

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2022

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

KINGERSHEIM - CITE MINIERE

© SUEZ / Giulia Frigieri

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	10
1.3	Les indicateurs de performance	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
1.4	Les évolutions réglementaires	13
2	 Présentation du service	15
2.1	L'inventaire du patrimoine	17
2.1.1	Les biens de retour	17
3	 Qualité du service	23
3.1	Le bilan hydraulique	25
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	25
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés	25
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	26
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	28
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	29
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2	32
3.2	La qualité de l'eau	33
3.2.1	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	33
3.3	Le bilan d'exploitation	35
3.3.1	Les interventions sur le réseau de distribution	35
3.3.2	Les interventions en astreinte	35
3.4	Le bilan de la relation client	36
3.4.1	Le nombre de clients	36
3.4.2	Le nombre d'abonnés	36
3.4.3	Les volumes vendus	36
3.4.4	La typologie des contacts clients	37
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	37
3.4.6	L'activité de gestion clients	38
3.4.7	La relation clients	39
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	39
3.4.9	Les dégrèvements	40
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	40
4	 Comptes de la délégation	43
4.1	La situation des biens et des immobilisations	45
4.1.1	La situation sur les compteurs	45
5	 Votre délégataire	47
5.1	Notre organisation	50
5.1.1	La Région	50
5.1.2	Nos implantations	56
5.1.3	Nos moyens humains	58
5.1.4	Nos moyens matériels	60
5.1.5	Nos moyens logistiques	63
5.2	La relation clientèle	66
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	66
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation	66
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	68

5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	70
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	73
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	74
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	75
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	78
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	79

6 | Glossaire 81

7 | Annexes 93

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	95
7.2	Annexe 2 : Fiche ARS	114



Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

Faits marquants		
Mois	Site	Description
Septembre	23b, rue du Lys	Réparation branchement d'eau

Une crise imprévisible d'inflation sur l'électricité qui bouleverse l'économie de nos contrats :

L'année 2022 a été marquée par une accentuation et une accélération de la crise inflationniste débutée à l'été 2021.

Cette crise imprévisible, constatée initialement sur les marchés énergétiques se propage à de nombreux secteurs d'activité, et engendre également des pénuries sectorielles (réactifs, biens technologiques...).

SUEZ Eau France met en œuvre une politique achats et des actions opérationnelles de maîtrise des consommations qui permettent d'en limiter les effets.

Néanmoins, cette situation a des impacts majeurs sur l'économie des contrats de délégation :

- Du fait du décalage temporel de répercussion sur les prix facturés aux clients.
- Lorsque la formule d'indexation reflète mal la structure des charges.

Suivant les préconisations émises par la 1^{ère} ministre, et conformément aux précisions apportées par le conseil d'état, des adaptations contractuelles peuvent se révéler nécessaires afin de rétablir l'équilibre contractuel correspondant à l'intention des parties lors de la signature du contrat.

Au-delà des échanges visant à maintenir les équilibres contractuels, vos interlocuteurs se tiennent disponibles pour échanger sur les marchés complexes de l'électricité et des biens qui en dépendent, ainsi que pour expliciter les actions mises en œuvre dans le cadre du contrat.

Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant les technologies mobiles 2G/3G et les lignes cuivre

Les opérateurs de télécommunications Orange et Bouygues ont annoncé l'arrêt des services de transport de données basés sur les supports de type radio 2G/3G. Ces annonces interviennent dans le cadre de la modernisation des réseaux de téléphonie mobile.

L'arrêt de ces supports a été annoncé par Orange en mars 2022 selon un « calendrier séquencé » : fin 2025 pour la 2G, et fin 2028 pour la 3G. Bouygues a quant à lui annoncé en février 2023 un arrêt de la 2G fin 2026, et de la 3G fin 2029.

Si les autres opérateurs n'ont à ce jour pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication vont devoir évoluer de manière générale pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication de type 4G/5G.

Par ailleurs, Orange a annoncé avoir proposé à l'autorité de régulation des télécommunications (ARCEP) un calendrier d'arrêt du support cuivre s'étalant de 2024 à 2030, et son remplacement par la fibre optique.

Ces supports 2G/3G et cuivre sont largement utilisés actuellement pour la télégestion des sites des services d'eau et d'assainissement en France (usines de traitement, stations de pompage, réservoirs, postes de relèvement...), et il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service.

