	37290	44476	34029
Octobre	33766	32650	21477	34855	33287
Novembre	28696	27338	34959	37795	35266
Décembre	23769	23391	26030	30958	28500
<b>Total volumes prélevés (m3)</b>	<b>373934</b>	<b>391688</b>	<b>397414</b>	<b>452105</b>	<b>448968</b>

### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	373 934	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
dont volumes eau brute prélevés (A')	378 675	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
dont volumes de service production (A'')	4 741	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-



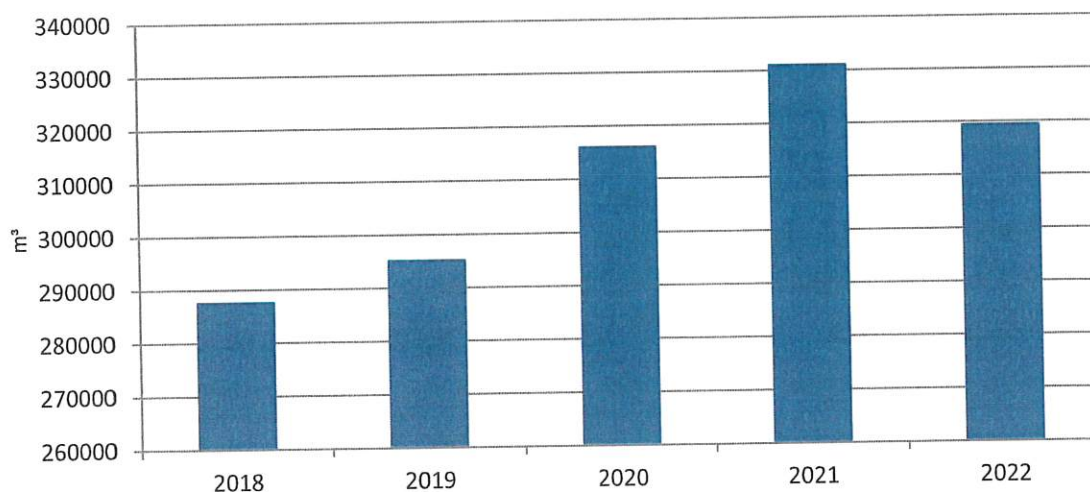
Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	373 934	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%



### 3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	282 568	290 068	310 210	312 469	310 573	- 0,6%
- dont Volumes facturés (E')	271 723	281 391	294 686	309 522	285 761	- 7,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	10 845	8 677	15 524	2 947	24 812	741,9%
Volumes consommés sans comptage (F)	876	876	876	897	897	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	4 152	4 152	4 902	17 602	7 902	- 55,1%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	287 596	295 096	315 988	330 968	319 372	- 3,5%

## Volumes consommés autorisés

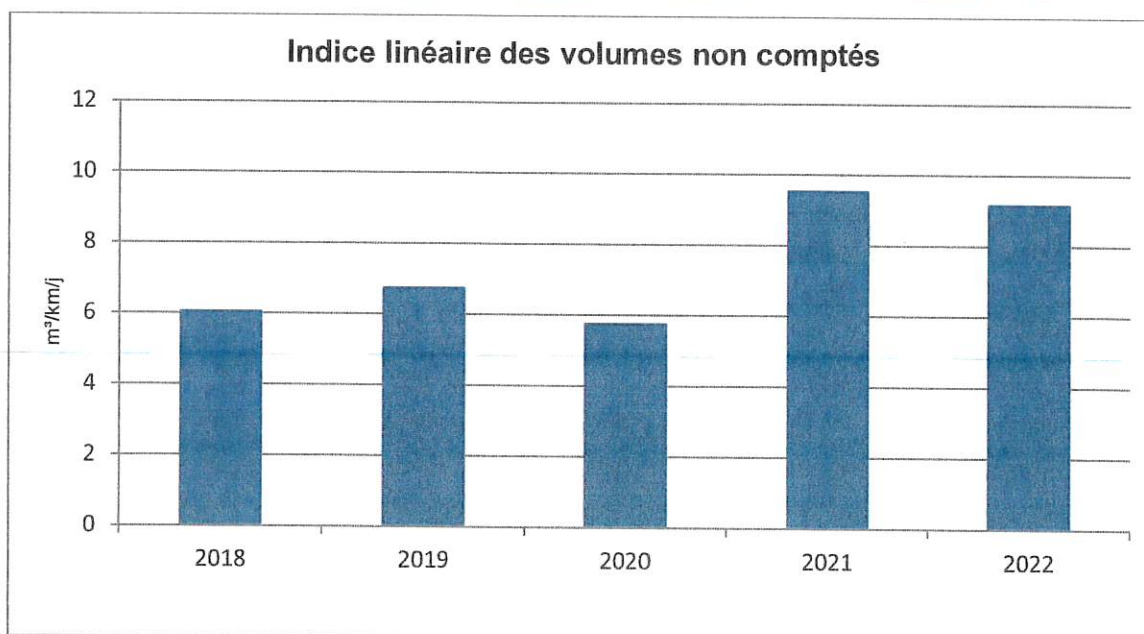


Détail des volumes consommés autorisés						
Désignation		2018	2019	2020	2021	2022
<b>Volumes comptabilisés :</b>	<b>(E")</b>	<b>12771</b>	<b>8677</b>	<b>12339</b>	<b>2947</b>	<b>24812</b>
Dont volume dégrevé		12771	8677	12 339	2947	24812
<b>Volumes consommés sans comptage :</b>	<b>(F)</b>	<b>876</b>	<b>876</b>	<b>876</b>	<b>897</b>	<b>897</b>
Dont Volume incendie :		476	476	476	497	497
— Nombre d'Hydrants	71 Unités					
— Débit	7 m³					
Dont volume service voirie	200 rotations	400	400	400	400	400
<b>Volumes de service du réseau :</b>	<b>(G)</b>	<b>4152</b>	<b>4902</b>	<b>4902</b>	<b>17602</b>	<b>7902</b>
Dont volume purges		2000	2000	2000	14700	5000
Dont volume nettoyage réservoirs :		750	750	750	750	750
Réservoirs jumelés Quartier Notre Dame	1500 m³	750	750	750	750	750
Coefficient	0,5					
Dont volume systèmes de mesures qualité Eau :		1402	1402	1402	1402	1402
— Analyseur CL2 - Sortie réservoirs	80 l/h	701	701	701	701	701
— Turbidimètre - Eau Brute(entrée filtre)	80 l/h	701	701	701	701	701
<b>Total (m3)</b>		<b>17799</b>	<b>14455</b>	<b>18117</b>	<b>21446</b>	<b>33611</b>

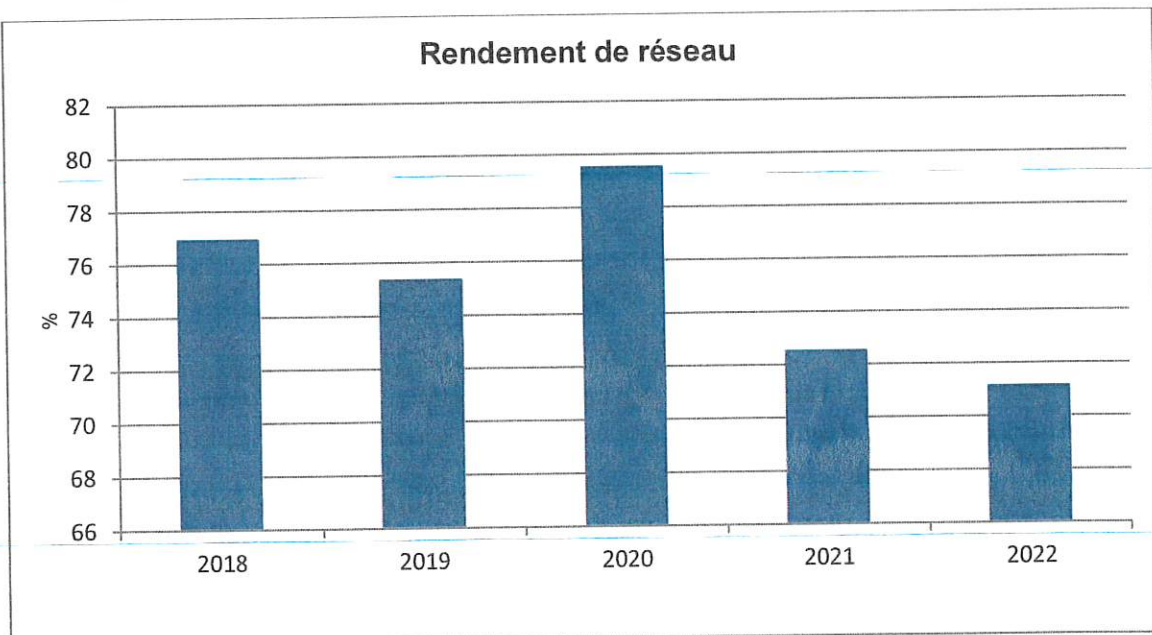


### 3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	373 934	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
Volumes comptabilisés (E)	282 568	290 068	310 210	312 469	310 573	- 0,6%
Volumes consommés autorisés (H)	287 596	295 096	315 988	330 968	319 372	- 3,5%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	86 338	96 592	81 426	125 480	129 596	3,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	91 366	101 620	87 204	143 979	138 395	- 3,9%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	41,4	41,353	41,45	41,38	41,72	0,83%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	5,71	6,4	5,37	8,31	8,51	2,43%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,05	6,73	5,75	9,53	9,09	- 4,67%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	287 596	295 096	315 988	330 968	319 372	- 3,5%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	373 934	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
dont volumes eau brute prélevés (A')	378 675	391 688	397 414	456 448	448 968	- 1,6%
dont volumes de service production (A'')	4 741	0	0	0	0	-
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	76,91	75,34	79,51	72,51	71,13	- 1,9%





## 3.2 La qualité de l'eau

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

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.

**Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

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

**Evolutions en 2023 :**

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

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

Les « valeurs de vigilance » concernent des paramètres d'intérêt ou « émergents », définis par arrêtés du ministre en charge de la santé, à la suite d'actes d'exécution de la Commission Européenne, avec comme objectif d'acquérir de la connaissance. Pour l'instant, seul le 17-bêta-estradiol et le nonylphénol font partie de la liste de ces paramètres. Les ARS réaliseront des analyses avant le 31 décembre 2026 sur les eaux brutes et produites des systèmes produisant plus de 1000 m<sup>3</sup>/jour.

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

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

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

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

Enfin, un arrêté du 30 décembre 2022 « relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau » précise des obligations concernant la surveillance de l'exploitant à partir de 2023.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

### 3.2.3 La ressource

#### • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

#### CONTEXTE GEOLOGIQUE ET HYDROGEOLOGIQUE :

Le secteur géologique de Le Val appartient au domaine de la « Provence triasique » caractérisée par des imbrications de terrains du Trias dans des compartiments jurassiques.

Ce domaine est limité à l'ouest par le grand accident qui distingue la terminaison orientale de la Saint Victoire de la dépression de Saint Maximin – Tourves – Brignoles, et au Sud par le front de chevauchement Sud Provençal de la Saint Baume à la Loubé.



Sur la commune de Le Val on distingue le Synclinal de Le Val – Vins au Nord-Ouest qui est compartimenté en 3 secteurs :

1. La grande partie du massif est constitué de faciès jurassique (jurassique supérieur et Dogger calcaréo-marneux) constituant le principal aquifère du secteur (Source Lei Treje Rai) ;
2. Le crétacé supérieur, en discordance avec le jurassique (présence de bauxite) ;
3. Le jurassique chevauchant sur la partie Nord du domaine.

### **ETAT DES LIEUX :**

La source karstique des Treje Rai est située au Nord de la commune en bordure de la RD et possède un potentiel bien supérieur aux besoins et à l'exploitation qui en est faite actuellement.

Le captage réalisé en 1953 a été réhabilité en 1984, à cette occasion un puits a été réalisé avec la mise en place de 2 pompes d'exploitation.

En 1983, il a été procédé à la réalisation d'un forage à proximité du captage.

La source Lei Treje Rai possède un potentiel bien supérieur aux besoins et à l'exploitation qui en est faite actuellement, les eaux non pompées (la plus grande partie) s'écoulant dans la Ribeirotte.

### **• L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

Suite à l'avis de l'hydrogéologue agréé en date du 8.07.1992, la Déclaration d'Utilité Publique du 16.12.2002 fixe le débit maximal à ne pas dépasser à 200 m<sup>3</sup>/h dans la limite d'un prélèvement journalier fixé à 3 000 m<sup>3</sup>.

