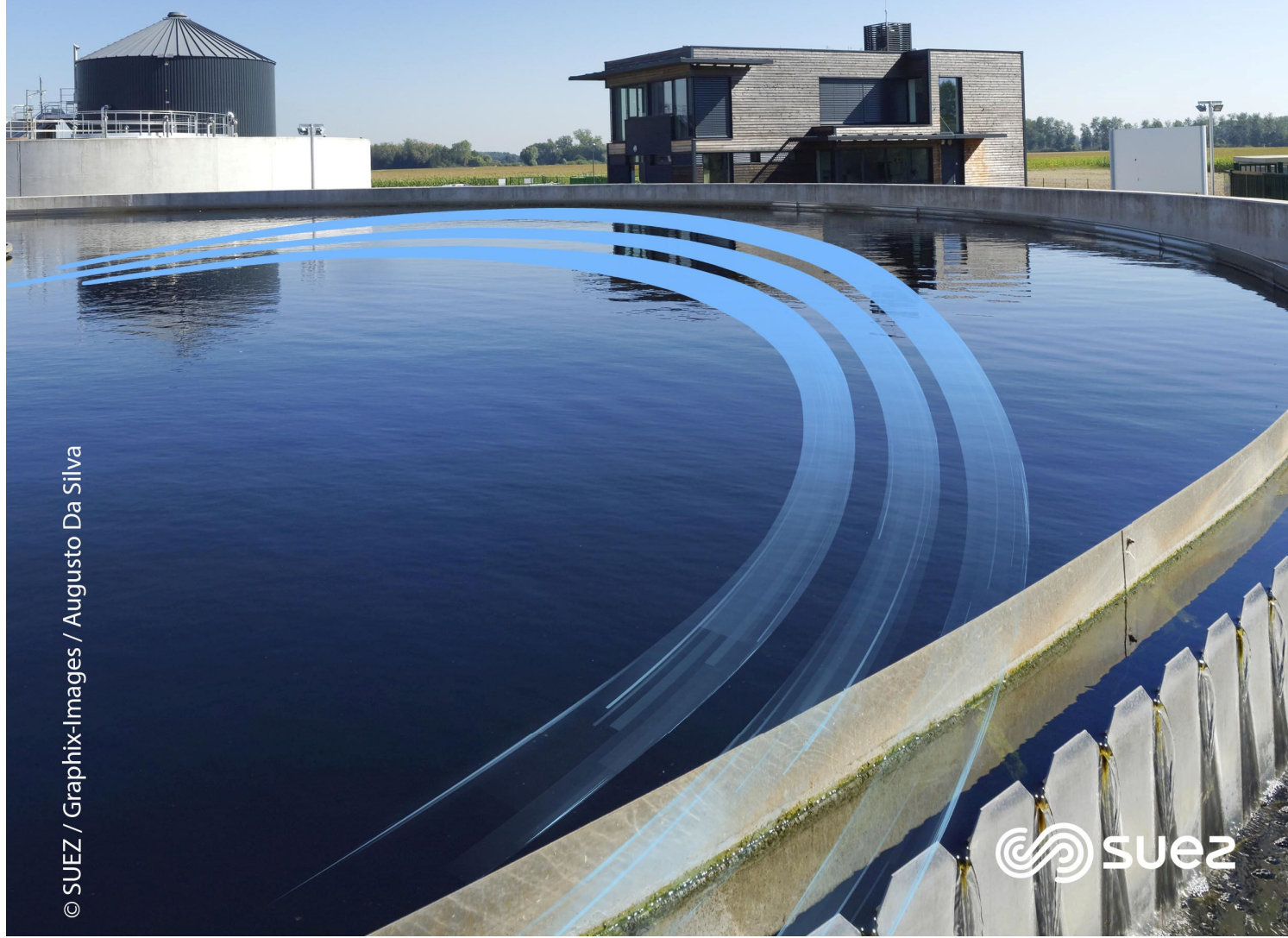


Service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2023
(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

ETAMPES



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	8
1.3	L'essentiel de l'année	10
1.3.1	Les faits marquants 2023	10
1.4	Les chiffres clés	12
1.5	Les indicateurs de performance	13
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	14
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	15
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	15
1.6	Les évolutions réglementaires	16
2	 Présentation du service	17
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	La gestion de crise et continuité d'activité	20
2.3	L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1	Les biens de retour	21
3	 Qualité du service	25
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	26
3.1.1	La pluviométrie	26
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte	27
3.1.3	L'exploitation des postes de relèvement	30
3.1.4	La conformité du système de collecte	35
3.2	Le bilan de la relation client	38
3.2.1	Les statistiques clients	38
3.2.2	Les volumes assujettis à l'assainissement	38
3.2.3	La typologie des contacts clients	39
3.2.4	Les principaux motifs de dossiers clients	39
3.2.5	La relation clients	40
3.2.6	L'encaissement et le recouvrement	40
3.2.7	Le fonds de solidarité	41
3.2.8	Les dégrèvements pour fuite	41
3.2.9	Le prix du service de l'assainissement	41
4	 Comptes de la délégation	45
4.1	Le CARE	47
4.1.1	Le CARE	47
4.1.2	Le détail des produits	48
4.2	La situation des biens et des immobilisations	49
4.2.1	La situation sur les installations	49
4.2.2	La situation sur les canalisations	49
4.3	Les investissements contractuels	50
4.3.1	Le renouvellement	50
5	 Votre délégataire	51
5.1	Notre organisation	54
5.1.1	La Région	54
5.1.2	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients	55

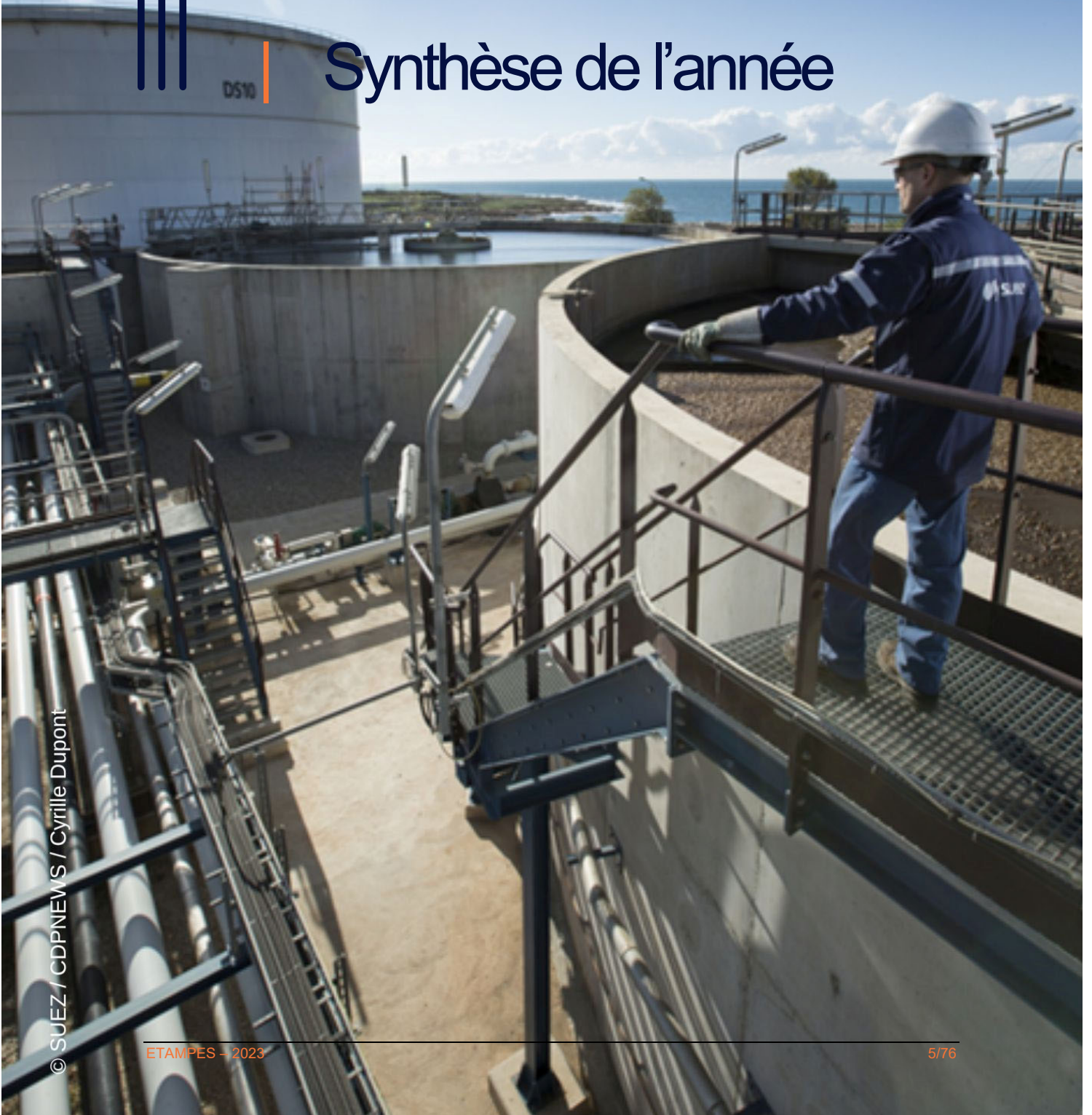
5.2	Notre système de management	56
5.3	Nos actions de communication	67
5.3.1	Nos réponses concrètes au plan d'eau du gouvernement	67