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion et de communication, en fonction de leur date de fabrication et des technologies utilisées.

L'impact de ces évolutions sur les installations de votre service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

La réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.2 Les chiffres clés



283 abonnés

2,43623 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



33 923 m³ d'eau facturée

3,45 m³/km/j de pertes en réseau



83,9 % de rendement du réseau de distribution

5,1 km de réseau de distribution d'eau potable



NOTE IMPORTANTE

La configuration des réseaux des cités minières situés sur 2 bans communaux ne permet pas d'obtenir des valeurs de performance de réseau par commune. Les volumes facturés et le linéaire de réseau indiqués ci-dessus sont représentatifs de votre commune. Les pertes en eau et le rendement de réseau sont ceux qui s'appliquent à l'ensemble des cités minières sans distinction de commune.

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	13 413	13 391	Nombre	B
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	283	283	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	5,1	5,1	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,40457	2,43623	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	-	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	87,24	83,94	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	2,62	3,53	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	2,51	3,45	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	-	-	Euros par m ³ facturés	A

1.4 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 : Dérogations 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.



Présentation du service

2.1 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

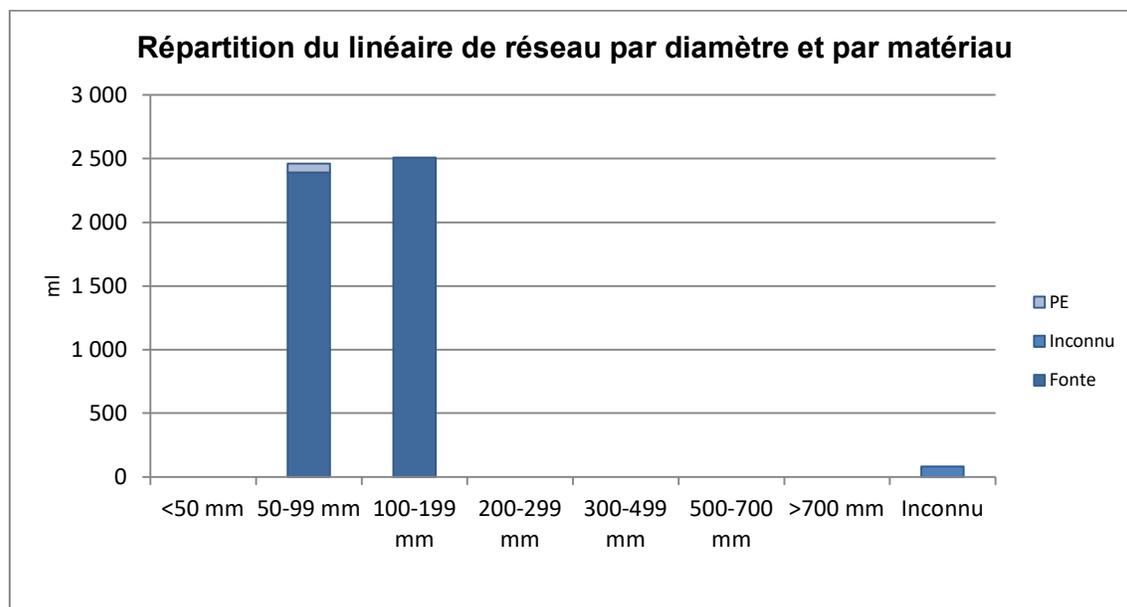
2.1.1 Les biens de retour

• LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
50-99 mm	2 392	68	-	-	-	-	-	-	2 460
100-199 mm	2 510	-	-	-	-	-	-	-	2 510
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	83	83
Total	4 902	68	-	-	-	-	-	83	5 053

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	-	76	9	-	-	-	-	-	85
Fonte grise	-	2 316	2 501	-	-	-	-	-	4 817
PE bandes bleues	-	68	-	-	-	-	-	-	68
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	83	83
Total	-	2 460	2 510	-	-	-	-	83	5 053



- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	5 059
Régularisations de plans	- 6
Situation actuelle	5 053

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	13	13	13	13	13	-
Vannes	60	60	61	61	61	-