### **• LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Global	Bulletin		Global	Paramètre	
			Non conforme	% Conformité		Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	1	0	100,0%	2	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	1	0	100,0%	227	0	100,0%

### **3.2.4 La production**

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	5	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	5	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	-	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	30	0	100,0%	0	100,0%	18	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	553	0	100,0%	0	100,0%	8	0	100,0%	-	100,0%

### 3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	7	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	7	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	-	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	42	0	100,0%	0	100,0%	18	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	94	0	100,0%	0	100,0%	8	0	100,0%	-	100,0%

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

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



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

**Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007**

Bulletin			
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	12	0	100%
Physico-chimique	6	0	100%

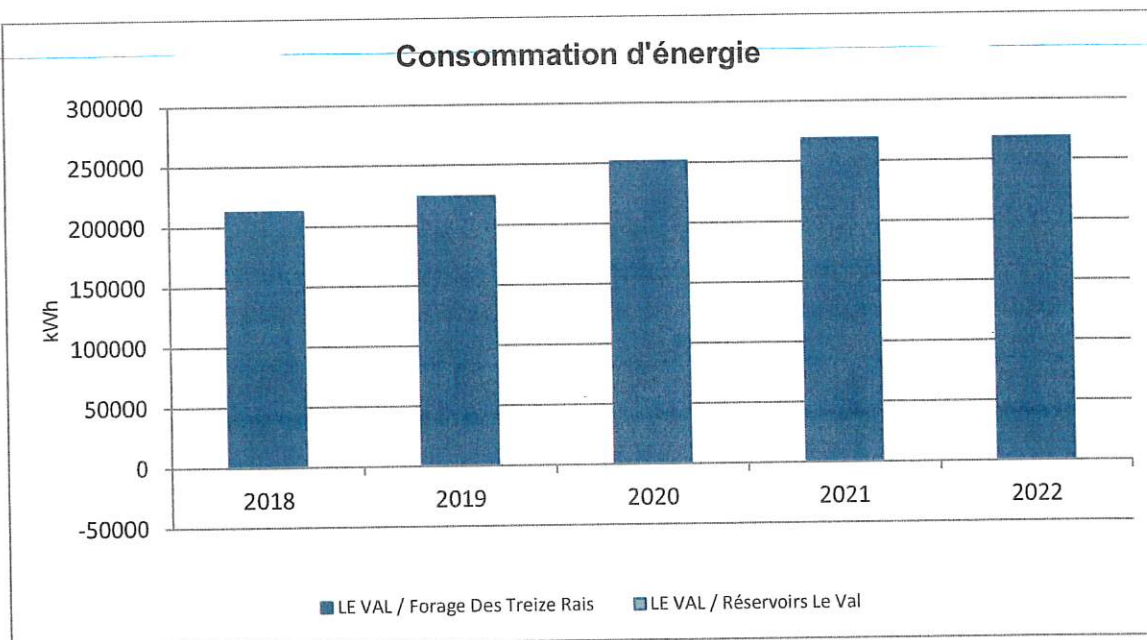
### 3.3 Le bilan d'exploitation

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

#### 3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
LE VAL	Forage Des Treize Rais	212 659	223 493	251 099	268 339	268 113	- 0,1%
LE VAL	Réservoirs Le Val	- 3	14	2	7	59	742,9%
Total		212 656	223 507	251 101	268 346	268 172	- 0,1%



Les consommations d'énergies électriques mentionnées dans le tableau ci-dessus correspondent aux kWh facturés par le fournisseur d'énergie.

#### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

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



Envoyé en préfecture le 04/10/2023  
 Reçu en préfecture le 04/10/2023  
 Publié le  
 ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LE VAL	Production/ Captage 13 Rais	Equipement électrique	armoire générale	09/09/2022
LE VAL	Réservoir communal	Equipement électrique	armoire générale	09/09/2022

### 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Liste des châteaux d'eau et réservoirs ayant fait l'objet d'un lavage				
Commune	Réservoir	Capacité (m3)	Type	Date du Lavage
Le Val	Réservoirs jumelés	1 000	Cuve 1	Mars 2022
Le Val	Notre Dame	500	Cuve 2	Mars 2022

### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LE VAL	Débitmètre Sectorisation Route de Bras	-	-	2	2
LE VAL	Forage Des Treize Rais	69	-	7	76
LE VAL	Réservoirs Le Val	59	-	7	66

### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

#### • LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2021	2022	N/N-1 (%)
Accessoires	renouvelés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	2	2	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	-	1	-
Appareils de fontainerie	vérifiés	31	-	-
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	12	7	-41,7%
Branchements	créés	12	17	41,7%
Branchements	modifiés	3	3	0,0%
Branchements	renouvelés	3	6	100,0%



Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2021	2022	N/N-1 (%)
Branchements	supprimés	-	1	-
Compteurs	déposés	6	-	-100,0%
Compteurs	posés	20	21	5,0%
Compteurs	remplacés	175	180	2,9%
Devis métrés	réalisés	28	34	21,4%
Enquêtes	Clientèle	188	207	10,1%
Fermetures d'eau	à la demande du client	5	-	-100,0%
Éléments de réseau	mis à niveau	1	4	300,0%
Remise en eau	sur le réseau	27	43	59,3%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	2	100,0%
Réparations	fuite sur branchement	52	75	44,2%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	17	16	-5,9%
Autres		285	273	-4,2%
Total actes		869	898	3,3%

### 3.3.6 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

La recherche des fuites						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	1	2	1	5	4	- 20,0%
Linéaire de réseau ausculté (ml)	52 600	48 560	30 290	64 172	70 540	9,9%

## 3.4 Le bilan de la relation client

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

### 3.4.1 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	2 098	2 101	2 116	2 127	2 170	2,0%
Collectivités	32	33	33	31	31	0,0%
Professionnels	65	66	72	74	75	1,4%
Total	2 195	2 200	2 221	2 232	2 276	2,0%

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

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

Nombre de clients gros consommateur hors VEG						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m <sup>3</sup> /an	2	3	1	1	2	100,0%
Clients de plus de 6 000 m <sup>3</sup> /an	2	1	3	2	2	0,0%
Total	4	4	4	3	4	33,3%

### 3.4.3 Les volumes vendus

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



Volumes vendus (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	226 713	250 598	256 007	273 265	253 425	- 7,3%
Volumes vendus aux collectivités	8 427	4 189	4 851	1 392	4 484	222,1%
Volumes vendus aux professionnels	38 308	28 479	32 442	31 589	31 249	- 1,1%
Total des volumes vendus	273 448	283 266	293 300	306 246	289 158	- 5,6%

### 3.4.4 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	977
Courrier	106
Internet	285
Visite en agence	79
Total	1 447

Depuis la période de COVID, nous observons un changement d'habitude de nos usagers.

Ce qui était encore il y a quelques années une simple tendance pour le secteur de l'eau est devenue aujourd'hui un élément majeur de satisfaction client.

Les usages digitaux se sont développés en 1 an, les clients ont gagné en autonomie, souhaitent rester en contact permanent et attendent une réactivité accrue à leurs demandes :

- L'usage du mail a été multiplié par 2. La part de courrier a nettement baissé
- Les visites dans les accueils ont diminuées et sont passées sur rendez-vous pour accroître la satisfaction et limiter les déplacements des usagers
- Des visites sur notre site Internet en hausse de 20% ainsi que de nombreuses créations de compte en ligne.

### 3.4.5 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	305	7
Facturation	108	38

## Principaux motifs de dossiers clients

Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Règlement/Encaissement	238	2
Prestation et travaux	10	-
Information	655	-
Dépose d'index	23	-
Technique eau	108	93
Total	1 447	140

## 3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » 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	2021	2022	N/N-1 (%)	
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	2 232	1 821	-18,4%	
Nombre d'abonnés mensualisés	1 240	1 293	4,3%	
Nombre d'abonnés prélevés	374	356	-4,8%	
Nombre d'échéanciers	36	33	-8,3%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	4 808	4 959	3,1%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	172	182	5,8%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	73	63	-13,7%	
Nombre total de factures comptabilisées	5 053	5 204	3,0%	

Le nombre de réclamations et de demandes (classé par motif) est différent de celui reporté dans le tableau relatif à la typologie des contacts.

En effet, suite à la bascule vers le nouveau logiciel client (Odysée), un contact client peut désormais être classifié dans plusieurs rubriques de « motifs de contacts ».

En d'autres termes, un contact client peut donner lieu à plusieurs demandes et/ou réclamations.



### 3.4.7 La relation clients

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

La relation clients			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	82,7	78,6	- 5,0%
Satisfaction Post Contact	8	7,8	- 1,9%
Pourcentage de clients satisfaits	80	78,2	- 2,2%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	10	19	90,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	4,5	8,3	86,3%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1	1	0,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	32	32	0,0%
Nombre d'arrivées clients dans la période	33	32	- 3,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	97	100	3,1%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	8	7,8	- 1,9%

*\*Réclamations écrites FP2E : depuis 2021, les données sont retravaillées suite à une requalification de notre base de données interne pour mieux différencier les simples demandes d'informations des réclamations. (Exemples de réclamations effectives : contestation de facture pour fuite, surconsommation, régularisation de facture, qualité du service de l'eau, qualité de l'eau...).*

### 3.4.8 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.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2021 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2022
Délai Paiement client (j)	29
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	43 466,44
Créances irrécouvrables (€)	9 312,34
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	11 662,18
CA TTC hors travaux de l'année N -1	560 682,36
Taux de créances irrécouvrables (%)	1,63
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,08

L'évolution du taux d'impayés se justifie par des changements importants du cadre législatif et réglementaire de la **Loi Brottes** (arrêt des coupures d'eau pour impayés en résidence principale) qui entraîne une modification en profondeur des comportements du client que nous pouvons visualiser sur le taux d'impayés 2018.

Suez Eau France adapte donc son dispositif de relance pour tenir compte de la **Loi Brottes**, les principales adaptations sont :

- **Un renforcement des actions de recouvrement** grâce à :
  - o Un suivi des impayés par catégorie et des plans de relance ciblés,
  - o Une gestion minutieuse et personnalisée des contestations des abonnés,
  - o Enfin le recours au recouvrement en contentieux (cabinet de recouvrement, huissier, avocat).
- **La personnalisation de la relance** d'une facture impayée :
  - o Selon un plan de relance adapté à chaque type d'abonnée (particulier, professionnel, collectivité, administration...)
  - o Selon le montant de la dette, la relance pourra être effectuée par un cabinet de recouvrement amiable ou par un agent de recouvrement au service client Suez Eau France.
- **L'accompagnement renforcé** auprès des usagers en situation de « précarité » pour les aider dans la maîtrise de leur consommation d'eau et les informer sur les dispositifs d'aide (FSL, Chèques EAU).
- **L'augmentation du nombre de relances** et d'actions de recouvrement en précontentieux auprès des autres catégories d'usagers.
- En dernier recours, **suspension de la fourniture d'eau**, exclusivement sur les résidences secondaires et les professionnels.

### 3.4.9 Les dégrèvements

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	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	9	40	344,4%



## Les dégrèvements

Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombres de demandes de dégrèvement	35	34	- 2,9%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	1	-
Volumes dégrévés (m³)	2 947	24 812	741,9%

## 3.4.10 La mesure de la satisfaction client

## LA METHODOLOGIE

## Contexte &amp; Objectifs

## Contexte

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

J'écoute > J'analyse > J'agis

Depuis 7 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

## Objectifs de l'étude

⇒ Identifier les leviers de satisfaction à la maille des régions pour valoriser la qualité de service Suez.

⇒ Identifier les causes d'insatisfaction pour définir les priorités d'action et suivre les impacts des plans d'action dans la durée

## Modification 2022

En 2022, SUEZ a voulu raccourcir le questionnaire Initial. Aussi, les clients sont désormais Interrogés sur un questionnaire de 10 minutes avec en option, s'ils souhaitent continuer, un questionnaire de 6 minutes supplémentaires.

SUD - 2022

Suez

## Méthodologie



## MODE DE RECUEIL

L'étude a été réalisée On-line sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview), à partir d'un fichier de clients fourni par SUEZ.



## TERRAIN

L'étude a été réalisée sur fichier clients fourni par SUEZ. Le terrain a été réalisé du 10 janvier au 4 février 2023.



## ECHANTILLON

3658 clients particuliers SUEZ ont participé à cette enquête, résident sur l'ensemble du territoire. Cet échantillon a été extrait d'un échantillon national de 16377 clients.

Pour être représentatif, l'échantillon national a été redressé pour respecter le poids de chaque région ainsi que le poids de chaque marque/filiale au sein de chacune de ces régions.

Le redressement permet de garantir la représentativité de l'échantillon en reproduisant la structure réelle du portefeuille national (dans sa répartition par régions et marques). Une nécessité compte tenu des objectifs du terrain qui cherche à obtenir un volume suffisant et comparable de répondants pour chaque périmètre.

RÉGION	NOMBRE RÉPONDANTS	RECRESSÈMENT
ARA	1345	12%
EST	1939	14%
GDO	1413	9%
HDF	1058	14%
NAQ	1371	12%
OCC	1035	10%
SUD	3658	15%
PSO	3448	6%
SIF	1110	8%

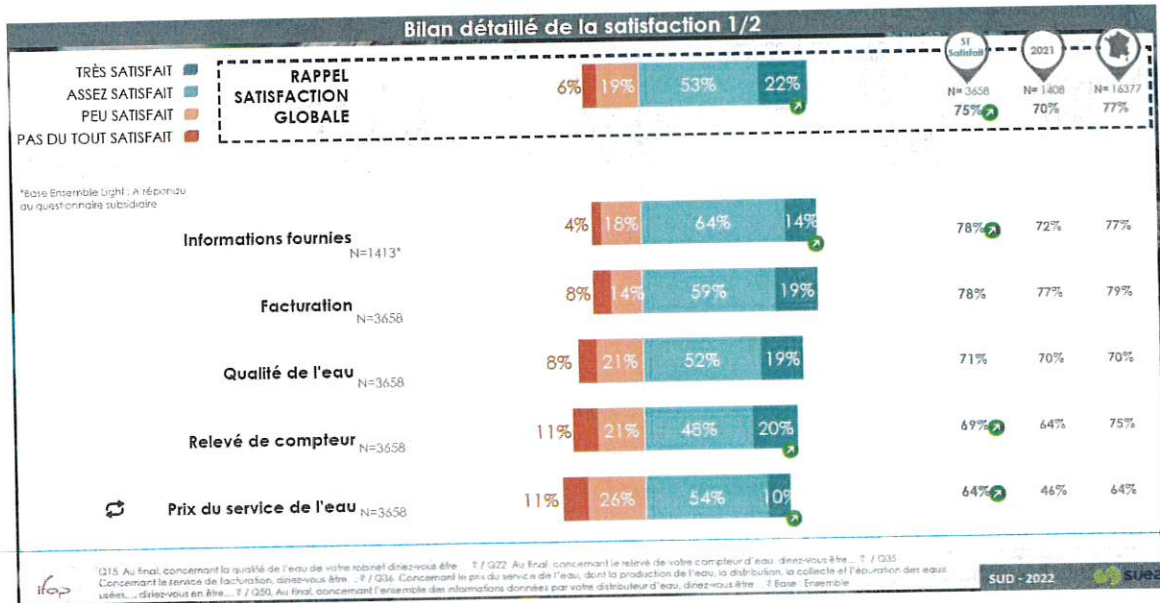
A noter que 2/3 des répondants contactés ont eu un contact avec le service client SUEZ au cours des 12 derniers mois. A contrario, 1/3 n'ont pas eu de contact. La variable CONTACT a également été redressée dans ces proportions.