6 | Annexes 69

6.1	Bilan d'activités réseaux	71
-----	---------------------------------	----



Synthèse de l'année



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

1.1 Le contexte de l'année

Les appels à la sobriété nécessitent de repenser le modèle économique des services de l'eau et l'assainissement :

A la suite de deux hivers secs en 2022 et 2023, une situation exceptionnelle de sécheresse est apparue dans la plupart des régions de France dès le printemps 2023.

Les appels nationaux à la sobriété de la consommation en eau et les arrêtés préfectoraux généralisés de restriction de la consommation d'eau ont conduit à une baisse des volumes historiques de l'ordre de 10% sur la période estivale et à des changements comportementaux.

Si ces impacts sont bénéfiques pour le niveau de la ressource en eau, ils remettent en cause le modèle économique de l'eau qui repose sur les volumes.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle économique de ces services.

Inflation : une poursuite de la crise en 2023 qui fragilise l'économie des contrats

La crise inflationniste initiée en 2022 s'est poursuivie en 2023.

Dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs.

La poursuite de cette inflation met en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie.

Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

1.2 Les évolutions à venir

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

Réforme des redevances des Agences de l'Eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030.

Ces modifications impacteront le coût des services d'eau et d'assainissement avec notamment des redevances modulées en fonction de critères de performance et un transfert de redevable qui impacte les modalités de calcul et de reversement. Les dispositions précises d'application seront connues au cours de l'année 2024 pour une entrée en vigueur dès le 1^{er} janvier 2025.

Infrastructures Numériques : disparition programmée des technologies 2G, 3G et cuivre

Les opérateurs de communication ont, avec l'accord de l'ARCEP décidé de supprimer les technologies de communications 2G, 3G et cuivre entre 2025 et 2030 afin de les remplacer par une généralisation des technologies plus récentes (4G et 5G dans le domaine mobile et fibre dans le domaine filaire).

Les métiers de l'eau et l'assainissement utilisent de nombreux objets connectés, tant pour la mesure des informations sur les réseaux et les usines, que pour le pilotage à distance des installations.

Or les capteurs et automates reposent majoritairement sur les technologies qui seront supprimées par les opérateurs, ces technologies étant les seules jusqu'à ce jour à assurer la couverture nécessaire, en particulier pour les capteurs sur le patrimoine enterré et pour les sites isolés.

Dès lors, il convient, pour assurer la continuité des services d'eau et d'assainissement, de procéder à un renouvellement partiel des équipements du patrimoine des Collectivités.

Par conséquent, une modification des plans contractuels de renouvellement des équipements est nécessaire.

Ces modifications tiendront compte à la fois :

- de l'urgence de renouvellement, notamment pour les technologies 2G s'arrêtant en 2025,
- de l'intégration du module communicant au sein de l'équipement et la possibilité de dissocier le capteur du modem,
- du choix de la collectivité de passer à des technologies plus récentes
- de l'existence du renouvellement de ces équipements au sein des plans de renouvellement actuels.

Le cas échéant, et après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cet événement extérieur.

Cybersécurité NIS 2

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

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

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un petit nombre de grands systèmes critiques. Le nombre d'entités concernées par cette nouvelle réglementation va drastiquement augmenter (il est question d'un facteur 100).

L'Agence de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) finalise actuellement les consultations des associations professionnelles afin de finaliser son projet qui sera soumis au parlement. L'ANSSI

prévoit aussi de fournir un portail d'aide à la décision permettant à une collectivité, un organisme, une entreprise de savoir si elle est concernée et à quel niveau d'exigences, ou non.

Face à ce changement de réglementation, l'approche de SUEZ Eau France est de proposer un 1er niveau de cybersécurité afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés et de préparer la mise en conformité vers la réglementation s'il y a lieu.

Disparition de l'ARENH fin 2025

Fin décembre 2025, le tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) disparaîtra. Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché évoluant entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.

L'évolution des coûts de l'électricité dépendra de la possible substitution par de nouveaux mécanismes. Il conviendra de réexaminer les conditions économiques des contrats d'eau et d'assainissement, conséquences de ce changement législatif.

1.3 L'essentiel de l'année

1.3.1 Les faits marquants 2023

Engagés & unis dans nos missions pour sensibiliser et transmettre la passion de nos métiers

Des équipes engagées sur nos 2 sites d'embauche : Etampes et Bures-sur-Yvette



Contrat Paris Saclay - Suez élu Service Client de l'année 2024

17 novembre 2023 : Remise de prix au Trianon où le multicanal de Montgeron a été honoré du prestigieux titre du meilleur service client de l'année dans la catégorie distribution d'eau sur le périmètre de la communauté d'agglomération Paris-Saclay.

205 tests clients mystères ont été réalisés pendant 8 semaines (appels, emails...) afin de tester la qualité de notre relation client.



Evènements autour de la sécurité



25 avril 2023 : Journée des risques métiers sur le thème des risques routiers

3 ateliers organisés :

- Quizz téléphone au volant,
- Les angles morts d'un camion
- Rédaction d'un constat

25 au 29 septembre 2023 : Semaine santé sécurité sur le thème des risques liés aux substances psychoactives.

Au programme :

- Quizz,
- Atelier simulation alcool et drogues avec la médecine du travail.

Nos collaborateurs, dévoués et réactifs, garantissent une continuité de service sans faille en toute circonstance.

La SewerBall : Nouvelle technique d'investigation pour détecter les intrusions d'eaux claires parasites



Déploiement d'ECA, nouvel outil dédié aux enquêtes de conformité assainissement



Remplacement des diffuseurs de la STEU de Dampierre-en-Yvelines



Création d'un module CATEC sur la plateforme sécurité du site de Bures



STEU Morigny-Champigny : Renouvellement de l'agitateur du bassin d'aération



STEU Etréchy : Mise en place du système d'aération secours



1.4 Les chiffres clés



5 839 clients assainissement collectif

848 961,7 m³ d'eau assujettis



2,2128 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

61,1 km de réseau eaux usées



58,2 km de réseau eaux pluviales

1.5 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

1 | Synthèse de l'année

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

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

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

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

1.5.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	24 095	24 679	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	5 805	5 839	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	NC	NC	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0,06	0,06	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	61,06	61,06	km	A
Caractéristique technique	D301.0 - Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	0	0	Nombre	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	0,515	2,2128	€/TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	93,34	93	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15	15	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	22	7	Nombre	A

Affichage à partir du RAD 2023 du tarif complet du service (collecte et traitement) conformément à la définition réglementaire de l'indicateur D204.0

1.5.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0,0017	0,0846	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	110	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A

1.5.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Etabli par la Police de l'Eau	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.6 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN 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

Apports généraux : Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux - Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

Apports spécifiques aux modalités du transfert obligatoire des compétences d'eau et d'assainissement à l'échelle intercommunale prévu pour 2026 : Drogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences - La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence - Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification -

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)

Modifications concernant les marchés publics - Modifications concernant les concessions - Modifications communes aux marchés et aux concessions

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

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.