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements				
Matériau branchement avant compteur	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	-	-	-	-
Amiante ciment	-	-	-	-
Cuivre	-	-	-	-
Fonte	1	1	1	-
Inconnu	1	1	1	-
PE bandes bleues	23	23	24	4,3%
PE noir ou autres	263	264	263	-0,4%
Plomb réhabilité	-	-	-	-
PVC	1	1	1	-
Visités mais indétectables	-	-	-	-

Les branchements						
Type branchement	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	290	291	289	290	290	-

- **LES COMPTEURS**

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	3	1	-	4
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	18	-	1	19
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	6	3	-	9
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	197	1	-	198
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	56	2	-	58
Eau froide	F > 25 ans	-	1	-	-	1
Total		-	281	7	1	289

- **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

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

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	281	281	-
20 à 40 mm	7	7	-
>40 mm	1	1	-
Total	289	289	-

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2022
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	98
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	98
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2022
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	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)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	105

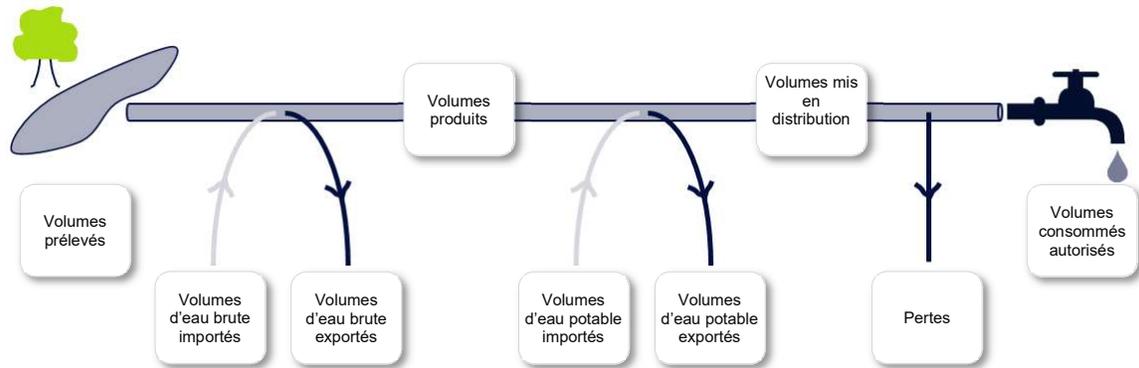


| Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

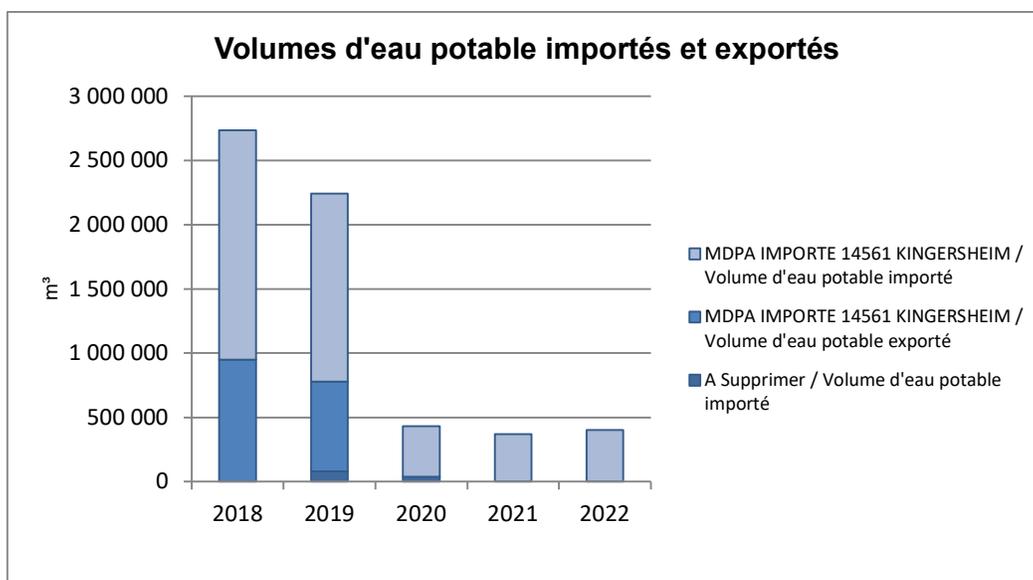
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumés d'eau potable importés et exportés (m³)							
Site	Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
MDPA IMPORTE 14561 KINGERSHEIM	Volume d'eau potable exporté	950 513	699 962	0	0	-	-
MDPA IMPORTE 14561 KINGERSHEIM	Volume d'eau potable importé	1 784 727	1 462 394	393 382	369 560	403 007	9,1%
	Total volumés eau potable exportés (C)	950 513	699 962	0	0	0	-