SUD - 2022

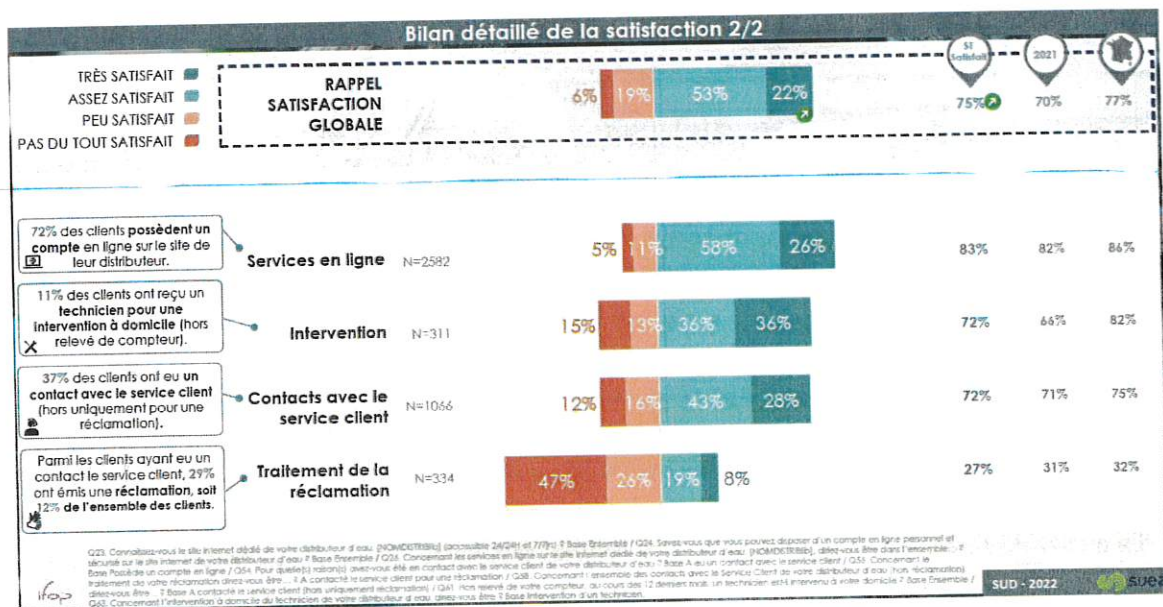
Suez

## LA SATISFACTION CLIENTS

Tous les indicateurs mesurés sont en progression versus baromètre 2021, les plus fortes progressions concernent la satisfaction relative au prix du service de l'eau, les informations fournies et le relevé du compteur.



Plus de 8 possesseurs d'un compte en ligne sur 10 sont satisfaits des services en ligne.



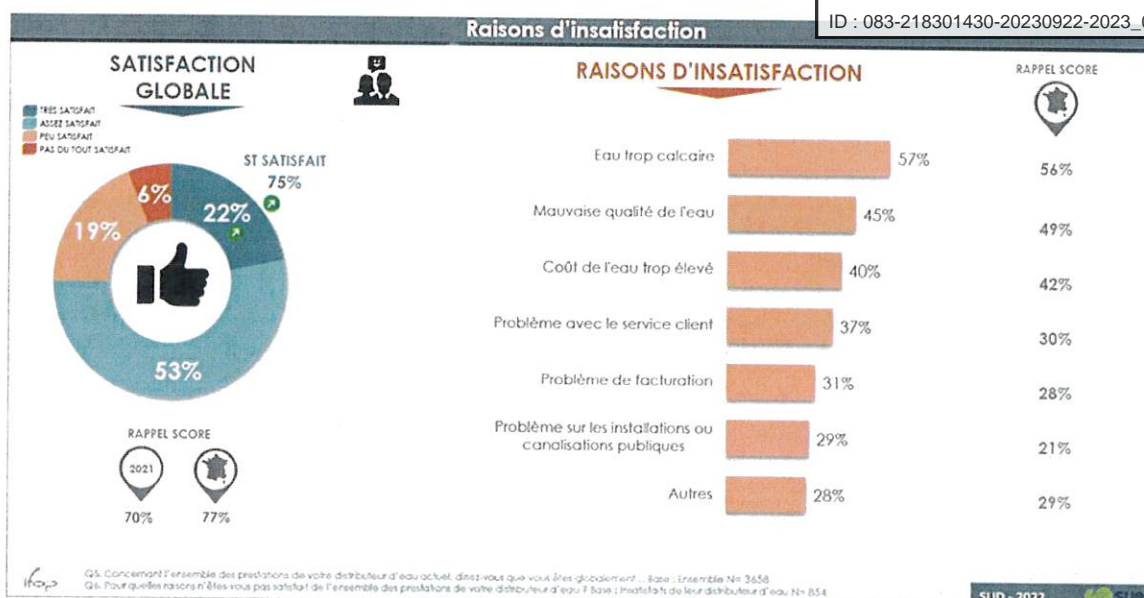
## LA SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction globale progresse de 5 points par rapport à 2021. Les premiers motifs d'insatisfaction principaux sont le calcaire et la qualité de l'eau.



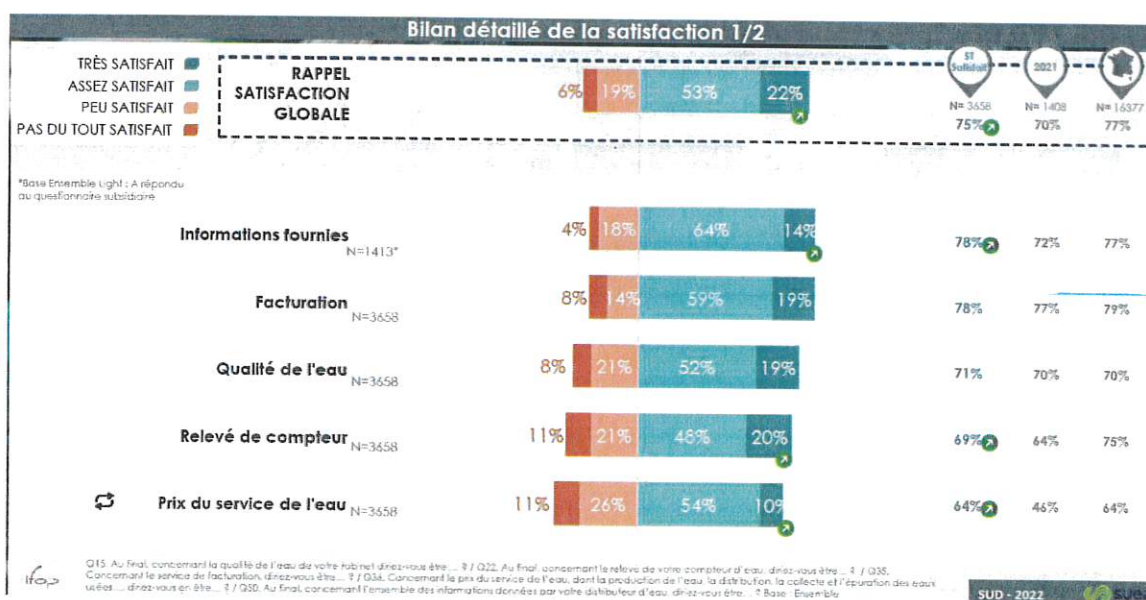
### 3 | Qualité du service

Envoyé en préfecture le 04/10/2023  
Reçu en préfecture le 04/10/2023  
Publié le  
ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



## LA RELEVÉ ET LA FACTURATION

Les informations fournies et la facturation sont les deux items de satisfaction les plus élevés. A noter que la satisfaction quant au relevé du compteur et au prix du service de l'eau est en progression.



La satisfaction relative à la relève à domicile progresse de 6 points cette année (61% vs 55%).  
La qualité du contact avec le releveur est très satisfaisante (avec 83% de ST Satisfait).



### Consommation & qualité de l'eau

#### CONSUMMATION D'EAU DU ROBINET

**ST CONSOMMENT DE L'EAU DU ROBINET 81%**

**RAPPEL SCORE**

Année	Score
2021	80%
ST (Sud de la France)	76%

**...L'EAU DU ROBINET EST UNE EAU...**

**...CONTRÔLÉE**

**ST OUI 84%**

**...EN LAQUELLE VOUS AVEZ CONFIANCE**

**ST OUI 78%**

**2021**

84% 82% 77% 76%

☒ OUI, TOUT À FAIT  
☒ OUI, PLUTÔT  
☐ NON, PLUTÔT PAS  
☐ NON, PAS DU TOUT

#### SATISFACTION DÉTAILLÉE DE L'EAU DU ROBINET

Question	N	2021	ST (Sud de la France)	2021	ST (Sud de la France)	NSP
La limpidité de votre eau du robinet	3598	4%	5%	48%	38%	2%
La pression de votre eau du robinet	3632	6%	10%	47%	37%	1%
La constance de la qualité de votre eau du robinet	3476	9%	15%	50%	24%	5%
Le goût de votre eau du robinet	3004	13%	19%	45%	23%	1%
La teneur en chlore de votre eau du robinet	3198	17%	22%	45%	16%	13%
La teneur en calcaire de votre eau du robinet	3477	41%	33%	22%	4%	5%

☐ PAS DU TOUT SATISFAIT   
 ☐ PEU SATISFAIT   
 ☐ PLUTÔT SATISFAIT   
 ☒ TRÈS SATISFAIT

## 49/122



- **LE TARIF**

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	46,76	50,82	8,7%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	0,963	1,0306	7,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	28,81%	29,12%	1,1%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,78575	1,89277	6,0%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,69267	1,7941	6,0%


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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	31,76	35,82	12,8%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,651	0,7186	10,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	15	15	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,312	0,312	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,28	0,28	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,06	0,06	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	-
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0931	0,0987	6,0%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	-

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

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,1635	1,2843	10,4%

• LA FACTURE TYPE 120 M3

 (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)		SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M <sup>3</sup> EAU				
LE VAL	Quantité	Prix Unitaire 2023	Montant 2023	Prix Unitaire 2022	Montant 2022	Evolution
Part du Déléataire						
Abonnement semestriel	2	17,91	35,82	15,88	31,76	12,78%
Consommation m <sup>3</sup>	120	0,7186	86,23	0,6510	78,12	10,38%
<b>Total part délégataire</b>			<b>122,05</b>		<b>109,88</b>	<b>11,08%</b>
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel	2	7,50	15,00	7,50	15,00	0,00%
Consommation m <sup>3</sup>	120	0,3120	37,44	0,3120	37,44	0,00%
<b>Total part Collectivité</b>			<b>52,44</b>		<b>52,44</b>	<b>0,00%</b>
Organismes publics (Agence de l'eau)						
Préservation Ressources	120	0,0600	7,20	0,0600	7,20	0,00%
Pollution	120	0,2800	33,60	0,2800	33,60	0,00%
<b>Total organismes publics</b>			<b>40,80</b>		<b>40,80</b>	<b>0,00%</b>
Sous-total H.T.			215,29		203,12	5,99%
TVA à 5,5 %			11,84		11,17	5,99%
<b>TOTAL TTC</b>			<b>227,13</b>		<b>214,29</b>	<b>5,99%</b>
Soit le m <sup>3</sup> avec abonnement TTC pour 120m <sup>3</sup> par an			1,89		1,79	5,99%
Soit le m <sup>3</sup> sans abonnement TTC pour 120m <sup>3</sup> par an			1,45		1,37	5,19%



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



# Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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



## 4.1.1 Le CARE

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022**

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

en Euros	2021	2022	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>549 040</b>	<b>573 718</b>	<b>4,5%</b>
Exploitation du service	280 168	289 986	
Collectivités et autres organismes publics	230 196	219 991	
Travaux attribués à titre exclusif	18 054	42 227	
Produits accessoires	20 622	21 514	
<b>CHARGES</b>	<b>618 819</b>	<b>680 675</b>	<b>10,0%</b>
Personnel	166 082	214 640	
Energie électrique	27 157	28 400	
Produits de traitement	776	980	
Analyses	2 737	2 026	
Sous-traitance, matières et fournitures	65 794	75 151	
Impôts locaux et taxes	3 003	1 843	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	66 284	88 503	
• télécommunication, postes et télégestion	2 409	2 121	
• engins et véhicules	10 610	16 693	
• informatique	38 136	48 584	
• assurance	1 490	1 741	
• locaux	5 701	6 437	
Contribution des services centraux et recherche	10 522	11 673	
Collectivités et autres organismes publics	230 196	219 991	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	17 375	13 815	
• programme contractuel	11 233	11 401	
• fonds contractuel	5 413	5 879	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 433	311	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	1 593	1 773	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	9 219	4 288	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-69 779</b>	<b>-106 957</b>	<b>-53,3%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-69 779</b>	<b>-106 957</b>	<b>-53,3%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Le Val Eau

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

## Détail des produits

en Euros	2021	2022	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>549 040</b>	<b>573 718</b>	<b>4,5%</b>
Exploitation du service	280 168	289 986	3,5%
• Partie fixe facturée	73 613	84 329	
• Partie proportionnelle facturée	205 261	211 629	
• Variation de la part estimée sur consommations	1 294	-5 972	
Collectivités et autres organismes publics	230 196	219 991	-4,4%
• Part Collectivité	127 524	123 350	
• Redevance prélèvement	18 100	17 049	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	84 573	79 592	
Travaux attribués à titre exclusif	18 054	42 227	133,9%
• Branchements	18 054	42 227	
Produits accessoires	20 622	21 514	4,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	1 867	1 175	
• Autres produits accessoires	18 755	20 339	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

- 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.