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

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

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

Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroître l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.

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

Pris pour application de ces articles L. 2113-13-1 et L. 3113-2-1 du code de la commande publique pour fixer à 50 % la proportion minimale de personnes détenues devant être employées dans le cadre de ce nouveau dispositif.

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

Annexe 15 du code de la commande publique

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

L'ordonnance n°2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et l'ensemble des textes réglementaires ayant pour objet la transposition de la directive européenne 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine dans la législation française.

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont



| Présentation du service



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

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	04/05/2013	04/05/2025	Affermage
Avenant n°01	01/01/2016	04/05/2025	Intégration au périmètre affermé du bassin d'eaux pluviales du plateau de Guinette

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise et continuité d'activité

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

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

Le système de gestion de crise et de continuité d'activité s'appuie sur :

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

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPLAR22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

2.3.1 Les biens de retour

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	58 098	58 098	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	59 344	59 344	0,0%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	63	63	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales en refoulement (ml)	122	122	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 718	1 718	0,0%
Linéaire total (ml)	119 344	119 344	0,0%

Répartition du linéaire de canalisation par diamètre (ml)				
Diamètre	Eaux Pluviales	Eaux Usées	Unitaire	Total
60		47		47
75		158		158
80	16	124		139
90		73		73
100	63	179		242
125	14			14
150	639	6 261		6 900
160	175	95		270
180	20	83		103
200	2 695	42 276	60	45 030
250	1 708	7 026		8 734
300	17 257	1 570		18 827
315	242			242
350	67			67
400	10 230			10 230
500	6 542	108		6 650

2 | Présentation du service

Répartition du linéaire de canalisation par diamètre (ml)				
Diamètre	Eaux Pluviales	Eaux Usées	Unitaire	Total
600	3 133			3 133
700	1 375			1 375
800	3 755			3 755
900	246			246
1000	799			799
2500	110			110
Inconnu	9 134	3 062	3	12 199
Total	58 220	61 061	63	119 344

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Avaloirs	1 681	1 682	0,1%
Regards réseau	3 890	3 890	0,0%

• LES POSTES DE RELEVEMENT

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

Inventaire des installations de relevage							
Commune	Nom d'usage du site	Capacité	Dont en secours	Unité	Régulation	Télésurveillance	Trop plein O/N
ETAMPES	PR Moulin Fouleret	2*11	1*11	m³/h	Régulateurs	Oui	Non
ETAMPES	PR Bretonnerie	2*34	1*34	m³/h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Capucine	2*28	1*28	m³/h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Cuisine centrale	ND	Néant	m³/h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Police Municipale	ND	Néant	m³/h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Château de Valnay	2*45	1*45	m³/h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Coquerive	2*33	1*33	m³/h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Myrthes	2*11	1*11	m³/h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR gardien de Guinette	1*6	Néant	m³/h	Régulateurs	Non	Non

2 | Présentation du service

Inventaire des installations de relevage							
Commune	Nom d'usage du site	Capacité	Dont en secours	Unité	Régulation	Télesurveillance	Trop plein O/N
ETAMPES	PR Gérofosse	2*23	1*23	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Hôpital	2*25	1*25	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Léon Grenier	2*40	1*40	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Moulin Fontaine	2*40	1*40	m ³ /h	Sonde ultrasons	Oui	Non
ETAMPES	PR Reverseleux	2*40	1*40	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Stade d'honneur	2*20	1*20	m ³ /h	Régulateurs	Oui	Non
ETAMPES	PR Pirouette	2*10	1*10	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Charpeaux	2*5	1*5	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Moulin à Tan principal	2*10	1*10	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Moulin à Tan secondaire	2*5	1*5	m ³ /h	Sonde piézométrique	Oui	Non
ETAMPES	PR Pont de pierre	2*10	1*10	m ³ /h	Régulateurs	Oui	Non
ETAMPES	PR Notre Dame	2*5	1*5	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Suzanne Rivet	2*5	1*5	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Ancienne Comédie	2*5	1*5	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Rue de Barricades	2*10	1*10	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR Rue Frédéric Louis	2*10	1*10	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non
ETAMPES	PR de la salle des fêtes	-	Néant	m ³ /h	Régulateurs	Non	Non

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2023
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	0
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
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)	0
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	15



| Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

3.1.1 La pluviométrie

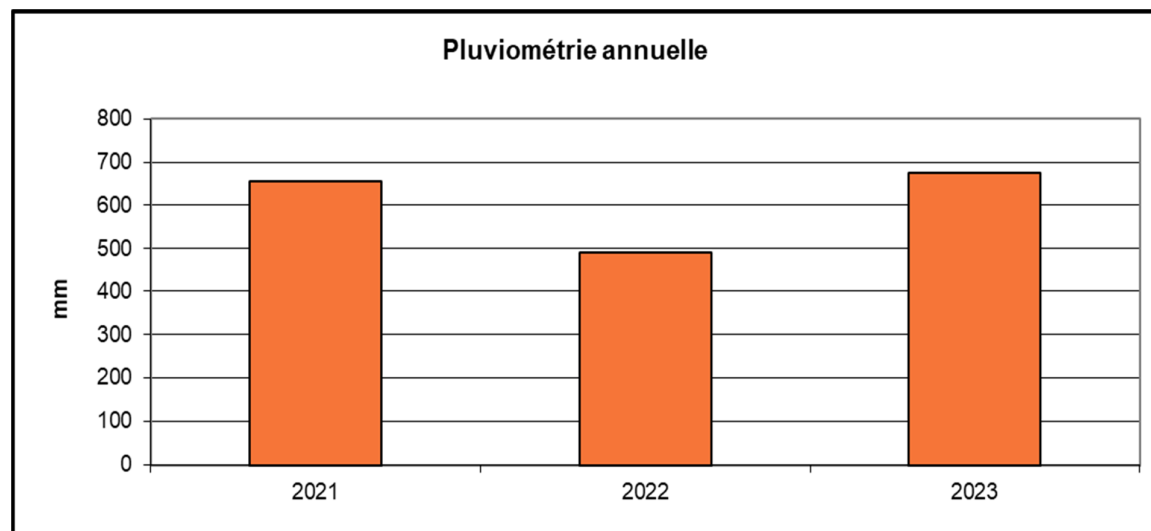
Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

La pluviométrie totale de l'année 2023 (710 mm) est plus élevée que celle de 2022 (+ 29%) et que celle observée en moyenne sur la région à travers le pluviomètre d'Orly, de 13% (626 mm pour la référence 1994-2023).

Pluviométrie annuelle			
	2021	2022	2023
Pluviométrie (mm)	654	490	675

Source Météo France : Pluviomètres de Courdimanche



Source Météo France : Pluviomètres de Courdimanche

• **LA PLUVIOMETRIE MENSUELLE**

La pluviométrie pour l'année 2023 présente quelques variations par rapport aux moyennes observées à Orly. Un stress hydrique important a été observé en début d'année, notamment en février avec un cumul pluviométrique quasiment nul. Mais la deuxième moitié de l'année a présenté des cumuls largement supérieurs aux moyennes habituelles, notamment en juillet, octobre et novembre.

Pluviométrie mensuelle													
	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
2021 (mm)	78	39	32	8	79	63	101	30	63	49	31	81	654
2022 (mm)	35	24	16	54	28	90	20	22	54	63	52	34	490
2023 (mm)	52	1	57	55	41	32	105	52	41	90	78	71	675
Moyenne ORLY 1994-2023	49	44	44	43	62	58	54	58	45	55	53	61	626

Source Météo France : Pluviomètres de Courdimanche et d'Orly



La pluviométrie annuelle importante en 2023 est notamment dû à des cumuls de précipitations supérieurs à 10 mm dans la journée. A Courdimanche, 22 journées ont été concernées cette année (13 en 2022 et 2021).