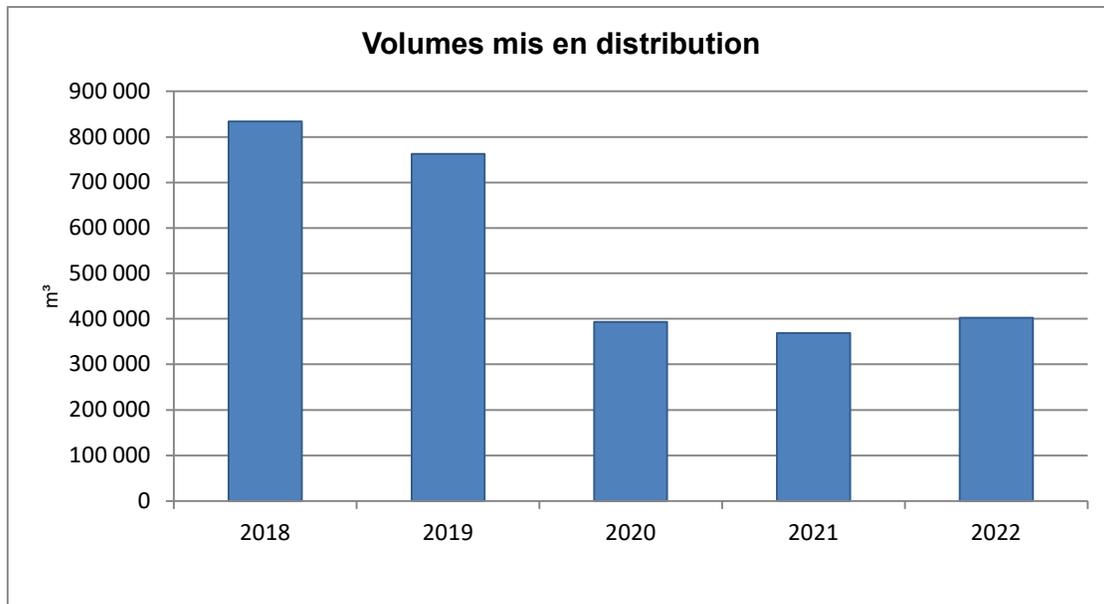


Commentaires : les volumes figurant précédemment dans les exports sont des volumes exportés par le SIVU de la Hardt qui transitent par les MDPAs et non des volumes exportés par les MDPAs. Concernant les volumes importés, à partir de 2020, la baisse des volumes est due au passage de la commune de Wittelsheim en Délégation de Service Public.

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

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	-
Dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	-
Dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés (B)	1 784 727	1 462 394	393 382	369 560	403 007	9,1%
Total volumes eau potable exportés (C)	950 513	699 962	0	0	0	-
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	834 215	762 432	393 382	369 560	403 007	9,1%



Commentaires : les réseaux de distribution d'eau potable des cités minières se situent sur les bans communaux de 2 communes, sans compteur de sectorisation. Cet état de fait ne permet pas de différencier un rendement par commune. Le rendement affiché est celui calculé pour l'ensemble des cités minières du bassin potassique.