## 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 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

## 2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, 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, ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques.



C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 3. Charges indirectes

#### a) Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

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

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% à 4,5% 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 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le

résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

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

### 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 4,09%.

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 -0,16% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2022 +0.59%) soit 0,43% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

#### 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 + 0,83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25%.

## VI. ANNEXES

Le Val Eau

Année 2022

## 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	-71,72
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-24,09
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	41 392,26
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	2 276,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	2 276,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	9,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	41 392,26
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	-89,21
Charges facturation encaissement	Client équivalent	2 276,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	464 577,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	2 407,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	2 276,00

## A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges logistique	Sortie de stock	-10 198,78
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-139 058,02
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-98 599,36
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	353 726,83
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	42 227,31
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	42 227,31

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 0,62% 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 0,21% des charges de l'Entreprise Régionale.

## A4 - Taux de financement - Domaine concédé

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

## A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 15 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 4,09 %



## 4.2 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ». Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléataire 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 Déléataire, 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 Déléataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

### 4.2.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
LE VAL-Débitmètre Sectorisation Route de Bras-RVT-Télétransmission	945,44
-	945,44

### 4.2.2 La situation sur les branchements

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	12 869,11
Total	12 869,11

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	4 Traverse de la Mairie : branchement complet jusqu'en privatif et mise en conformité (plomb)
Branchements	133 Montée des Restanques : 2 branchements fuyards de 25 ml – reprise des niches
Branchements	1 Rue des Aires : Branchement et mise en conformité (plomb)



Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	4 Rue des Ecoles : Branchement fuyard dans le garage – mise en conformité (plomb)
Branchements	20 Montée des Restanques : Branchement fuyard

#### 4.2.3 La situation sur les compteurs

##### • LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	7,4%	7,6%	3,2%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	173	180	4,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	2344	2364	0,9%
20 à 40 mm remplacés (%)	6,7%	0,0%	-100,0%
- 20 à 40 mm remplacés	1	0	-100,0%
- 20 à 40 mm Total	15	16	6,7%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	-
- > 40 mm remplacés	0	0	-
- > 40 mm Total	3	3	0,0%
Age moyen du parc compteur	8,8	8,5	-3,3%

##### • LES COUTS COMPTABILISES

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	17 117,63



## 4 | Comptes de la délégation

Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

**Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs**

Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Total	17 117,63

## 4.3 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.3.1 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	945,44
Réseaux	0
Branchements	12 869,11
Compteurs	17 117,63
Total	30 932,18



- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT 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 (€)
Garantie de continuité de service	13 814,55
Programme contractuel de renouvellement	17 117,63
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	30 932,18

- **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	2021	2022
Renouvellement	29 446,84	30 932,18

- **LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE**

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	0
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	0



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



| Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 04/10/2023  
Reçu en préfecture le 04/10/2023  
Publié le  
ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

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

En février 2022, SUEZ a ouvert une nouvelle page de son histoire. Dirigé par Sabrina Soussan, SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 35 000 collaborateurs, en France l'activité Eau compte 11 000 collaborateurs. SUEZ s'engage chaque jour aux côtés de ses clients collectivités pour créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et service, et conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

#### **SUEZ en chiffres**

- 7,5 milliards € de chiffre d'affaires
- 3,6 TWh d'énergie renouvelable produite
- 3,8 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> évitées pour les clients du Groupe
- 9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie
- 150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.

#### **La raison d'être de SUEZ**

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

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

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

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

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

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

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



## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région



## SUEZ, partenaire des territoires

**SUEZ accompagne les collectivités territoriales et les industriels en proposant des solutions de gestion des cycles de l'eau et des déchets, coordonnées aux grands enjeux du développement durable.**

Les collectivités se réorganisent et font face à de nombreux défis : le renforcement de l'attractivité territoriale, la nécessaire conciliation entre développement économique et enjeux sociaux et environnementaux, le dérèglement climatique croissant et l'émergence de nouvelles pollutions.

Pour accompagner ses clients dans un environnement en profonde mutation, SUEZ inscrit ses projets dans une démarche d'économie circulaire, et s'adaptent aux spécificités d'une région résolument tournée vers la mer et la montagne.

Dans ce contexte, SUEZ propose des solutions intelligentes et digitales visant à améliorer la qualité de vie des habitants du territoire tout en préservant et en restaurant le capital naturel de la planète.



# Nos engagements

## L'économie circulaire et la lutte contre le changement climatique au cœur de nos métiers

### Créer de nouvelles ressources

A l'ère de l'économie circulaire, transformer l'eau de mer en eau potable, les boues en énergie renouvelable, les déchets en énergie ou en matières premières secondaires ou encore réutiliser les eaux usées traitées est devenu incontournable. En créant de nouvelles ressources de qualité, nous évitons de puiser dans des ressources naturelles qui se raréfient.

### Exploiter l'énergie de l'eau et des déchets

Afin de lutter activement contre le changement climatique, SUEZ développe pour ses clients des solutions innovantes permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), d'optimiser la consommation énergétique et de favoriser l'exploitation d'énergies renouvelables à fort potentiel.

### Mettre le numérique au service des ressources

Le numérique constitue un formidable levier pour répondre aux défis auxquels sont confrontés nos clients. SUEZ innove pour les accompagner dans cette démarche et renforcer la performance de leurs services.

### Lutter contre les risques sanitaires et environnementaux

Face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource, SUEZ investit chaque année dans des programmes de recherche et d'innovation et travaille en étroite collaboration avec les services de l'Etat. Le Groupe développe notamment de nouvelles technologies d'élimination des polluants émergents, des solutions pour garantir une qualité de l'eau optimale ou encore des innovations pour purifier l'air.

### Transformer les déchets en matières premières secondaires

La création de matières premières secondaires est au cœur de l'économie circulaire, un moyen pour faire face à la raréfaction des ressources naturelles et à la hausse des matières premières. Dans ce but, SUEZ innove pour accélérer le recyclage et apporter des solutions concrètes à ses clients.





# Nos métiers

## Des métiers essentiels pour la planète et les populations

En France, SUEZ contribue à l'attractivité des territoires et au développement durable de ses clients, en proposant des solutions et des services sur mesure pour accompagner la transition environnementale et énergétique.

### Activités Eau

Dans le domaine de l'eau, SUEZ intervient principalement sur la production et la distribution d'eau, la collecte et le traitement des eaux usées et pluviales, la gestion des inondations, la protection des milieux naturels ainsi que la gestion des eaux de loisirs et des ports.



### Activités Recyclage & Valorisation

Dans le domaine des déchets, SUEZ a pour principales activités le tri, le traitement et la valorisation des déchets, la collecte des déchets et logistique, le démantèlement, la dépollution et la réhabilitation mais aussi la commercialisation de matières recyclées.

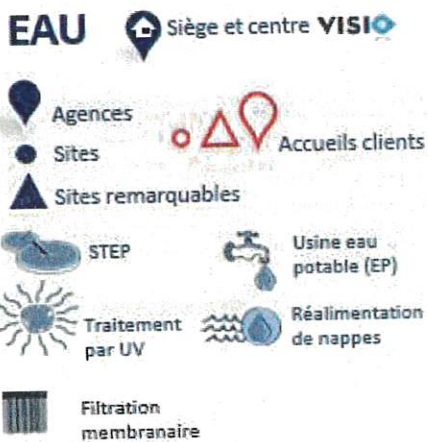
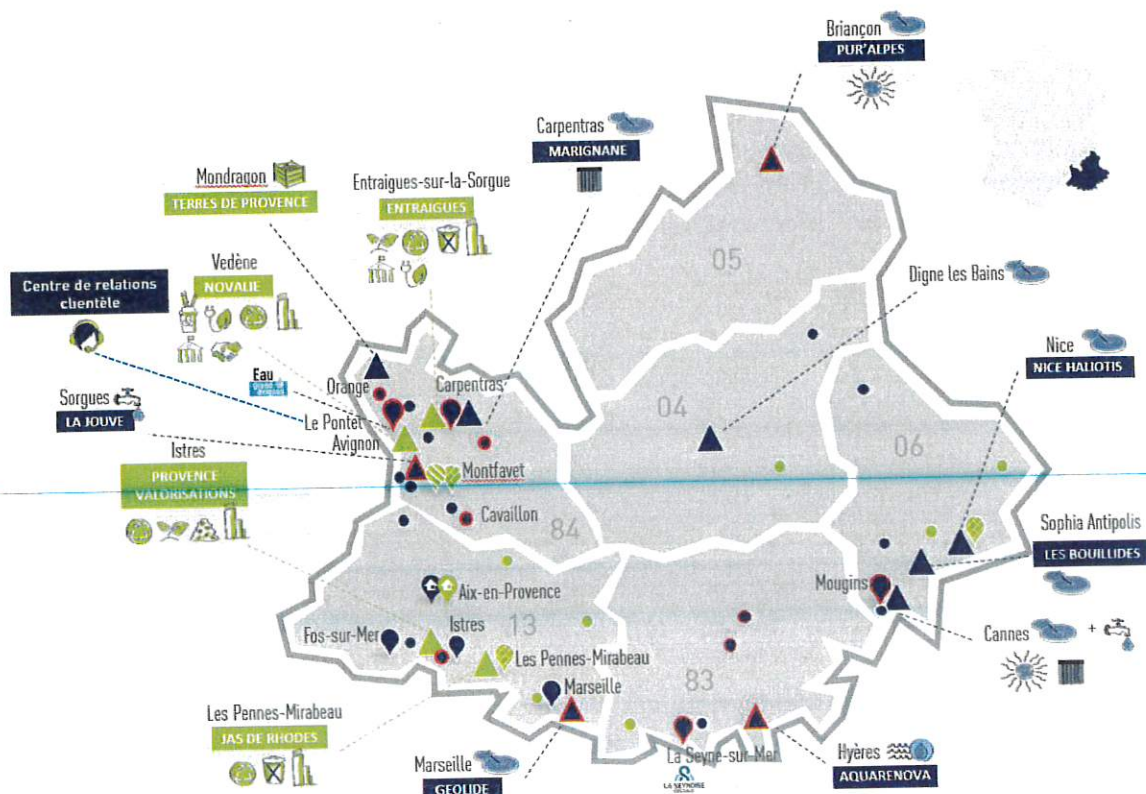
### Activités transverses

SUEZ intervient également au niveau des études en conseil, des solutions numériques prédictives, de la relation clients ainsi que dans la conception, la construction et la maintenance.



# SUEZ en région Sud-PACA

## Nos implantations





## Nos chiffres clés en région Sud / PACA



**2 500** collaborateurs

**10** centres de tri et de transfert

**148** stations d'épuration

**7** installations de traitement et de valorisation des déchets

**79** usines de production d'eau potable

**2** centres de pilotage Visio

**1 habitant  
sur 5**

desservi en eau potable

**1 habitant  
sur 2**

bénéficie de nos services en  
assainissement

**1 habitant  
sur 8**

bénéficie de nos  
services de collecte  
des déchets

**23 000**

foyers alimentés en  
électricité



## Notre centre de pilotage Visio



### Une vision globale et dynamique du cycle de l'eau

Afin de s'adapter aux nouvelles attentes exprimées par les élus et les citoyens en matière de gouvernance de l'eau et pour répondre aux défis écologiques de cette ressource, SUEZ a créé le centre VISIO Mougins en 2015 et VISIO Provence en 2016, aujourd'hui réunis en une agence VISIO Provence-Alpes-Côte d'Azur.

VISIO propose un concentré des dernières technologies SMART au service de l'eau et des territoires. Grâce aux outils numériques et à une gestion en temps réel, l'agence VISIO apporte aux collectivités une vision complète de l'eau dans la ville.

Sur l'ensemble du territoire, les systèmes experts SMART permettent d'anticiper et d'optimiser les conditions exploitation et la gestion patrimoniale.

Les centres regroupent l'ordonnancement, la maîtrise des données techniques et des systèmes experts, l'informatique industrielle et technique, le télécontrôle et la plateforme logistique. Ces activités sont intimement liées à l'exploitation réalisée par les agences territoriales, on parle donc « d'exploitation partagée ».