On notera notamment les journées du 7 au 9 mai (28,5 mm), du 24 juillet au 2 août (113 mm), du 21 septembre (26,1 mm), du 18 octobre au 18 novembre (150,2 mm) et le 9 décembre (26,1 mm).

3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

• **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

Inspections réseau						
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	92	1 176	741	806	1 256	55,8%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales inspecté (ml)	0	1 308	301	546	895	63,9%
Linéaire total inspecté (ml)	92	2 484	1 043	1 352	2 151	59,1%

• **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau						
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales curé (ml)	131,9	3 791,42	1 516,35	812,67	3 233,35	297,9%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 260,97	7 941,48	6 814,43	2 833,17	5 935,94	109,5%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	2 392,87	11 732,9	8 330,78	3 645,84	9 169,29	151,5%
Taux de curage préventif (%)	2,0%	9,8%	7,0%	3,1%	7,7%	151,5%

Curage préventif (Ouvrages)				
	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Avaloirs	1714	1 680	1 607	- 4,3%

• **LES DESOBSTRUCTIONS**

Désobstructions						
	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	39	14	37	38	37	- 2,6%
Désobstructions sur branchements	11	13	21	12	7	- 41,7%
Désobstructions sur avaloirs	1	1	2	6	4	- 33,3%

• **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Enquêtes de Conformité Branchements	
	2023
Nombre d'enquêtes de conformité total réalisées	10
- dont nombre d'enquêtes de conformité DAT/ Ventes	6
- dont nombre d'enquêtes de conformité contractuelles	4
Nombre d'équivalent-enquêtes total réalisés	10
- dont nombre d'équivalent-enquêtes de conformité DAT / ventes	6
- dont nombre d'équivalent-enquêtes de conformité contractuelles	4
Nombre d'enquêtes total non conformes	1
Taux de conformité (%)	90
Nombre de contre-visite	1
Taux de mise en conformité suite à des contres-visites (%)	0

• **LES REPARATIONS**

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)		
Groupe	2023	N/N-1 (%)
Nombre de branchements réparés	1	- 85,7%
Nombre de canalisations réparées	0	- 100,0%
Nombre d'ouvrages réparés	1	- 90,0%

• **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	10	21	110,0%

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m ³ pompés
ÉTAMPES	PREU Capucines	243	6 803
ÉTAMPES	PREU Château de Valnay	228	10 249
ÉTAMPES	PREU Cuisine centrale	13	13
ÉTAMPES	PREU des Barricades	1 172	11 720
ÉTAMPES	PREU Gardien de Guinettes	82	-
ÉTAMPES	PREU Gérofosse	1 469	33 787
ÉTAMPES	PREU Hôpital	2 691	10 249
ÉTAMPES	PREU Léon Grenier	112	4 464
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	1 364	15 000
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	315	3 151
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan secondaire	1 144	29 736
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	413	16 529
ÉTAMPES	PREU Moulin Fouleret	174	1 991
ÉTAMPES	PREU Pont de Pierre	206	2 065
ÉTAMPES	PREU Reverseleux	47	1 897
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	6 905	308 761
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	183	3 245
ÉTAMPES	PREU Stade de l'Honneur	36	720
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	1 052	20 559
Total		17 848	480 939

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)		
Commune	Site	2023
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	563
ÉTAMPES	PREU Capucines	1 049
ÉTAMPES	PREU des Barricades	1 833
ÉTAMPES	PREU Gérofosse	2 302
ÉTAMPES	PREU Hôpital	9 765
ÉTAMPES	PREU La pirouette	585
ÉTAMPES	PREU Léon Grenier	429
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	2 518
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	4 314
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	1 383
ÉTAMPES	PREU Moulin Foularet	401
ÉTAMPES	PREU Pont de Pierre	473
ÉTAMPES	PREU Reverseleux	241
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	755
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	571
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	1 168
Total		28 350

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

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

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

Fonctionnement des postes de relèvement		
Commune	Libellé du poste	Nombre de débouchages
ÉTAMPES	PREU Cuisine centrale	1
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	3
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	1
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	1
Total		6

Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ÉTAMPES	PREP Comedie	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREP Notre Dame	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie électrique	14/04/2023
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Capucines	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Château de Valnay	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU Cuisine centrale	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	12/04/2023
ÉTAMPES	PREU des Barricades	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU Frédéric Louis	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire électrique	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU Gardien de Guinettes	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU Gérofosse	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU Hôpital	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	12/04/2023
ÉTAMPES	PREU La pirouette	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Léon Grenier	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	13/04/2023
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan secondaire	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	13/04/2023
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Moulin Foularet	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Pont de Pierre	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	12/04/2023
ÉTAMPES	PREU Reverseleux	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	19/04/2023
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	12/04/2023
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	14/04/2023
ÉTAMPES	PREU Stade de l'Honneur	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	20/04/2023
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie électrique	14/04/2023

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

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
ÉTAMPES	PREP Comedie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREP Comedie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREP Comedie	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	40
ÉTAMPES	PREP Notre Dame	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREP Notre Dame	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	32
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	2
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREP Place Suzanne rivet	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	64
ÉTAMPES	PREP Salle des Fêtes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
ÉTAMPES	PREU Capucines	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Château de Valnay	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Château de Valnay	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	3
ÉTAMPES	PREU Cuisine centrale	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Cuisine centrale	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	1
ÉTAMPES	PREU des Barricades	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU des Barricades	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	57
ÉTAMPES	PREU Frédéric Louis	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
ÉTAMPES	PREU Frédéric Louis	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Frédéric Louis	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	2
ÉTAMPES	PREU Gardien de Guinettes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Gardien de Guinettes	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	30
ÉTAMPES	PREU Gérofosse	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Gérofosse	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	46
ÉTAMPES	PREU Hôpital	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU Hôpital	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Hôpital	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	50
ÉTAMPES	PREU La pirouette	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
ÉTAMPES	PREU La pirouette	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU La pirouette	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	40

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
ÉTAMPES	PREU Léon Grenier	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Léon Grenier	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	4
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	5
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Les Myrthes	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	43
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	5
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan principal	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	58
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan secondaire	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan secondaire	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Moulin à Tan secondaire	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	8
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Moulin Fontaine	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	28
ÉTAMPES	PREU Moulin Fouleret	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Moulin Fouleret	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	2
ÉTAMPES	PREU Police Municipale	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	3
ÉTAMPES	PREU Pont de Pierre	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Pont de Pierre	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	2
ÉTAMPES	PREU Reverseleux	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Reverseleux	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	48
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	2
ÉTAMPES	PREU Rue Charpeau	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	49
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU Rue la Bretonnerie	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU Stade de l'Honneur	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3
ÉTAMPES	PREU Stade de l'Honneur	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	4

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2023
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	1
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
ÉTAMPES	PREU ZAC de Coquerives	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	39

3.1.4 La conformité du système de collecte

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

I - Rejets non domestiques

Les industriels raccordés au réseau d'assainissement collectifs sont soumis à une **autorisation de rejet** délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels.

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

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée

Par ailleurs, la loi de simplification du droit (Loi Warsmann du 17 mai 2011) introduit une nouvelle situation. Les établissements dont l'usage de l'eau peut être assimilé à un usage domestique, au regard de la Réglementation (Annexe I de l'arrêté du 21 décembre 2007 et Code de la Santé Publique article 1331-7-1) ne sont pas soumis à une autorisation de rejet, mais raccordés de droit, droit qui est acté dans un **contrat d'abonnement**.

I – 1 Mise sous contrôle de nouvelles entreprises

La mise sous contrôle des rejets non domestiques consiste à réaliser des visites techniques des sites couplées à un contrôle de la conformité du raccordement, puis à rédiger les documents réglementaires (arrêtés d'autorisation et éventuellement convention spéciale de déversement).