3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

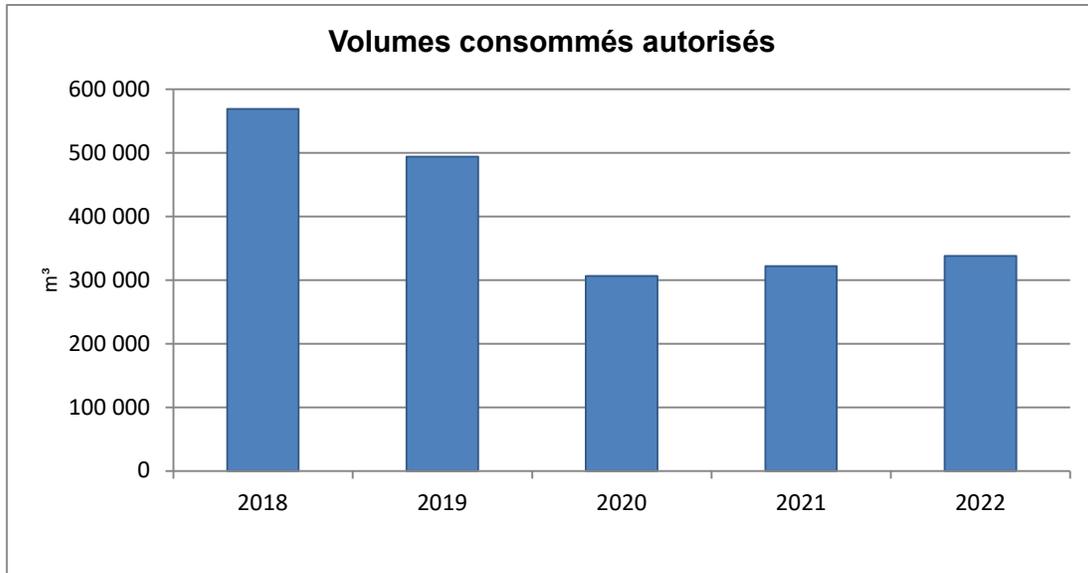
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumes consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	562 894	488 290	306 438	320 317	336 607	5,1%
- dont Volumes facturés (E')	562 089	488 290	306 438	320 317	335 708	4,8%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	805	0	0	0	899	-
Volumes consommés sans comptage (F)	5 919	4 269	0	2 049	1 517	- 26,0%
Volumes de service du réseau (G)	446	1 285	493	48	144	200,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	569 259	493 844	306 931	322 414	338 268	4,9%



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

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

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

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

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

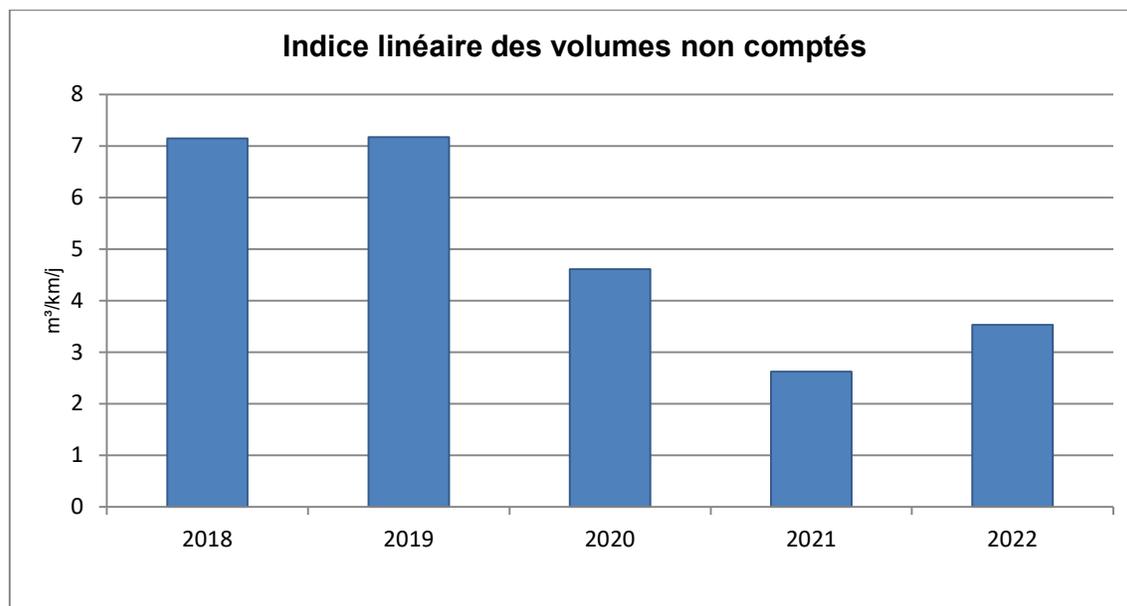
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