#### Bénéfices :



**+ DE RÉACTIVITÉ**  
Fiabiliser et sécuriser  
les conditions d'exploitation



**+ DE PERFORMANCE**  
Optimiser les consommations  
d'eau et d'énergie



**+ DE SÉCURITÉ**  
Réduire les impacts  
environnementaux



**+ DE SERVICE**  
Maîtriser les coûts  
et les investissements



**+ DE TRANSPARENCE**  
Optimiser le partage des données  
avec les collectivités

#### Visio en quelques chiffres :

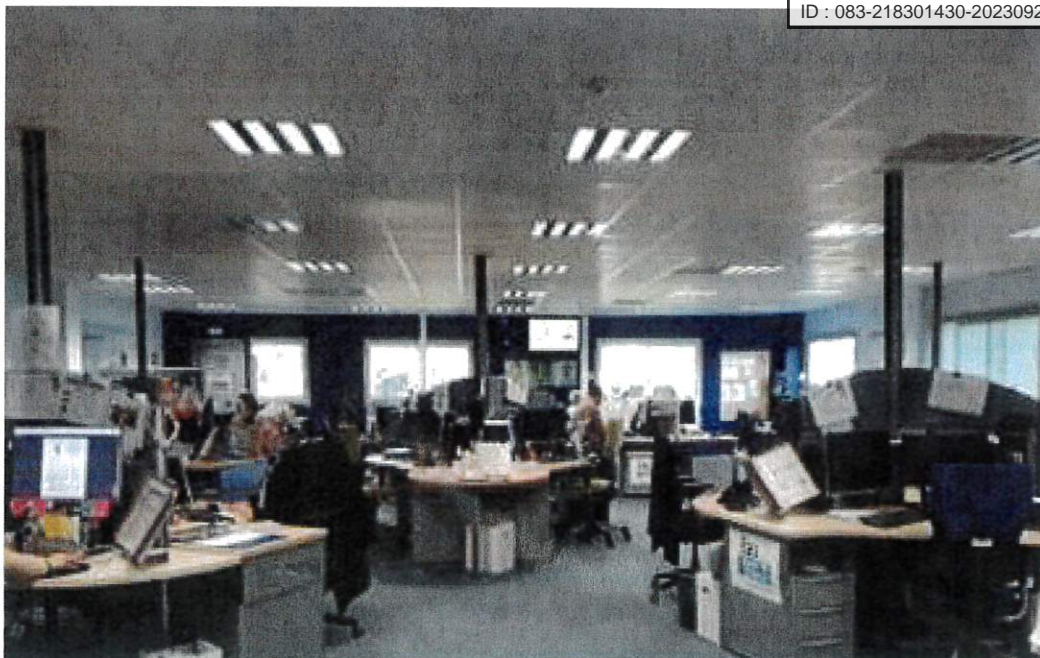
**50** collaborateurs

**370** collectivités partenaires

**350** installations d'eau potable et  
d'assainissement

**15 000 km** de réseau





## Notre centre de relation client

### Un service de proximité pour tous les usagers

Assurer pour les usagers un service clientèle de qualité en toute circonstance est au centre des préoccupations de SUEZ.

Le centre de relation client de SUEZ basé au Pontet, près d'Avignon, est au service des 468 591 clients des services d'eau et d'assainissement de la région Sud-PACA.

Les téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir les appels des usagers, mais aussi pour répondre à leurs courriers et mails.

Parallèlement un service d'urgence intervient 24h/24 et 365 jours sur 365. Le centre de relation client est au cœur de la relation de SUEZ avec ses usagers de l'eau et de l'assainissement sur la région.

### Le centre de relation client en quelques chiffres :

**35** chargés de la relation client

**408 640** contacts usagers traités

**307 620** appels/an

**86%** des demandes traitées en une fois

### Une qualité de service reconnue

Après Eau de Bordeaux en 2020, la Stéphanoise des Eaux en 2021, la région SUD PACA avec le territoire du SICASIL\* en 2022, c'est au tour des équipes de la relation client de la région Grand-Ouest avec la filiale Orléanaise des eaux, de remporter le prix du Service Client de l'année 2023, pour la catégorie Distribution d'eau.

Cette victoire vient valider la politique de l'entreprise en matière de relation client et salue l'engagement des équipes SUEZ qui œuvrent au quotidien pour assurer le service le plus performant possible aux usagers des services de l'eau et de l'assainissement.



\*Catégorie Distribution d'eau – Étude BVA – Viséo CI – uniquement sur le territoire du SICASIL pour les communes : Auribeau/Siagne, Cannes, Le Cannet, Mougins, Pégomas, La Roquette/Siagne, Théoule/Mer, Vallauris-Golfe Juan – Plus d'info sur [escda.fr](http://escda.fr).



PARTENAIRE DES TERRITOIRES

## L'agence **Provence Littoral Durance** **Verdon**



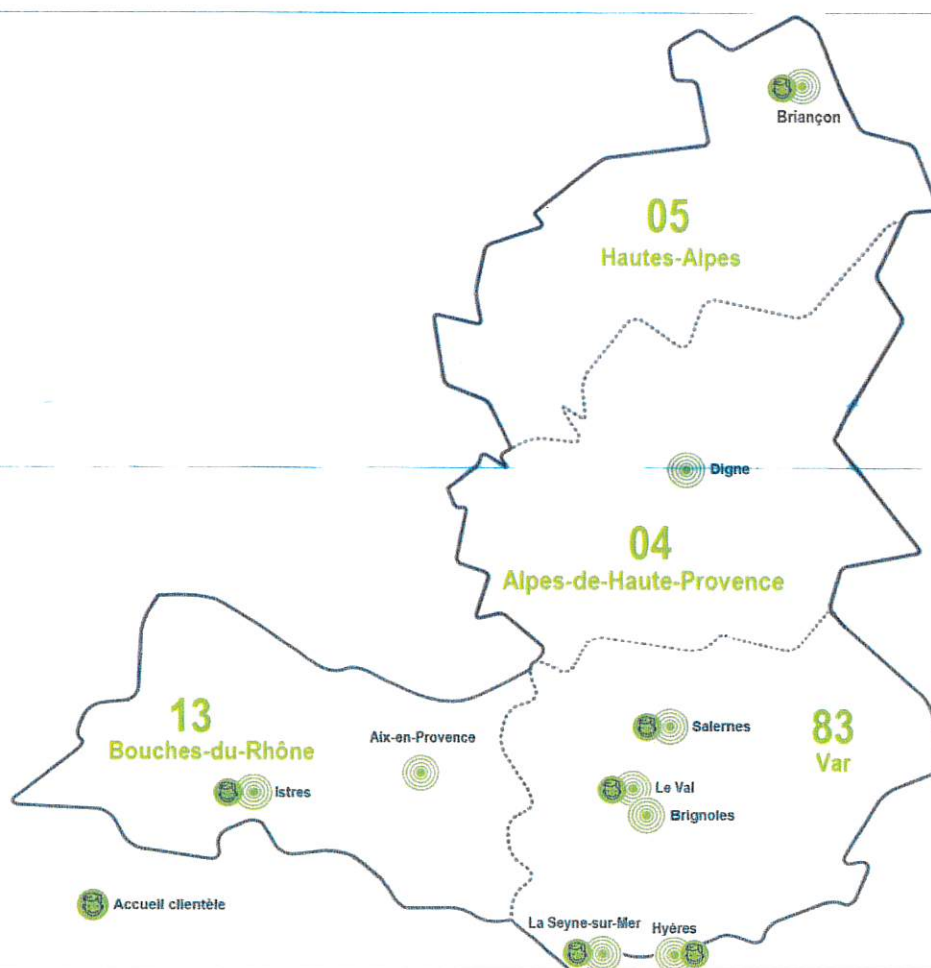
**L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, la formation et de la vie associative via des partenariats.**

Comme vous l'avez compris nous considérons notre mission au-delà de celle d'un bon exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SUEZ doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable.

En d'autres mots, il s'agit de contribuer au développement de la Cité et de participer activement au développement durable du territoire.

**Nicolas Sardou,**  
Directeur d'agence Provence Littoral Durance Verdon



**L'agence en quelques chiffres****57** communes partenaires**136 746** abonnés en eau potable**114 435** abonnés en assainissement**35** usines d'eau potable**54** stations d'épuration**2 247** km de réseau d'eau potable**1 224** km de réseau d'assainissement**Une équipe à votre service****114** collaborateurs :**14** sur le pilotage de l'exploitation et contrats**53** sur l'exploitation et la performance des réseaux d'eau potable**13** sur la maintenance et l'exploitation des usines d'eau potable**26** sur l'exploitation des stations d'épuration et la gestion des réseaux d'assainissement**6** pour le secrétariat technico-administratif**1** préventeur sécurité**1** responsable commercial

## 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

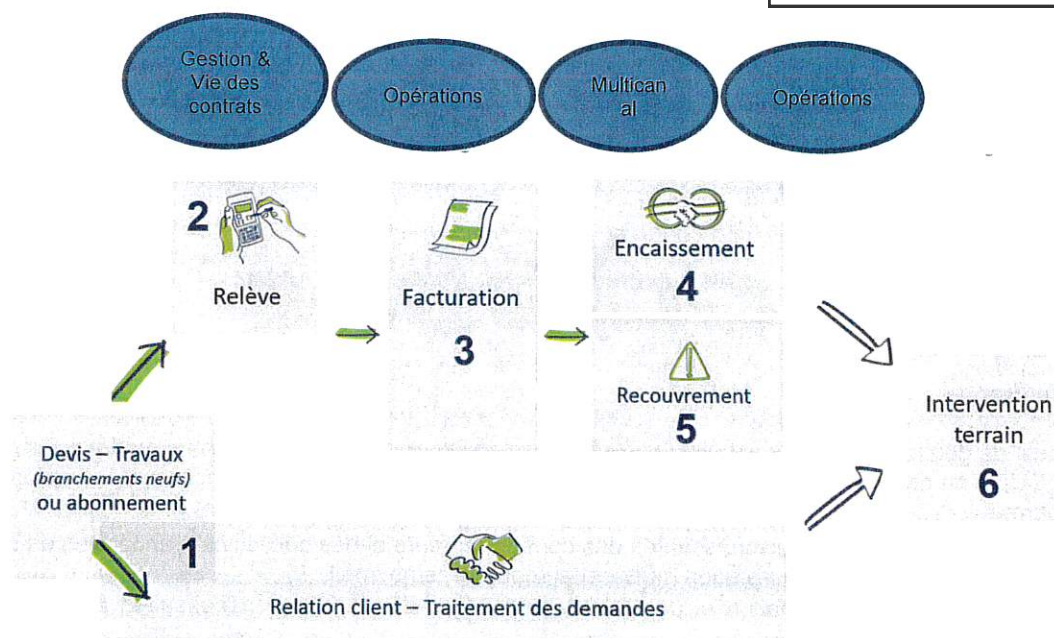
SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale,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

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

SUEZ Eau France a mise en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

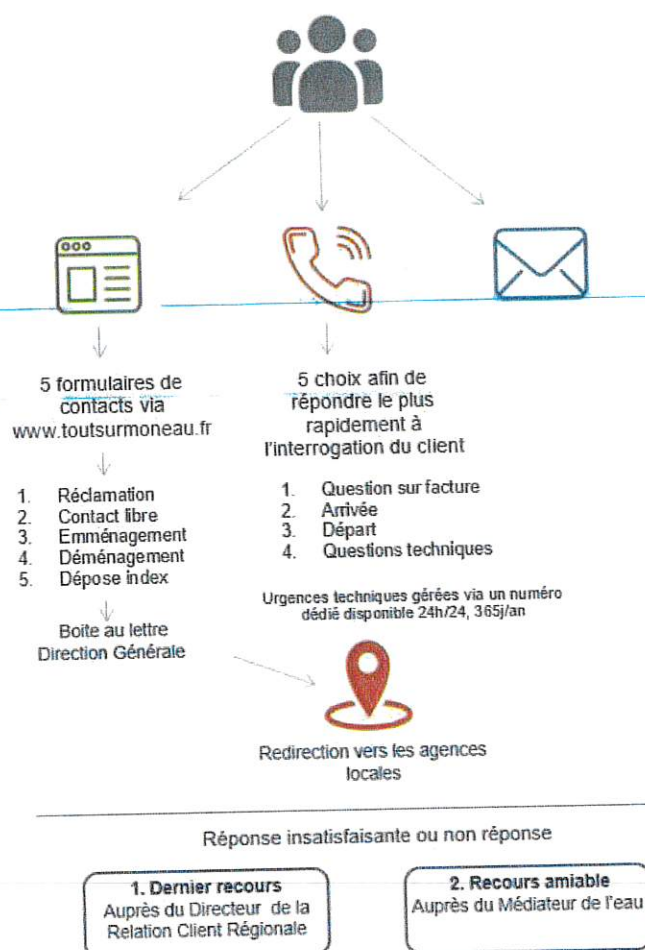
Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

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

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

### 5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

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





Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

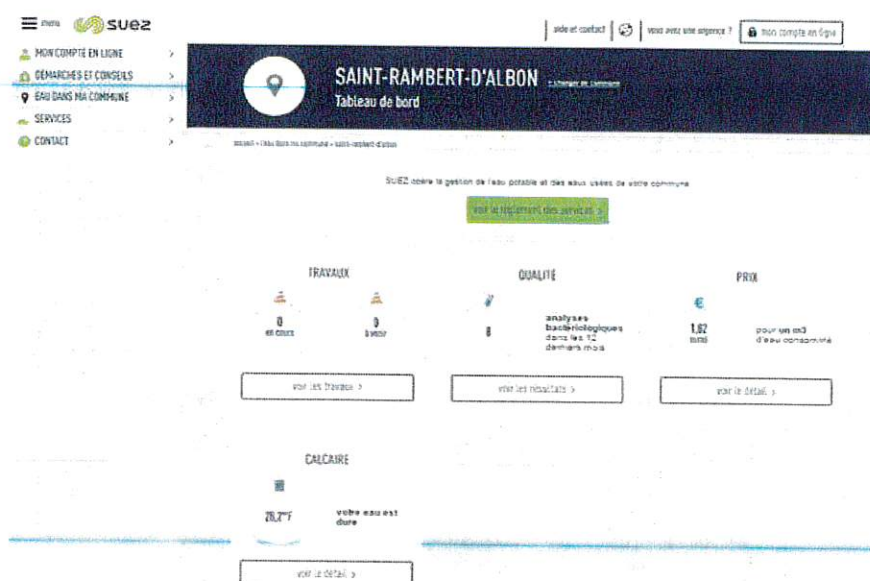
#### • SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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

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

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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



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

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation 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](http://toutsurmoneau.fr))

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

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



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





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

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

#### • **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...). La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

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

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

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

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



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



## Glossaire

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont





Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

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

### B

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

### C

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



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

## D

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

## E

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

## H

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

- **Habitant desservi**

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

## I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

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

ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366  
ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j.