1 établissement a fait l'objet d'un diagnostic vente durant l'année 2023.

Aucune autorisation de déversement n'a été rédigée.

Diagnostiques des rejets non domestiques				
Entreprises	Adresse	Commune	Date du contrôle	Commentaire
STE AROR	7 CHEMIN DES LARRIS	BRIERES LES SCELLES	29/09/2023	Enquête dans le cadre d'une vente, à la demande de l'entreprise

I – 2 Suivi des entreprises faisant déjà l'objet d'une autorisation - convention

Durant l'année 2023, le suivi précis des industriels sous convention a été conduit avec le SIARE, le SIBSO, ETAMPES pour les établissements suivants :

Suivi des entreprises sous convention 2023		
Entreprise	Date de suivi	Commentaires
HOPITAL BARTHELEMY DURAND	2023	Le bilan d'autosurveillance annuel a été réalisé courant 2023 mais n'a pas encore été transmis. Le coefficient de pollution calculé à partir des résultats d'analyse est égal à 1, il sera appliqué pour les redevances de l'année 2023.
CENTRE HOSPITALIER	2023	Le bilan d'autosurveillance annuel 2023 n'a pas été transmis. Le coefficient de pollution calculé à partir des résultats d'analyse est égal à 1, il sera appliqué pour les redevances de l'année 2022.
COURGEON	2023	Le bilan d'autosurveillance annuel n'a pas été transmis pour 2023. Le coefficient de pollution calculé à partir des résultats d'analyse est égal à 1. Il sera appliqué pour les redevances de l'année 2023
KMG ULTRA PURE CHEMICALS	2023	L'établissement a transmis les bilans d'autosurveillance annuel 2023 en fin d'année 2023. Les consommations ont été transmises fin décembre 2023
FAURECIA	2023	Dans la convention, il n'y a pas d'application d'un coefficient de pollution pour calculer les redevances dues, qui sont basées sur la relève des compteurs trimestriels. Ces relevés sont bien envoyés de façon régulière par l'entreprise FAURECIA. L'entreprise communique mensuellement les consommations.
TRIADIS (TRITOUPLUS)	2023	Convention de déversement non domestiques en cours, par l'agence d'Etampes.

Les valeurs élevées de pollution et les dépassements sont répercutés dans le calcul de la redevance spéciale de déversement de ces rejets non domestiques. Des actions de correction sont alors demandées aux entreprises pour traiter les éventuels dysfonctionnements ayant entraînés ces dépassements.

• **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

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

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2022	2023	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	-
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0,08	4 949,5%

• **Détail de l'indice de connaissance des rejets en milieu naturel**

Indice de connaissance des rejets en milieu naturel (P255.3)		
Détail du barème de l'indicateur	Appréciation	Note
A – Eléments communs à tous les types de réseaux		
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)	OUI	20
Évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	OUI	10
Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	OUI	20
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	Pas concerné	30
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 21 Juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	OUI	10
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	OUI	10
B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	NON	0
C-Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes		
Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	Pas concerné	10
		110

3.2 Le bilan de la relation client

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

3.2.1 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients				
Type	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	5 628	5 805	5 839	0,59 %
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	23 648,26	24 094,62	24 679	2,43%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	93,5	93,34	93	- 0,36%

3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement				
Type volume	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	1 370 899	1 213 546	848 962(*)	- 30,0%

*1 trimestre manquant

3.2.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, 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 courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	30
Courrier	0
Internet	0
Visite en agence	1
Total	31

3.2.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	0	0
Facturation	0	0
Règlement/Encaissement	0	0
Prestation et travaux	10	0
Information	6	-
Technique assainissement	15	11
Total	31	11

3.2.5 La relation clients

Relation client				
Désignation	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	80,8	81,39	84,37	3,7 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	0	0	0	-
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	0	0	-

3.2.6 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
CA TTC hors travaux de l'année N -1	487 514,26	583 868,94	19,8%
Chiffre d'affaire TTC hors travaux	583 868,94	479 444,75	- 17,9%

3.2.7 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	22	7	- 68,2%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	6	4	- 33,3%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	47,86	23,19	- 51,5%
Montant Total HT "solidarité"	47,86	23,19	- 51,5%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	- 30,7%

3.2.8 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	38	6	- 84,2%
Nombres de demandes de dégrèvement	38	7	- 81,6%
Volumes dégrévés (m³)	67 649	10 882	- 83,9%

Acceptation des dossiers de dégrèvement en application stricte du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, dit loi Warsmann.

3.2.9 Le prix du service de l'assainissement

• LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT

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

Les composantes du prix de l'assainissement		
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2024
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,1866
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,64
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,185
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,2012

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-5753563628
identifiant * : 1770
facture n° : F120-0158930

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

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

urgence 24h/24
0977 401 142
APPEL NON SURTAXE

SUEZ Eau France - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE
www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

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

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



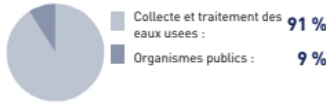
ETAMPES ASS 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120 M3
91150 ETAMPES

Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3	23 Janvier 2024	
	m ³	montant TTC
Votre consommation	120 m ³	265,54 €
Net à payer		265,54 €
Merci de régler cette facture au plus tard le 24 janvier 2024 Règlement à réception, sans escompte.		

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

Répartition



Adresse desservie : ETAMPES ASS 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120 M3
91150 ETAMPES

Date et Lieu	Signature	ETAMPES ASS 120 M3 RAD RUE SPECIMEN 120 M3 91150 ETAMPES	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ36497 RUM : TIP19114098F120-015893010000000000
		Montant : 265,54 €	
		TIPSEPA	
		SUEZ EAU FRANCE SAS TSA 30012 41976 BLOIS CEDEX 9	
114075806379			
191140002438 9598F120-01589301000000000946108 26554			

La mensualisation : le choix de la tranquillité

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

pour en savoir +

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

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

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			219,20		241,12
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France (Réseau) du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,2523	30,28	10,0	
Part Suez Eau France transport & traitement du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,9343	112,12	10,0	
Part collectivité du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,24	28,80	10,0	
Part SIARE du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,40	48,00	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			22,20		24,42
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			241,40		
MONTANT TVA (10.0 %)			24,14		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					265,54
Net à payer					265,54 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

SUEZ Eau France - CB 21 - 16, place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 42224 040 Euros - SIREN 410 034 607 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 94 10034 607



TREL098F00F120-0158930000265544N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010394030202028 en indiquant votre référence client (98-5753563628).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- . Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- . Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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

Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024



Comptes de la délégation



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

4.1 Le CARE

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

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

en milliers d'euros	2022	2023	Ecart en %
PRODUITS	707,94	616,28	-12,9%
Exploitation du service	445,83	397,06	
Collectivités et autres organismes publics	253,68	217,74	
Travaux attribués à titre exclusif	6,74	0,46	
Produits accessoires	1,68	1,01	
CHARGES	706,97	595,38	-15,8%
Personnel	166,94	151,79	
Energie électrique	6,05	9,54	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	148,88	82,71	
Impôts locaux et taxes	3,68	2,51	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	75,89	75,15	
• télécommunication, postes et télégestion	8,65	6,41	
• engins et véhicules	13,04	11,86	
• informatique	32,68	36,13	
• assurance	2,82	4,68	
• locaux	10,57	13,32	
Contribution des services centraux et recherche	14,99	13,15	
Collectivités et autres organismes publics	253,68	217,74	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	29,81	31,45	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3,51	4,08	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	3,55	7,88	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,00	-0,63	
Résultat avant impôt	0,96	20,90	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0,24	5,23	
RESULTAT	0,72	15,68	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