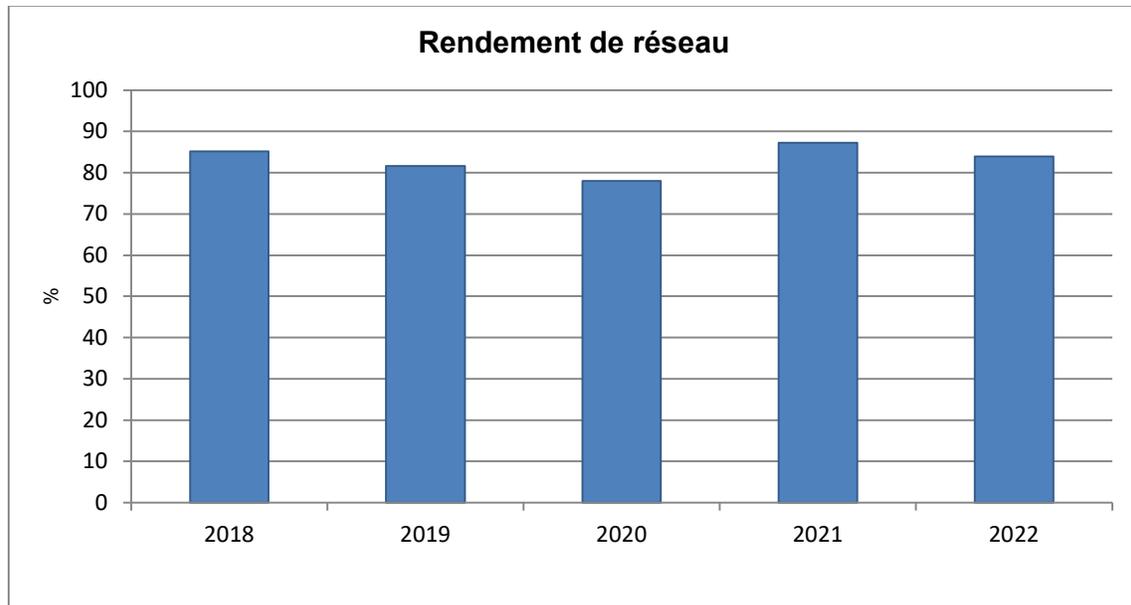
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation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

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

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	834 215	762 432	393 382	369 560	403 007	9,1%
Volumes comptabilisés (E)	562 894	488 290	306 438	320 317	336 607	5,1%
Volumes consommés autorisés (H)	569 259	493 844	306 931	322 414	338 268	4,9%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	264 956	268 588	86 451	47 146	64 739	37,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	271 321	274 142	86 944	49 243	66 400	34,8%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	104	104,74	51,51	51,48	51,48	-
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365	365	-
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,98	7,03	4,59	2,51	3,45	37,3%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	7,15	7,17	4,61	2,62	3,53	34,8%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	569 259	493 844	306 931	322 414	338 268	4,9%
Volumes eau potable exportés (C)	950 513	699 962	0	0	0	-
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	-
Dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	-
Dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	-
Volumes eau potable importés (B)	1 784 727	1 462 394	393 382	369 560	403 007	9,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	85,15	81,63	78,02	87,24	83,94	- 3,8%



3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau	
Désignation	2022
Volumes consommés autorisés (H)	338 268
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	51,5
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	18
Valeur du terme fixe (N)	65
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	68,6
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	83,94

3.2 La qualité de l'eau

3.2.1 La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable

L'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020 « relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine » est essentiellement guide technique de gestion à l'attention des ARS. En considération de la complexité du suivi analytique, de l'appréciation de la réglementation et des enjeux sanitaires, ce guide était devenu indispensable.

Contrôle sanitaire des ARS

Le suivi analytique des ARS comprend un très grand nombre de molécules (souvent plusieurs centaines). Pourtant, des métabolites pouvant se retrouver dans certaines eaux ne sont pas toujours recherchés. Il est donc demandé aux ARS de cibler les recherches de pesticides en fonction de la probabilité de les retrouver dans les eaux et des risques pour la santé humaine. Le choix des pesticides à rechercher est donc à adapter en fonction notamment des activités agricoles locales, des surfaces cultivées et des quantités de pesticides vendues, ainsi que des pratiques locales d'approvisionnement des utilisateurs « professionnels » (collectivités territoriales, profession agricole, gestionnaires d'infrastructures de transport, etc.). Une méthodologie est proposée dans l'instruction.