## L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

## M

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

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

## N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

## P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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



- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

## V

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



- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**  
Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.
- **Voirie**  
Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**  
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**  
Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m<sup>3</sup>
 Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120
- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**  
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**
  - A. Pour ce qui concerne la microbiologie :
    - pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
    - pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

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

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

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

#### Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

#### Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

# Annexes



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

**LOI n°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale**  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045197395/>

#### Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux

Obligation de se déporter de la prise de décision pour cause de conflit d'intérêts lorsque le représentant d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales participe aux organes décisionnels d'une autre personne morale de droit public ou de droit privé et que la participation concerne :

- Des décisions d'attribution d'un contrat de la commande publique, d'une garantie d'emprunt ou d'une aide lorsque la personne morale candidate ;
- Des commissions d'appel d'offre ou de délégation de service public.

Création d'un référent déontologue auprès duquel l' élu peut obtenir conseil sur ses participations.

Art. L. 1111-6 Code général des collectivités territoriales (CGCT)

#### Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

La commission peut désormais comprendre « des représentants des usagers et des habitants intéressés à la vie des services publics locaux ». Sa mission est de livrer un avis sur la délégation ou l'exploitation en régie de services publics.

Art. L. 1524-5 CGCT

#### Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) compétents peuvent user de leur budget propre pour leurs dépenses afférentes aux services d'eau et d'assainissement lorsque :

- L'importance des investissements nécessaires serait telle qu'elle entraînerait une augmentation excessive des tarifs pour les usagers ;
- Suite à leur prise de compétence, la période d'harmonisation des tarifications le justifie.

Art. L. 2224-2 CGCT

#### La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence

Possibilité de maintien permanent des syndicats en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines s'ils sont inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes qui délibère pour ce maintien, en déléguant cette compétence qu'elle détiendra obligatoirement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Jusque-là, l'article 14 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 prévoyait seulement un maintien temporaire d'un an et neuf mois au plus, avant que le syndicat ne soit dissous.

#### Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification

1) Pour les communautés de communes qui ne seraient pas encore pleinement compétentes dans l'année qui précède le transfert obligatoire, un débat doit permettre d'adopter une convention :

- Fixant les conditions tarifaires et la politique d'investissement ;
- Organisant la délégation des compétences transférées aux communes qui en feraient la demande à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026 ;
- Pouvant être renouvelée après remise du rapport annuel sur le prix et la qualité des services.

2) Pour les communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même mécanisme pourra être mis en place, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Malgré la possibilité de report au 1<sup>er</sup> janvier 2026 de l'échéance du transfert de compétences obligatoire aux communautés de communes, si les conditions requises pour adopter ce report (cf. Art. 1<sup>er</sup> de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018) n'étaient pas remplies, le transfert devait avoir lieu au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La loi de 2022 précise que pour ces communautés de communes exerçant déjà les compétences de manière obligatoire, le même débat aboutissant à une convention sur les tarifications et les investissements pourra être mis en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

**Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la 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/JORFTEXT000045733739>

#### 1° Modifications concernant les marchés publics

- Fin de l'attribution sur le critère unique du prix et prise en compte l'impact écologique de l'offre



A partir du 21 août 2026, pour attribuer le marché au soumissionnaire aura présenté l'offre économiquement la plus avantageuse l'acheteur qui souhaite se fonder sur un critère unique ne pourra plus retenir le « prix » (dans les cas prévus), mais uniquement sur le critère le « coût », redéfini comme suit : « le critère unique du coût, déterminé selon une approche globale qui peut être fondée sur le coût du cycle de vie (...) et qui prend en compte les caractéristiques environnementales de l'offre ».

Art. R. 2152-7 CCP

- Elargissement de l'obligation d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables

A partir du 1er janvier 2023, ce schéma devient obligatoire dès 50 millions d'euros (et non plus 100) de dépenses annuelles totales effectuées par les acheteurs dans le cadre d'un marché.

Art. D. 2111-3 CCP

## 2° Modifications concernant les concessions

- Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans l'attribution

Jusqu'au 21 août 2026, cette prise en compte reste facultative, au même titre que les critères sociaux et les critères relatifs à l'innovation.

Elle deviendra obligatoire pour l'autorité concédante à compter de cette date, sauf pour les concessions de défense ou de sécurité.

Art. L. 3124-5 CCP

- Mesures de protections de l'environnement du concessionnaire dans son rapport annuel

A partir du 21 août 2026, le rapport d'information annuel remis à l'autorité concédante contiendra « une description des mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat ».

Art. R. 3131-3 CCP

## 3° Modifications communes aux marchés et aux concessions

- Nouvelle interdiction de soumissionner facultative

Depuis le 4 mai 2022, un candidat à un contrat de la commande publique peut être évincé s'il n'est pas en mesure de fournir son plan de vigilance dûment réalisé.

Art. L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 CCP

- Accessibilité des données des contrats de la commande publique

- o Publication sur le portail national des données ouvertes pour les marchés et les concessions, et non plus sur le profil de l'acheteur.
- o Ajout de délais de publication à respecter (2 mois au plus tard après notification pour les marchés, avant le début de l'exécution pour les concessions).
- o Les données à publier restent inchangées. Néanmoins, le législateur modifie un aliéna dans sa formulation : la publication des données relatives à l'exécution du contrat est obligatoire.
- o Entrée en vigueur à une date fixée par un arrêté du ministre de l'Économie, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Art. R. 2196-1 et R.3131-1 CCP

- Simplification du recensement des contrats de la commande publique par l'observatoire économique de la commande publique (OECF)

- o L'OECF n'a plus besoin que lui soient envoyées les données et utilisera le portail national.
- o Les numéros d'identifiants liés à la base de données que se constituait l'OECF sont supprimés.

**Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision**

<https://www.conseil-etat.fr/avis-consultatifs/derniers-avis-rendus/au-gouvernement/avis-relatif-aux-possibilites-de-modification-du-prix-ou-des-tarifs-des-contrats-de-la-commande-publique>

Le Conseil d'Etat s'est prononcé, essentiellement, sur plusieurs points de droit, dont :

- o La modification des clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;



- Les différentes hypothèses de modification des seules clauses financières d'un marché ou d'un contrat de concession ;
- L'articulation entre la jurisprudence sur l'imprévision et les dispositions régissant la modification des marchés et des contrats de concession ;
- La mise en œuvre de la théorie de l'imprévision selon les catégories de contrats et la forme des prix.

**Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2022 (n°6374/SG relative à l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières et abrogeant la circulaire n°6338/SG du 30 mars 2020- la circulaire ci-après), présentant aux préfets les recommandations en matière d'exécution des contrats de la commande publique et ayant abrogé la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022.**

[https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45371?init=true&page=1&query=Circulaire+n%C2%B06374%2FSG+du+29+septembre+2022&searchField=ALL&tab\\_selection=all](https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45371?init=true&page=1&query=Circulaire+n%C2%B06374%2FSG+du+29+septembre+2022&searchField=ALL&tab_selection=all)

- En matière de passation des marchés publics, le rappel strict des règles relatives aux clauses de révision :  
*« Le droit de la commande publique impose la prise en compte, dans la rédaction des cahiers des charges, des fluctuations économiques pour l'exécution financière de nombreux marchés publics  
 Ces obligations visent à assurer une relation équilibrée entre acheteurs et prestataires, aussi bien lorsque les coûts augmentent que lorsqu'ils baissent, en particulier dans les contrats s'exécutant sur plusieurs années. Elles doivent être impérativement respectées dans les futures procédures de passation des marchés.  
 Il faut en particulier retenir des fréquences et des références ou formules de révision des prix qui soient suffisamment représentatives des conditions économiques de variation des coûts des secteurs objets des prestations  
 Par ailleurs, afin que les clauses de révision puissent refléter fidèlement les variations des coûts réellement subies, à la hausse comme à la baisse, [il convient] de veiller à ce que les contrats conclus [...] ne prévoient pas, sauf exception, de terme fixe au sein de la formule de révision de prix et ne contiennent pas de clause butoir ».*
- Le rappel de la faculté de résilier les contrats à l'amiable ;
- L'incitation auprès des personnes publiques à geler les pénalités contractuelles tant que l'opérateur « est dans l'impossibilité de s'approvisionner dans des conditions normales » (incitation déjà précisée dans la circulaire du Premier ministre 30 mars 2022).

**Ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 entrant en vigueur le 2 juillet 2022 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177138>

**Décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044177190>

Création d'un registre des actes communaux - Procès-verbal dématérialisé - Communication sur demande - Obligation de publication dématérialisée des actes des collectivités

**Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046446947>

Il est inséré dans le code de la commande publique

- Un article L. 2113-13-1 prévoyant, pour les marchés publics, que « Des marchés ou des lots d'un marché peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exécutent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire. »
- Et un article L. 3113-2-1 prévoyant, pour les concessions, que « Des contrats de concession peuvent être réservés à des opérateurs économiques qui les exploitent dans le cadre des activités de production de biens et de services qu'ils réalisent en établissement pénitentiaire et qui font



travailler à ce titre, dans les conditions prévues aux articles L. 412-10 à L. 412-18 du code pénitentiaire, des personnes détenues dans une proportion minimale fixée par voie réglementaire.  
» ;

#### **Décret n° 2022-1683 du 28 décembre 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046828885#:~:text=De%20plus%2C%20le%20%C3%A9cret%20instaure,d'acc%C3%A9l%C3%A9ration%20de%20l'action>

La dispense de procédure de publicité et de mise en concurrence pour les marchés de travaux inférieurs à 100 000 € est prorogée jusqu'au 31 décembre 2024.

Le montant minimum de l'avance versée au titulaire pour les marchés de l'Etat conclus avec des PME est relevé à 30 % et les modalités de remboursement de l'avance sont précisées.

En cas de circonstances qui ne pouvaient être prévues par le maître d'œuvre ou en l'absence de tout manquement qui lui serait imputable, la portée de ses engagements sur le respect du coût prévisionnel des travaux ainsi que sur le coût résultant des marchés publics de travaux est précisée.

Enfin, le décret poursuit la dématérialisation de la commande publique en autorisant les candidats et soumissionnaires à un marché public à transmettre la copie de sauvegarde de leurs documents par voie dématérialisée.

#### **Arrêté du 22 décembre 2022 relatif aux données essentielles des marchés publics**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046850496>

L'arrêté, qui constitue l'annexe 15 du code de la commande publique, fixe la liste des formats, normes et nomenclatures dans lesquels les données essentielles des marchés publics (en ce comprises les données relatives aux modifications des marchés publics, à la déclaration d'un sous-traitant et à la modification de l'acte spécial de sous-traitance) doivent être publiées ainsi que les modalités de leur publication ou de communication.

#### **ENERGIE**

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

#### **Arrêté du 20 avril 2022 modifiant l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0102 du 3 mai 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733606#:~:text=Notice%20%3A%20le%20pr%C3%A9sent%20arr%C3%AAt%C3%A9%20modifie,%2D%C3%A0%2Dvis%20des%20contr%C3%B4les>

-> Concerne les contrôles sur sites pour vérification des travaux

#### **Arrêté du 25 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 22 décembre 2014 définissant les opérations standardisées d'économies d'énergie et l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie (JORF n°0179 du 4 août 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138826>

Cela implique la disparition de la fiche concernant les moteurs IE3 pour la partie Industrie (moteurs de pompes).

#### **Electricité**

#### **Arrêté du 22 mars 2022 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement aux réseaux publics d'électricité des installations de production d'électricité renouvelable (JORF n°0072 du 26 mars 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045410554>

Il s'agit de modification des dispositions relatives à la prise en charge bonifiée par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement des installations de production d'électricité renouvelable

#### **Arrêté du 5 août 2022 relatif au critère de sécurité d'approvisionnement électrique mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie (JORF n°0188 du 14 août 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046180401#:~:text=Par%20arr%C3%AAt%C3%A9%20de%20la%20ministre,%C3%A0%2033%20000%20%E2%82%AC%2FMWh.&text=%2D%20la%20dur%C3%A9e%20moyenne%20de%20recours,est%20inf%C3%A9rieure%20%C3%A0%20deux%20heures>

Le coût de l'énergie non distribuée mentionné à l'article L. 141-7 du code de l'énergie est fixé à 33 000 €/MWh.



**Arrêté du 22 septembre 2022 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics de distribution d'électricité (JORF n°0224 du 27 septembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046331146>

Fonctionnement durant la période hivernale 2022-2023 du contact pilotable intégré aux dispositifs de comptage évolués mis en place par les gestionnaires de réseaux électriques en métropole continentale.