Détail des produits

en milliers d'euros	2022	2023	Ecart en %
TOTAL	707,94	616,28	-12,9%
Exploitation du service	445,83	397,06	-10,9%
• Partie proportionnelle facturée	265,77	213,83	
• Pluvial facturé	167,98	183,23	
• Variation de la part estimée sur consommations	12,09	0,00	
Collectivités et autres organismes publics	253,68	217,74	-14,2%
• Part Collectivité	253,68	217,74	
Travaux attribués à titre exclusif	6,74	0,46	-93,1%
• Autres travaux	6,74	0,46	
Produits accessoires	1,68	1,01	-39,5%
• Autres produits accessoires	1,68	1,01	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.2 La situation des biens et des immobilisations

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	
ETAMPES-PREU Les Myrthes-RVT-Rvt pompe 2.	
ETAMPES-PREP Place Suzanne rivet-RVT-Rvt pompe 2	
ETAMPES-PREU Hôpital-RVT-Rvt pompe 1	
-	

4.2.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ETAMPES--RVT-brcht /tampons asst/réseau	14 716,82
-	14 716,82

4.3 Les investissements contractuels

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	5 231,03
Réseaux	14 716,82
Total	19 947,85



| Votre délégataire



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

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.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 40 000 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 de leurs services, et de conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

SUEZ en chiffres

- 8,8 milliards € de chiffre d'affaires
- 3,7 TWh d'énergie produite à partir des déchets et des eaux usées
- 4 millions de tonnes de CO₂ 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.
- 68 millions de personnes desservies en eau potable dans le monde
- Plus de 37 millions de personnes bénéficient de services d'assainissement fournis par SUEZ

La raison d'être de SUEZ

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

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

Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

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.

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

Agence Territoriale Sud-Ouest Ile-de-France

Centre de services Etampes



Farah TAHA

Directrice d'agence territoriale
farah.taha@suez.com



Saddek AMEZIANE

Directeur adjoint d'agence
saddek.ameziane@suez.com



Véronique JACQUES

Assistance
veronique.jacques@suez.com



Yohan BLOT

Responsable exploitation
réseaux
yohan.blot@suez.com



Christophe MIGNOT

Responsable exploitation usines
christophe.mignot@suez.com



Anne-Laure FLEUROT

Responsable exploitation STEU
anne-laure.fleurot@suez.com

5.1.2 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

Face à des défis de plus en plus pressants, comme l'augmentation de la pollution ou le changement climatique, SUEZ s'engage pour accompagner ses clients sur la chaîne de valeur de l'eau et des déchets, et ainsi devenir le partenaire de référence en matière de services à l'environnement.

SUEZ met la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**, en apportant des solutions qui permettent croissance et amélioration de la qualité de vie. A travers la digitalisation, nous proposons à nos clients des modèles de gestion de l'eau et des déchets innovants, et nous les aidons à dépasser leurs standards en matière de qualité de l'eau, recyclage et valorisation des déchets.
 - o **Comme avec la communauté de l'Auxerrois qui a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ pour produire et distribuer une eau de qualité premium** à l'ensemble des habitants de l'Auxerrois sous le label « Aux'R_EAU » qui soit en permanence disponible quels que soient les aléas grâce au procédé d'Osмосe Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**, grâce à des technologies et à une innovation continue pour permettre à nos clients d'étendre et d'optimiser l'exploitation de leurs infrastructures et de faire de ces dernières des productrices de ressources
 - o **Comme avec la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, Haliotis 2**, qui sera un véritable pôle européen de technologies de pointe « tout-en-un » au service de la transition écologique pour traiter les eaux usées et les réutiliser (REUT), éliminer tous types de polluants y compris les microplastiques, traiter les boues d'épuration, les sables, la qualité de l'air, tout en générant de nouvelles sources énergies renouvelables (biométhane, solaire, chaud et froid pour les bâtiments).
- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**, en accompagnant nos clients pour les aider à engager les usagers dans le développement de modes de vie plus durables, étape essentielle pour préserver la nature.
 - o Comme avec « Toutsurmoneau.fr » : Face aux enjeux de préservation de la ressource, dans un contexte climatique en pleine évolution, SUEZ a répondu aux **attentes de ses clients qui souhaitent comprendre et réduire leur consommation d'eau** en repensant son écosystème digital Toutsurmoneau.fr. Cette initiative a été saluée cette année par le **Prix Stratégies de la Relation Clients** dans la catégorie Expérience Clients durable.

5.2 Notre système de management

C'est autour de notre raison d'être, de notre stratégie opérationnelle et de notre feuille de route Développement Durable, que nous avons développé le système de management de SUEZ Eau France, certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national.

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE RAISON D'ETRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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



FOCUS

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



DIFFERENCIATION

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

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



CREATION DE VALEUR

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

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



L'orientation client

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



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



CLIMAT

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

Nos engagements :

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



NATURE

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

Nos engagements :

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



SOCIAL

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

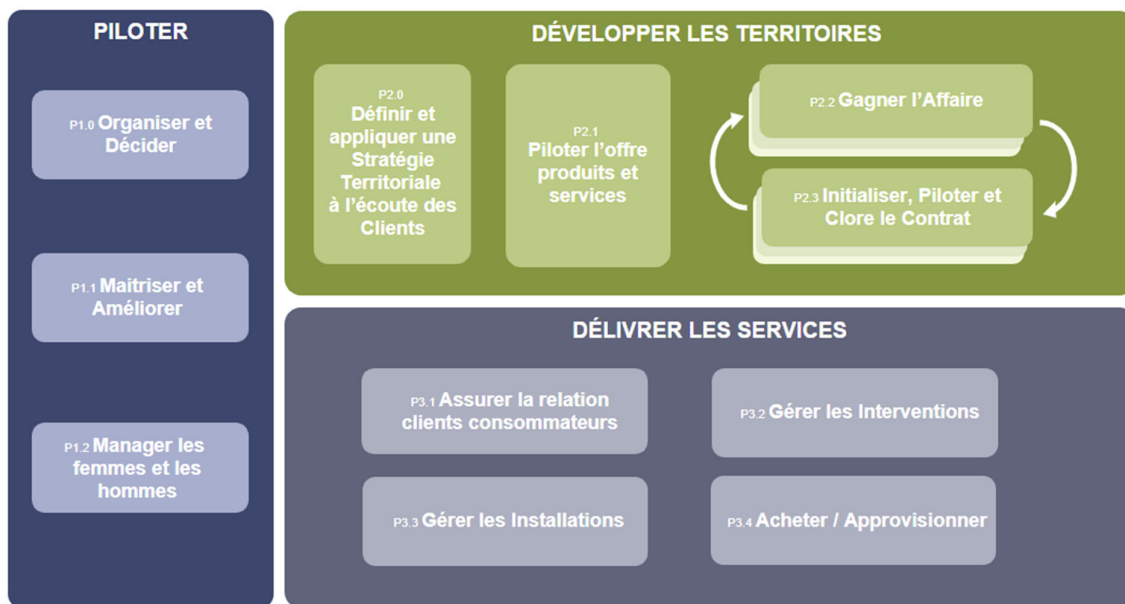
Nos engagements :

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

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre système de management de la Qualité, certifié ISO 9001 depuis 2004, a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



Certificat en cours
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 02427864

Permis de copier/coller :
ISO 9001 - 01 Juin 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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



Paul Graaf
Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA France SAS



Page 1 of 9



NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

Deux usages couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :

- **Le pompage, notamment en eau potable**
- **L'aération des process biologiques en assainissement.**

Plusieurs leviers complémentaires sont mis en œuvre pour optimiser les consommations d'énergie de ces équipements :

- ✓ **Le pilotage rigoureux** des paramètres influençant significativement la consommation d'énergie, et notamment la concentration en boues dans les bassins biologiques des stations d'épuration ;
- ✓ L'étude, avant la pose ou le renouvellement de pompes de puissance significative, du **dimensionnement optimal** à prévoir en fonction du point de fonctionnement de l'équipement ;
- ✓ L'intégration systématique dans les achats d'équipements énergivores, d'une **analyse de l'efficacité énergétique sur la durée de vie estimée** : la performance énergétique est un critère de choix majeur.