**Décret n° 2022-1539 du 8 décembre 2022 relatif aux mesures d'urgence définies en application des articles L. 321-17-1 et L. 321-17-2 du code de l'énergie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711700>

Lors des périodes de forte tension sur le système électrique, l'article L321-17-2 du code de l'énergie, introduit en août 2022, impose aux sites de consommation qui utilisent des installations de production ou de stockage d'électricité de plus d'1 MW en vue de leur fournir une alimentation de secours de mettre à la disposition de RTE, par l'intermédiaire du mécanisme d'ajustement, la totalité de leur puissance non utilisée et techniquement disponible. Ce décret d'application vient compléter ces dispositions afin de préciser certaines modalités de la mesure.

**Energie renouvelable**

**Décret n° 2022-970 du 1er juillet 2022 portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes et aux installations de combustion moyennes (JORF n°0152 du 2 juillet 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046003695>

La ligne correspondant à la rubrique 30 du tableau annexé à l'article R. 122-2 du code de l'environnement est modifiée (Installations photovoltaïques de production d'électricité (hormis celles sur toitures, ainsi que celles sur ombrières situées sur des aires de stationnement))

**Arrêté du 28 juillet 2022 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du code de l'énergie et situées en métropole continentale (JORF n°0175 du 30 juillet 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046113790#:~:text=dol%2C%20majeurs%20prot%C3%A9g%C3%A9s>

**Décret n° 2022-1379 du 29 octobre 2022 relatif au régime juridique applicable au contentieux des décisions afférentes aux installations de production d'énergie à partir de sources renouvelables (hors énergie éolienne) et aux ouvrages des réseaux publics de transport et de distribution d'électricité (JORF n°0253 du 30 octobre 2022).**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046503647>

Ce décret allège et assouplit le contentieux de ces projets énergie verte de façon à ne pas bloquer les projets.

**Décret n° 2022-1688 du 26 décembre 2022 portant simplification des procédures d'autorisation d'urbanisme relatives aux projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol (JORF n°0301 du 29 décembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046829310>

Ce décret simplifie les procédures d'urbanisme pour favoriser les projets rapidement.

**GAZ A EFFET DE SERRE**

**Décret n° 2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux bilans d'émissions de gaz à effet de serre (JORF n°0153 du 3 juillet 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046006338#:~:text=Il%20rend%20possible%20l'%C3%A9tablissement,activit%C3%A9s%20fran%C3%A7aises%20de%20niveau%202>

Ce décret modifie notamment le périmètre des émissions obligatoirement prises en compte dans l'établissement du bilan d'émissions, en intégrant les émissions indirectes significatives qui découlent des opérations et activités de l'organisme

**Arrêté du 11 février 2022 modifiant l'arrêté du 28 novembre 2018 définissant le référentiel du label « Bas-Carbone » (JORF n°0051 du 2 mars 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045279167>



Cet arrêté précise certains éléments relatifs au label « Bas-Carbone ». Ce label permet de distinguer des projets de compensation volontaire en termes de Gaz à Effet de Serre, qui répondant à une liste d'exigences.

### **POLLUTION DE L'AIR**

**Arrêté du 29 mars 2022 modifiant l'arrêté ministériel du 11 mars 2010 portant modalités d'agrément des laboratoires ou des organismes pour certains types de prélèvements et d'analyses à l'émission des substances dans l'atmosphère (JORF n°0085 du 10 avril 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045537789>

Pour information

**Arrêté du 8 décembre 2022 établissant le plan national de réduction des émissions de polluants atmosphériques (JORF n°0291 du 16 décembre 2022) : pour information**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046745030>

### **BIOGAZ**

**Arrêté du 2 mars 2022 relatif au niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport de gaz naturel et à certains réseaux publics de distribution de gaz naturel (JORF n°0059 du 11 mars 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045331779#:~:text=452%2D1%20du%20code%20de,limite%20de%20600%20000%20euros.>

Le niveau de prise en charge des coûts de raccordement des installations de production de biogaz aux réseaux de transport et distribution de gaz naturel est fixé à 60 % du coût du raccordement, dans la limite de 600 000 euros.

**Décret n° 2022-496 du 7 avril 2022 relatif à l'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel (JORF n°0083 du 8 avril 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045530692>

Le texte précise les modalités d'utilisation de garanties d'origine de biogaz avec du gaz naturel qui n'est pas acheminé dans un réseau de gaz naturel.

**Décret n° 2022-640 du 25 avril 2022 relatif au dispositif de certificats de production de biogaz (JORF n°0097 du 26 avril 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045653118>

Le décret vise à préciser les modalités d'application de ce dispositif de certificats de production de biogaz, en particulier :

- les modalités de gestion du registre des certificats de production de biogaz ;
- la modulation de la distribution des certificats de production de biogaz ;
- l'exonération de certains fournisseurs de gaz naturel ;
- les modalités de contrôle des producteurs émettant des certificats ;
- et les modalités de sanction des producteurs en cas de manquement à la réglementation.

**Décret n° 2022-1248 du 20 septembre 2022 relatif à l'allongement du délai de mise en service des projets d'installations de production de biométhane (JORF n°0221 du 23 septembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321815#:~:text=Notice%20%3A%20le%20d%C3%A9cret%20pr%C3%A9cise%20les,la%20capacit%C3%A9%20de%20production%20de>

Le décret précise les conditions dans lesquelles un projet d'installation de production de biométhane peut bénéficier d'un allongement de son délai de mise en service pouvant aller jusqu'à 18 mois, en vue de relancer la réalisation de certains projets et d'accroître rapidement la capacité de production de biométhane.

**Arrêté du 20 septembre 2022 portant modification de l'arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0221 du 23 septembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046321841>

Cet arrêté précise les modalités d'évolution du tarif d'achat et modifie le coefficient K utilisé pour le calcul du tarif initial.

**Décret n° 2022-1540 du 8 décembre 2022 relatif aux garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel (JORF n°0285 du 9 décembre 2022)**



<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046711724>

Le texte précise les informations mentionnées dans les garanties d'origine de biogaz injecté dans les réseaux de gaz naturel ainsi que le mode de comptabilisation, au titre des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, des réductions d'émissions associées à la production de biogaz pour lequel des garanties d'origine sont émises.

## **ASSAINISSEMENT**

### **Reuse**

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

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

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

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

Ce décret est entré en vigueur le 12 mars 2022.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Vulnérabilité des réseaux**



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

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

L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046510568#:~:text=Ce%20texte%20permet%20a%20pr%C3%A9fets,%C3%A9v%C3%A9nements%20naturels%20de%20grande%20ampleur%20>

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

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

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

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

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

**Arrêté du 9 février 2022 fixant les modalités de certification prévues aux articles L. 556-1 et L. 556-2 du code de l'environnement, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes certificateurs et les conditions d'équivalence prévus aux articles R. 512-39-1, R. 512-39-3, R. 512-46-25, R. 512-46-27, R. 512-66-1 et R. 515-106 du code de l'environnement, ainsi que les modèles d'attestation prévus aux articles R. 556-3 et R. 512-75-2 du code de l'environnement (JORF n°0047 du 25 février 2022)** //concerne la remise en état des sites pollués  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045220761>

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

**Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JORF n°0079 du 3 avril 2022)** (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463803>)

L'arrêté du 28 février 2022 vise à intégrer à l'arrêté du 2 février 1998 les prescriptions génériques applicables aux installations classées soumises à autorisation précédemment reprises via les arrêtés



préfectoraux, ainsi qu'à préciser certains articles existants. Les VLE et les fréquences d'analyse restent inchangées. Il insère ainsi dans l'arrêté intégré les dispositions suivantes :

- Une actualisation concernant le champ couvert par l'arrêté et les rubriques ICPE "exclues", à l'article 1er de l'arrêté intégré ;
- Les objectifs généraux en matière de protection de l'environnement concernant le risque chronique, à l'article 2,
- La suppression de doublons concernant les consignes d'exploitation, en abrogeant l'article 3,
- Les dispositions applicables à l'entretien général des installations et la gestion des canalisations, en modifiant l'article 4,
- Certaines dispositions spécifiques aux installations relevant de la directive IED 2010/75/UE, particulièrement avec un nouvel article 6 bis,
- Des précisions concernant les bacs de disconnexion et l'isolement des réseaux d'assainissement, en modifiant l'article 16,
- Des clarifications concernant l'autosurveillance des rejets, en modifiant les articles 58 et suivants,
- Des précisions et nouvelles dispositions codifiant les bonnes pratiques, concernant la surveillance des eaux souterraines en fonctionnement normal et en contexte de pollution, avec la modification de l'article 65 et un nouvel article 65 bis.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Autorisation environnementale

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

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

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

#### Evaluation environnementale

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

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

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

#### IOTA

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

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

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



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

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

- Le préfet peut, dans un objectif de publicité ou pour les procédures de consultation, demander des exemplaires papiers supplémentaires ;
- Certaines informations (susceptibles de porter atteinte aux intérêts mentionnés au I de l'article L. 124-4 et au II de l'article L. 124-5) doivent être occultées du dossier et transmises à part au format papier ;
- Lorsque la déclaration concerne une procédure de déclaration d'intérêt général ou d'urgence, elle est transmise en un exemplaire papier et sous forme électronique.

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

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

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

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

Ces modifications sont entrées en vigueur le 25 juillet 2022.

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

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

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

## **URBANISME**

Voir Energie verte – projet photovoltaïque : allègement des procédures

## **PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS**

**Décret n° 2022-305 du 1er mars 2022 relatif aux exigences de performance énergétique et environnementale des constructions de bâtiments de bureaux et d'enseignement primaire ou secondaire en France métropolitaine (JORF n°0052 du 3 mars 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045288020>

Le décret fixe les niveaux d'exigence de performance énergétique et environnementale que doivent respecter en France, à compter du 1er juillet 2022 les constructions de bâtiments ou parties de bâtiments de bureaux et à compter du 1er janvier 2023, aux extensions de ces constructions et aux constructions provisoires. Les 5 exigences de résultat :

- (1) l'optimisation de la conception énergétique du bâti indépendamment des systèmes énergétiques mis en œuvre ;
- (2) la limitation de la consommation d'énergie primaire,
- (3) la limitation de l'impact sur le changement climatique associé à ces consommations ;
- (4) la limitation de l'impact des composants du bâtiment sur le changement climatique ;
- (5) la limitation des situations d'inconfort dans le bâtiment en période estivale.



**Arrêté du 13 avril 2022 modifiant l'arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire (JORF n°0096 du 24 avril 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045641335>

C'est un arrêté d'application relatif aux modalités d'application de l'obligation d'actions de réduction des consommations d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire

**Décret n° 2022-1295 du 5 octobre 2022 relatif à l'obligation de fermeture des ouvrants des bâtiments ou parties de bâtiments à usage tertiaire, chauffés ou refroidis (JORF n°0232 du 6 octobre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046368542#:~:text=Notice%20%3A%20les%20dispositions%20du%20d%C3%A9cret,de%20chauffage%20et%20de%20refroidissement.>

Création d'une disposition réglementaire imposant, pour les locaux tertiaires chauffés ou refroidis, dans des conditions normales d'exploitation, la fermeture des ouvrants. Le décret rend obligatoire, sous peine de sanction, la fermeture des ouvrants des locaux chauffés ou refroidis donnant sur l'extérieur ou des locaux non chauffés ou refroidis. Cette disposition s'applique en période de fonctionnement des équipements de chauffage et de refroidissement. Elle prévoit une exemption lorsque l'ouverture est rendue nécessaire par les exigences sanitaires de renouvellement d'air intérieur des locaux.

**PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

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

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

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

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

Les modifications suivantes sont à retenir du 1<sup>er</sup> arrêté :

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

**PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT**

**Décret n° 2022-527 du 12 avril 2022 pris en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement et définissant la notion de protection forte et les modalités de la mise en œuvre de cette protection forte (JORF n°0087 du 13 avril 2022).**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045551000#:~:text=110%2D4%20du%20code%20de%20l'environnement%20inscrit%20dans%20la.m%C3%A4me%20territoire%20sous%20protection%20forte.>

Ce décret définit les modalités de mise en œuvre de la protection forte au sens de la stratégie nationale des aires protégées en application de l'article L. 110-4 du code de l'environnement inscrit dans la loi le principe d'une stratégie nationale des aires protégées qui vise à couvrir 30 % du territoire national par un réseau d'aires protégées et 10 % de ce même territoire sous protection forte. La liste des zones reconnues sous protection forte sera mise à jour régulièrement afin de suivre l'atteinte des cibles de la stratégie nationale des aires protégées

**EAU POTABLE**

**Vulnérabilité des réseaux**

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

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

L'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure, issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat, ouvre la possibilité, pour le préfet, de demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur (telles certaines inondations) dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé. La demande du préfet porte également sur un programme d'investissements prioritaires à réaliser pour améliorer la résilience des services en cas de survenance de l'aléa.

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

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

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

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

Le décret modifie l'autorité compétente désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure (issu de l'article 249 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 dite loi Climat) qui peut demander aux



exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

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

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

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

#### Risque sanitaire résultant de certaines molécules

**Instruction n° DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant l'instruction n° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées, en portant un avenant au guide qui y est annexé (BO Santé 2022/13 du 15/06/2022)**

<https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2022/2022.13.sante.pdf>

Cette instruction diffuse un avenant au guide technique relatif aux pesticides et métabolites de pesticides dans les EDCH, à l'exclusion des eaux conditionnées, annexé à l'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020. Cet avenant permet de compléter les valeurs de gestion utilisables par les ARS par des valeurs sanitaires transitoires en cas de présence de métabolites de pesticides dans les eaux distribuées ne disposant pas de valeurs sanitaires maximales établies par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail. Les modalités de gestion décrites sont exercées par les ARS en lien avec les PRPDE au titre du Code de la santé publique et sur les bases de recommandations sanitaires du Haut Conseil de la santé publique. Cette instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation des collectivités humaines, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

#### Protection des ressources affectées à l'eau potable

**Décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine (JORF n°0211 du 11 septembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046274653#:~:text=Notice%20%3A%20ce%20d%C3%A9cret%20fixe%20les,publicques%20disposant%20de%20la%20comp%C3%A9tence>

Ce décret fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable » ;

Il précise les aliénations qui sont soumises à ce droit de préemption.

Il explicite la procédure applicable à l'exercice de ce droit de préemption. Il détermine les règles applicables à la cession, à la location et à la mise à disposition temporaire par les personnes publiques des biens acquis par préemption.

#### Ensemble de textes législatifs et réglementaires assurant la transposition en droit français de la directive européenne Eau Potable

**[Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine](#)**

- Ce rapport présente les enjeux de la transposition dans la réglementation française. Il n'a pas d'autre intérêt.

**[Ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine](#)**



- Cette ordonnance assure la transposition législative de la directive dans les parties législatives des différents codes impacts : santé publique/environnement/code général des collectivités territoriales principalement.

**Décret n° 2022-1720 du 29 décembre 2022 relatif à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine**

- Ce décret précise et modifie les parties réglementaires du code de la santé publique, du code de l'environnement et du code général des collectivités territoriales en cohérence avec les modifications introduites par l'ordonnance dans les parties législatives de ces codes.

**Décret n° 2022-1721 du 29 décembre 2022 relatif à l'amélioration des conditions d'accès de tous à l'eau destinée à la consommation humaine**

- Ce décret déploie les obligations à la charge des collectivités visant l'accès à tous en matière d'eau potable.

**Arrêté du 30 décembre 2022 relatif à l'évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau destinée à la consommation humaine**

- Cet arrêté complète de nouvelles dispositions visant le propriétaire du réseau intérieur. Son commentaire est dans la fiche « volet réseau intérieur ».

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-7 et R. 1321-38 du code de la santé publique**

- Cibles concernées : PRPDE, ARS et laboratoires agréés.
- Objet : fixation des limites et des références de qualité qui s'appliquent aux eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et aux eaux destinées à la consommation humaine. Intègre la notion de valeur de vigilance et valeurs indicatives. Intérêt des annexes.
- Modifie l'arrêté du 11 janvier 2007
- Entre en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2023

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 25 novembre 2003 relatif aux modalités de demande de dérogation aux limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles pris en application des articles R. 1321-31 à R. 1321-36 du code de la santé publique**

- Cet arrêté est commenté dans le « volet dérogation ».
- Entre en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2023

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique**

- Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS, laboratoires
- Objet : programme du contrôle sanitaire assuré par les agences régionales de santé pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine. Mise à jour du programme de contrôle sanitaire assuré par les ARS pour les eaux brutes utilisées pour la production d'eau destinées à la consommation humaine et pour les eaux destinées à la consommation humaine en application de la directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire**

- Cibles concernées : ARS, laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux, propriétaires d'ERP, d'établissements pénitentiaires et de bâtiments d'habitation collectifs.
- Objet : actualisation de l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2010 pour préciser les modalités de surveillance des légionelles dans les installations privées de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire
- Entrée en vigueur : le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique**

- ⇒ Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS.
- ⇒ Objet : mise à jour en application de la directive de la prise en compte des résultats de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine réalisée par la PRPDE dans le cadre du contrôle sanitaire assuré par l'ARS.



⇒ Modifie l'arrêté du 21 novembre 2007

⇒ Entrée en vigueur : le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**Arrêté du 30 décembre 2022 relatif au programme de tests et d'analyses à réaliser dans le cadre de la surveillance exercée par la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau et aux conditions auxquelles doivent satisfaire les laboratoires réalisant ce programme, en application des articles R. 1321-23 et R. 1321-24 du code de la santé publique**

⇒ Cet arrêté vise à renforcer l'efficacité et la pertinence de la surveillance assurée par la PRPDE.

⇒ Entre en vigueur : 1er janvier 2023

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyses utilisées dans le cadre de la réalisation du contrôle sanitaire des eaux**

**Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux**

⇒ Les deux arrêtés visent les ARS et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.

⇒ Ils transposent l'article 13 de la directive et les annexes I, II et III. S'agissant des modalités de demande et de délivrance d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux et des méthodes utilisées pour réaliser le contrôle sanitaire des eaux.

⇒ Entrée en vigueur : le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

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

□ Cibles concernées : PRPDE, communes et groupements compétents, ARS.

⇒ Objet : nouvelle obligation d'élaboration, mise en œuvre et mise à jour du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) à la charge de la PRPDE réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution.

□ Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 12-01-2023.

Pour assurer la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine avant le 12 janvier 2023, beaucoup de textes ont été publiés fin d'année qui reprennent les objectifs de la directive et fixent également des obligations ambitieuses en droit français :

- La réaffirmation de l'accès à l'eau potable pour tous dans tous les territoires, y compris ultra-marins, avec des rendus réguliers à la Commission européenne sur cette mise en œuvre effective ;
- La définition des usages domestiques pour lesquels une eau de qualité potable est nécessaire pour garantir de bonnes conditions de santé et d'hygiène. À ce titre, le droit à l'accès à l'eau potable pour tous est réaffirmé ;
- L'introduction de nouvelles responsabilités pour les communes et leurs établissements publics de coopération en matière d'accès à l'eau des personnes raccordées et non raccordées au réseau public de distribution, telles que l'identification et l'information des personnes ayant un accès insuffisant à l'eau ;
- La révision des paramètres à surveiller dans l'eau, avec l'intégration de nouveaux paramètres, tels que les composés perfluorés ;
- La révision des exigences de qualité associées à ces paramètres ;
- Le déploiement d'une démarche préventive pour garantir la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur avec l'obligation de réaliser des plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux, du captage jusqu'au robinet du consommateur, et une évaluation des risques pour les personnes responsables de la distribution d'eau dans des locaux ou des établissements recevant du public (ERP) ;
- Des actions à mettre en œuvre pour préserver la ressource en eau des captages sensibles aux pollutions par les pesticides ou les nitrates. Les périmètres de protection de captage sont rationalisés et simplifiés. En outre, les collectivités locales pourront, en liaison avec le préfet, établir un programme d'actions encadrant les pratiques qui dégradent la qualité des captages sensibles ;
- Une meilleure information sur la qualité de l'eau potable, sur la production d'eau, l'organisation du service public de distribution de l'eau, la qualité de l'eau pour tous les usagers.

Cet ensemble de textes définit des obligations fortes pour les collectivités compétentes en matière d'eau potable et pour les PRPDE selon des échéances variant en fonction de la thématique. Beaucoup de codes sont modifiés en particulier le code de la santé publique, le code général des collectivités territoriales, le code de l'environnement, le code de la construction et de l'habitation, le code de l'urbanisme ainsi que les lois modifiées n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.



Il est à noter que la définition du service public de l'eau potable est modifiée comme suit : « Tout service assurant tout ou partie de la production, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable.

La production d'eau destinée à la consommation humaine comprend tout ou partie du prélèvement, de la protection du point de prélèvement ainsi que du traitement de l'eau brute. »

Ces textes portent également de nouvelles obligations pour les réseaux intérieurs et visent aussi à renforcer la protection des ressources sensibles et nécessaires à l'alimentation en eau potable. Des présentations de cette réforme sont assurées par la DGS à destination des acteurs concernés. Des textes sont encore en attente de publication.

## **DECHETS**

**Arrêté du 26 juillet 2022 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 dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (JORF n°0179 du 4 août 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046138697>

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 dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (cf pompes à chaleurs utilisées). Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets de fluides frigorigènes 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, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur.

## **DROIT FISCAL**

**Loi de finances pour 2023 n° 2022-1726 du 30 décembre 2022 (JORF n°0303 du 31 décembre 2022)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046845631#:~:text=%2D%20Sous%20r%C3%A9serve%20de%20dispositions%20contraires,pour%20les%20autres%20dispositions%20fiscales.>

La loi de finances pour 2023, publiée le 31 décembre 2022, introduit un certain nombre de mesures fiscales concernant les entreprises dont :

- Dans un but de soutien à l'activité économique et de reconquête industrielle, l'article 55 de la loi de finances pour 2023 réduit de moitié la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) due au titre de 2023 avant une suppression totale de cette cotisation à compter de 2024. En parallèle, le plafonnement de la cotisation foncière des entreprises est abaissé en deux temps ;
- L'article 65 de la loi de finances pour 2023 étend le bénéfice du régime d'étalement de l'article 42 septies du CGI aux subventions d'équipement accordées par les organismes créés par les institutions de l'UE ainsi qu'aux sommes perçues dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie ;
- L'article 54 instaure un dispositif de plafonnement des recettes issues du marché obtenues par les producteurs d'électricité à un maximum de 180 €/MWh (revenus dits « infra-marginaux ») sur l'ensemble du territoire européen ;
- L'article 75 institue une taxe annuelle sur les bureaux en Provence-Côte d'Azur à compter de 2023.

Par ailleurs, la mise à jour du BOI-TVA-BASE-10-10-50 apportant des précisions sur le caractère taxable des indemnités a été publiée le 28/12/2022. La version en vigueur intègre au §260, à la suite de la consultation publique achevée en juillet 2022, les indemnités d'imprévision visées à l'article L6 du code de la commande publique.

## **DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

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

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

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

Bien que certaines dispositions spécifiques au secteur de l'eau et de l'assainissement dans le cadre de la commande publique soient prescriptives (art R.2224-18 du CGCT rend le concessionnaire responsable de la tenue, dans les conditions qu'il définit, du « fichier des abonnés mis en œuvre pour la facturation »), le code de la commande publique est silencieux sur la question des responsabilités



RGPD des parties au contrat. En conséquence, une analyse contextuelle pour chaque traitement ayant vocation à intervenir dans le cadre de l'exécution du contrat s'impose (nature du service sollicité dans le marché ou dans la concession et degré d'encadrement des principales composantes d'un ou des traitements de données). Un organisme est considéré comme un responsable de traitement dès lors qu'il a décidé de la finalité du traitement et des moyens essentiels du traitement : quelles personnes et données concernées, quelle durée de conservation, quels destinataires etc? Ce faisceau d'indices permettra de déterminer le responsable de traitement au sens du RGPD..

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

### **SECURITE DES INTERVENTIONS**

**Décret n° 2022-395 du 18 mars 2022 relatif au document unique d'évaluation des risques professionnels et aux modalités de prise en charge des formations en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail par les opérateurs de compétences.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000045381978/>

Le texte précise les règles d'élaboration, de mise à jour, de conservation et de mise à disposition du document unique d'évaluation des risques professionnels. Il impose la révision du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ou de la liste des actions de prévention et de protection à chaque mise à jour du document unique. Il élargit la mise à disposition du document unique aux anciens travailleurs et aux services de prévention et de santé au travail. Il modifie enfin les modalités relatives à l'évaluation des risques chimiques pour prendre en compte les situations de poly-expositions à plusieurs agents chimiques. En outre, il précise les modalités de prise en charge de la formation nécessaire à l'exercice des missions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail des membres de la délégation du personnel du comité social et économique et du référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes pour les entreprises de moins de cinquante salariés par l'opérateur de compétences.

**Décret n° 2022-372 du 16 mars 2022 relatif à la surveillance post-exposition, aux visites de pré-reprise et de reprise des travailleurs ainsi qu'à la convention de rééducation professionnelle en entreprise**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045365883>

Il précise les modalités de mise en œuvre de la convention de rééducation professionnelle en entreprise, il clarifie les conditions et règles applicables dans le cadre de la surveillance post-exposition ou post-professionnelle, il modifie enfin les modalités relatives à la visite de pré-reprise.

**Décret n° 2022-696 du 26 avril 2022 relatif à la surveillance médicale post-professionnelle des salariés ayant été exposés à certains facteurs de risques professionnels**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045668659>

Ce décret étend le champ d'application de la surveillance médicale post-professionnelle aux agents chimiques mutagènes et reprotoxiques, en plus des agents cancérogènes et des rayonnements ionisants. Le suivi se fait à la demande de l'ancien salarié. Le médecin du travail détient le dossier et les antécédents d'expositions du salarié (état des lieux des expositions).

**Décret n° 2022-1712 du 29 décembre 2022 relatif à l'approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail du conseil d'orientation des conditions de travail fixant les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à la disposition de l'employeur**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000046837251>

Le texte porte approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail qui détermine les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à disposition de l'employeur, notamment le rôle des différentes parties, les catégories d'informations contenues dans le passeport de prévention, le calendrier de sa mise en œuvre et les modalités d'association du comité national de prévention et de santé au travail. Le Passeport prévention servira à recenser les attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié dans le cadre des formations relatives à la santé et à la

sécurité au travail dispensées à l'initiative de l'employeur. Un arrêté fixera les modalités et conditions d'accès au passeport et les informations recensées dans le passeport de prévention. Le salarié pourra donner son accord total ou partiel pour un accès au passeport par son employeur, ou lui refuser cet accès. Le dispositif sera appliqué progressivement au fur à mesure des développements techniques nécessaires et des mesures réglementaires attendues (arrêtés à paraître). L'ouverture du site dédié sera effective en avril 2023



Envoyé en préfecture le 04/10/2023

Reçu en préfecture le 04/10/2023

Publié le

ID : 083-218301430-20230922-2023\_048-DE

© SUEZ / Franck Dunouau