Par ailleurs, des diagnostics énergétiques sont réalisés régulièrement pour vérifier que les réglages process sont optimisés, et identifier de nouveaux leviers de diminution des consommations d'énergie.

Les plans d'action associés à cette démarche de management de l'énergie et les résultats obtenus sont revus plusieurs fois par an avec la Direction, pour ajuster si besoin les objectifs ou les moyens.

Un autre axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie. Deux cibles majeures sont développées :

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 10427952
Première(s) approbation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2018

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 50001:2018

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 - 00028378

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded by the terms and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA France SAS, Tour Suisse LHM, 1 Boulevard Marquis Villerie Merle Cedex 03, 69443 Lyon, France for and on behalf of: LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7YS, United Kingdom.



NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001**DN DE NOS METIERS**

La protection de l'environnement fait naturellement partie de nos activités, et depuis toujours, SUEZ œuvre pour assurer la préservation des ressources, prévenir les pollutions du milieu naturel et contribuer à la restauration de la qualité des milieux aquatiques.

Ces dernières années nous amènent toutefois à aborder la thématique de l'environnement de façon beaucoup plus systémique et globale, en interrogeant notre impact sur la biodiversité, notre contribution au changement climatique, ou encore notre capacité d'adaptation et de réponse aux risques naturels, qui se manifestent de plus en plus souvent et avec des intensités qui vont croissant.

Aussi, notre développement s'inscrit aujourd'hui dans l'ère de la transition écologique, qui s'ancre dans tous nos métiers, avec un objectif de transformation progressive et durable de nos pratiques, au-delà de notre contribution naturelle et historique.

UN SOCLE COMMUN

SUEZ Eau France opère dans le cadre d'une certification environnementale ISO 14001 qui couvre l'ensemble des activités sur le territoire français métropolitain.

Cette certification nationale garantit :

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
 - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
 - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
 - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
 - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
 - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
 - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
 - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats.
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

Notre certification ISO 14001 nationale assure ainsi un haut niveau de performance sur le socle de la gestion des services d'eau et d'assainissement. E EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX

Une démarche environnementale efficace n'a de sens que si elle prend en compte les spécificités des territoires. Aussi, nos équipes régionales s'attachent à enrichir notre socle commun par des actions adaptées aux enjeux locaux.

Ainsi, tous les sites où nous intervenons sont intégrés dans notre processus d'analyse environnementale afin d'identifier :

- Les enjeux du périmètre en matière de milieux naturels, de biodiversité, de climat, d'énergie, et d'attentes des parties prenantes (notamment les riverains) ;
- Les impacts environnementaux de nos activités sur l'environnement.

Nous complétons ce diagnostic par une analyse des obligations de conformité applicables aux périmètres où nous intervenons, que ces obligations résultent de réglementations nationales, locales ou d'exigences contractuelles.

Ceci permet de **confirmer** :

- **les engagements de performance environnementale que nous nous fixons**, avec des objectifs concrets et appropriés aux enjeux de chaque territoire ;
- **le plan d'action qui nous permettra d'atteindre nos objectifs** et minimiser notre impact sur l'environnement ;
- **les indicateurs que nous suivrons lors des revues régulières de notre système** de management, afin de mesurer notre avancement, identifier les opportunités d'amélioration de la performance et ajuster nos actions.

LRQA Certificat en cours : 17 Janvier 2024 Périodicité(s) d'approbation(s) : ISO 14001 - 27 Avril 2024
Date d'expiration : 1 Décembre 2024
Numéro de certificat : 1052492

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 14001 :2015

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

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

Le Système de Management concerne :
Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24 ; collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales ; travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels; entretien et opération de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; gestion des services à la clientèle ; prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau.


Paul Graaf
Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA Limited



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

Page 1 of 4

POUR ALLER PLUS LOIN

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

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.3 Nos actions de communication

5.3.1 Nos réponses concrètes au plan d'eau du gouvernement

Lancé en avril 2023, le plan eau du gouvernement comporte 53 mesures qui répondent à 4 enjeux : sobriété des usages, disponibilité de la ressource, qualité de l'eau et gestion des crises liées à la sécheresse sur les territoires. Afin de répondre à ces enjeux majeurs SUEZ apporte aux collectivités et aux citoyens, des solutions résilientes et innovantes pour gérer durablement la ressource en eau.

- **Enjeu 1 : Organiser la sobriété des usages de l'eau pour tous les acteurs**

Le plan eau du gouvernement annonce un objectif de réduction de 10% d'eau prélevée au global d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif SUEZ propose une gamme de solutions technologiques après les compteurs d'eau en habitat individuel ou collectif pour limiter les prélèvements. SUEZ a développé toute une gamme de services associés à la télérelève pour les particuliers comme pour les professionnels.

- L'offre de télérelève ON'connect metering permet une gestion très fine et en temps réel de la consommation avec la possibilité d'alerter les consommateurs en cas de surconsommation, souvent synonyme de fuite après compteur.
- Avec ON'connect Coach, les clients particuliers peuvent connaître et maîtriser la consommation d'eau de leur foyer depuis leur espace client.
- Avec ON'connect switch, les gestionnaires de sites (bâtiments municipaux, collèges et lycées, locaux commerciaux ou tertiaires, etc.) peuvent piloter à distance leur alimentation en eau.

Autre solution proposée pour faire évoluer les comportements : des incitations tarifaires. La tarification peut varier en fonction de l'usage de l'eau, de la ressource, de la composition du foyer ou des saisons afin de limiter la consommation lorsque la ressource se fait rare ou que l'activité touristique est plus forte.

- **Enjeu 2 : optimiser la disponibilité de la ressource**

Pour lutter contre le stress hydrique, SUEZ a développé des technologies innovantes afin d'améliorer le rendement des réseaux de distribution d'eau et d'optimiser la performance des forages. Pour détecter et localiser les fuites, SUEZ propose une gamme de solutions qui allie technologies d'inspection et analyse des données pour agir rapidement contre les pertes en eau.

SUEZ accompagne également les collectivités françaises avec des installations de réalimentation des nappes phréatiques ou des installations de réutilisation des eaux usées traitées.

- **Enjeu 3 : préserver la qualité de l'eau et restaurer des écosystèmes sains et fonctionnels**

SUEZ conçoit des systèmes de gestion de l'eau à 360° qui suivent le cycle naturel de l'eau pour mieux la préserver. La potabilisation de l'eau, le traitement des eaux usées et la préservation du milieu naturel sont interconnectés au sein d'une vision globale de la qualité de l'eau. Cette vision permet de mettre en place des solutions adaptées à chaque problématique locale :

- Pour mesurer en temps réel la qualité de l'eau, SUEZ déploie des capteurs tant dans le milieu naturel que dans les usines ou encore sur le réseau de distribution de l'eau potable
- SUEZ propose des solutions, tant en prévention qu'en réaction, pour la protection du littoral et les eaux de baignade.
- SUEZ développe des solutions pour traiter les micropolluants pour rejeter une eau de qualité dans le milieu naturel.

- **Enjeu 4 : Être en capacité de mieux répondre aux crises de sécheresse**

Pour accompagner les collectivités dans la gestion des événements liés à la sécheresse, SUEZ Eau France a 650 agents qui montent l'astreinte chaque jour sur tous les territoires opérés. Dans ces temps d'astreinte, mobilisable 24h/24 et 7j/7, chaque équipe d'astreinte composée de collaborateurs, d'experts issus de différents services allant des services métiers à celui de la communication sont ainsi dans la capacité de couvrir tous les aspects de la crise.

Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024



| Annexes



Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

6.1 Bilan d'activités réseaux

Les réparations

Réparations sur le réseau					
Commune	Date	Numéro de rue	Rue	Complément adresse BRT	Nature de l'intervention
ETAMPES	11/04/2023	7	RUE DU VICARIAT		Branchement réparé
ETAMPES	07/08/2023	0	DOMAINE DES CAPUCINES		Ouvrage réparé

Les travaux et entretiens

Travaux et entretiens assainissement					
Commune	Date	Numéro de rue	Rue	Complément adresse BRT	Nature de l'intervention
ETAMPES	16/06/2023	0	RUE DE LA REPUBLIQUE	ANGLE RUE EVEZARD	Opérations d'entretien sur les réseaux
	30/06/2023	0	-	FONTAINE SQUARE DOUCE FRANCE	Opérations d'entretien sur les réseaux
	21/08/2023	0	AVENUE THEODORE CHARPENTIER		Opérations d'entretien sur les réseaux
	28/08/2023	0	-		Opérations d'entretien sur les réseaux
ETAMPES	28/12/2023	4	RUE DES LYS		Remplacements des ouvrages sur les réseaux

Les interventions en astreinte

Interventions en astreinte						
Commune	Date de réalisation	Date de demande	Rue	Complément adresse BRT	Libellé Intervention	Nature de l'intervention
ETAMPES	02/01/2023	02/01/2023	AVENUE DU 8 MAI 1945		réseau assainissement enquêter	Intervention en astreinte
	25/02/2023	25/02/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE		branchement assainissement enquêter	Intervention en astreinte
	18/03/2023	18/03/2023	RUE DE LA DIGUE		réseau assainissement déboucher	Intervention en astreinte
	08/04/2023	08/04/2023	RUE DE LA DIGUE		réseau assainissement déboucher	Intervention en astreinte
	21/04/2023	21/04/2023	rue des Archers	Rue Van Loo	ouvrage assainissement enquêter	Intervention en astreinte
	22/04/2023	22/04/2023	RUE JEAN ETIENNE GUETTARD	STADE TEXEIRA	déplacement improductif	Intervention en astreinte
	07/05/2023	07/05/2023	RUE SADI CARNOT	ANGLE RUE ST SYMPHORIEN	réseau assainissement enquêter	Intervention en astreinte
	13/05/2023	13/05/2023	RUE DES BELLES CROIX	Clinique vétérinaire	réseau assainissement enquêter	Intervention en astreinte

Interventions en astreinte						
Commune	Date de réalisation	Date de demande	Rue	Complément adresse BRT	Libellé Intervention	Nature de l'intervention
	13/05/2023	13/05/2023	-	GUILLERVAL PR BICHHEREAU	réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	14/05/2023	14/05/2023	-	Guillerval nth	réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	03/06/2023	03/06/2023	AVENUE DE BONNEVAUX		branchement assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	21/06/2023	21/06/2023	RUE PAUL DOUMER		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	23/06/2023	23/06/2023	CHEMIN DES ROCHES		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	26/08/2023	25/08/2023	RUE DE LA BICHE		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	13/09/2023	13/09/2023	RUE AUGUSTE PETIT		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	15/09/2023	15/09/2023	AVENUE DE COQUERIVE	Garage MIDAS	environnement intervenir pollution	Intervention en astreinte
	16/09/2023	16/09/2023	RUE DU MOULIN A TAN		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	24/09/2023	24/09/2023	BOULEVARD PASTEUR		branchement assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	23/10/2023	23/10/2023	Rue Frederic Louis		réseau assainissement enquêteur	Intervention en astreinte
	02/12/2023	02/12/2023	ALLEE DES MELITES		réseau assainissement déboucher	Intervention en astreinte
	19/12/2023	19/12/2023	RUE DE L ECHELLE		branchement assainissement enquêteur	Intervention en astreinte

Les opérations de désobstructions des canalisations

Opérations de désobstructions canalisations			
Commune	Date	Adresse	Nombre
ETAMPES	02/01/2023	24 AVENUE DU 8 MAI 1945	1
	17/01/2023	16 Rue du moulin à tan	1
	16/02/2023	55 RUE SAINT JACQUES	1
	03/03/2023	66 BOULEVARD SAINT MICHEL	1
	13/03/2023	68 ter BOULEVARD SAINT MICHEL	1
	14/03/2023	0 SENTE DES CAPUCINS	1
	17/03/2023	44 avenue du 8 mai 1945	1
	18/03/2023	18 RUE DE LA DIGUE	1
	20/03/2023	0 RUE MAGNE	1
	07/04/2023	3 Rue des aveugles	1
	08/04/2023	10 RUE DE LA DIGUE	1

Opérations de désobstructions canalisations			
Commune	Date	Adresse	Nombre
	18/04/2023	70 rue du Pont Saint -Jean	1
	19/04/2023	0 RUE DE BRESSAULT	1
	14/05/2023	0 _ - Guillerval nth	1
	03/06/2023	0 AVENUE DE BONNEVAUX	1
	20/06/2023	0 HLM DE LA VALLEE COLLIN	1
	13/07/2023	0 BOULEVARD HENRI IV	1
	26/07/2023	52 RUE DE GEROFOSSE	1
	27/07/2023	63 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	27/07/2023	63 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	28/07/2023	3 RUE DE LA TANNERIE	3
	01/08/2023	63 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	01/08/2023	1 BIS RUE DES POSTES	1
	01/08/2023	1 BIS RUE DES POSTES	1
	08/08/2023	73 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	08/08/2023	73 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	16/08/2023	0 CHEMIN SAINT SYMPHORIEN	1
	18/08/2023	6 rue Jean Etienne GUTTARD	3
	02/10/2023	. Vallée collin	1
	02/10/2023	. Vallée collin	1
	22/11/2023	2 RUE DU CIMETIERE	1
	23/11/2023	13 Rue Frédéric Louis	1
	02/12/2023	13 ALLEE DES MELITES	1

Les opérations de désobstructions des branchements

Opérations de désobstructions branchements			
Commune	Date	Adresse	Nombre
ETAMPES	26/04/2023	1 RUE SAINT FIACRE	1
	05/05/2023	8 RUE SAINT FIACRE	1
	10/05/2023	12 RUE DU COLOMBIER	1
	06/06/2023	115 RUE DE LA REPUBLIQUE	1
	19/06/2023	62 RUE DE GEROFOSSE	1
	19/06/2023	50 Avenue du 08 Mai 1945	1
	18/10/2023	12 RUE DE LA MANIVELLE	1

Les opérations de désobstructions des avaloirs

Opérations de désobstructions avaloirs			
Commune	Date	Adresse	Nombre
ETAMPES	31/05/2023	5 AVENUE CHARLES DE GAULLE - BASE DE LOISIRS	1
	16/06/2023	0 RUE DE LA REPUBLIQUE - ANGLE RUE EVEZARD	1
	09/11/2023	. RUE SADI CARNOT	2

Les enquêtes de conformité

Enquêtes de conformité						
Commune	Date de réalisation	Adresse	Type enquête	Nature	Suivi vente ?	Conformité
ETAMPES	04/01/2023	3 RUE DU PARC DU MOULIN CHAMOIS	Enquête initiale	Vente		
	04/01/2023	1 ALLEE DES IRIS	Enquête initiale	Vente		NON CONFORME
	25/01/2023	1 ALLEE DES IRIS	Contre-visite	Vente		
	25/01/2023	1 RUE DU SABLON	Enquête initiale	Vente		
	15/02/2023	9 CLOS DE MONTFAUCON ARCHIT 7E G REG SOUS TAPIS EN	Enquête initiale	Contractuel		
	04/05/2023	0_9 rue du Mesnil à Ormoy la rivière	Enquête initiale	Vente		
	04/05/2023	0_11 rue du Mesnil à Ormoy la rivière	Enquête initiale	Vente		
	31/05/2023	2 CLOS DE MONTFAUCON	Enquête initiale	Contractuel		
	11/08/2023	. RUE DES ARCHERS REGARD LOCAL CANTONNIERS	Enquête initiale	Contractuel		CONFORME
	13/09/2023	22 RUE SAINT ANTOINE SALLE ST ANTOINE CR AU 22	Enquête initiale	Contractuel		CONFORME

Accusé de réception en préfecture
091-200017846-20241118-CA-DEL-2024-128-DE
Date de télétransmission : 22/11/2024
Date de réception préfecture : 22/11/2024