Critères d'appréciation sanitaire

L'instruction rappelle que la limite de qualité de 0,1 µg/l correspond aux seuils de détection des méthodes d'analyses disponibles au début des années 1970 pour les pesticides recherchés à cette époque. Contrairement aux limites de qualité des autres paramètres, elle n'est pas fondée sur une approche toxicologique et n'a donc pas de signification sanitaire. Elle constitue un indicateur de la dégradation de la qualité de la ressource en eau et a pour objectif de réduire la présence de ces composés au plus bas niveau de concentration possible.

C'est pourquoi le concept de « valeur sanitaire maximale » (Vmax), introduit dès 1998, est repris dans un cadre dérogatoire défini par un arrêté préfectoral autorisant provisoirement la dérogation. Les Vmax des molécules sont établies par l'Anses.

Il est également rappelé que la limite de qualité s'applique aux métabolites « pertinents ». L'instruction indique que l'Anses a établi des critères permettant d'évaluer la pertinence des métabolites de pesticides dans les eaux potables tenant compte du risque sanitaire pour le consommateur, au regard de l'activité « pesticide » vis-à-vis des plantes et organismes nuisibles, du potentiel génotoxique du métabolite et d'éléments décisionnels complémentaires (données toxicologiques sur la reprotoxicité, la cancérogenèse et le caractère « perturbateur endocrinien » du métabolite, cas de la transformation d'un pesticide et/ou métabolite en un sous-produit de dégradation toxique au sein de la filière de traitement). En cas de données insuffisantes, un métabolite est considéré comme « pertinent ». Pour les molécules « non pertinentes » et sans Vmax déterminées par l'Anses, une valeur de « vigilance » à 0,9 µg/l s'applique et était utilisée jusqu'au 31 décembre 2022 comme les Vmax pour la gestion des situations de présence.

Modalités de gestion des risques sanitaires

Au regard des éléments précédents, les ARS devaient gérer les situations de présences de pesticides ou de métabolites « pertinents » suivant le principe illustré par le schéma ci-dessous.



Les dérogations pour une durée maximale de 3 ans peuvent être accordées à condition que cette situation soit assortie d'un plan d'actions destinées à mettre fin à la non-conformité dans un délai fixé n'excédant pas 3 ans et éventuellement renouvelable, sous conditions.

Valeurs sanitaires transitoires – Avis du Haut Conseil de la Santé Publique

Pour plusieurs métabolites de pesticides se retrouvant dans certaines ressources et eaux potables, l'ANSES n'a pas pu calculer de V_{max} (manque de données scientifiques suffisamment précises). Il en résulte que, en application de l'instruction du 18 décembre 2020, un dépassement de la limite de qualité (0,1 µg/l) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution. Ce manque concerne en particulier des métabolites classés pertinents par l'ANSES, comme ceux du chloridazone et le NOA métolachlore qui sont responsables de nombreuses non-conformités en France.

Constatant cette difficulté de gestion, ainsi que des approches hétérogènes en Europe pour le calcul des V_{max} , la Direction Générale de la Santé a demandé au Haut Conseil de la Santé Publique son avis sur l'introduction de « V_{max} provisoires » (valeurs sanitaires transitoires) pour les métabolites sans V_{max} en France. Ces valeurs sont destinées à aider les ARS dans leurs décisions de gestion dans l'attente de valeurs sanitaires établies par l'ANSES pour les pesticides et métabolites de pesticides pertinents ou non pertinents. En pratique, des dérogations temporaires de distribution pourraient être obtenues, sous réserve de plans d'actions pour résoudre les dépassements de la limite de qualité, si les concentrations en métabolites sont inférieures aux « V_{max} provisoires ».

Le HCSP a recommandé en mars 2022 de s'appuyer sur les valeurs sanitaires définies par l'agence sanitaire allemande (UBA) lorsqu'elles existent, pour définir les « V_{max} provisoires ». Il a aussi recommandé d'évaluer rapidement la méthode développée par l'UBA en vue d'une harmonisation au niveau européen.

Les valeurs sanitaires de l'UBA sont, quand elles existent, supérieures ou égales à 1,0 µg/l (comme c'est le cas pour la quasi-totalité des V_{max} de métabolites que l'ANSES a pu calculer). Elles sont par exemple de 3,0 µg/l pour les métabolites du chloridazone et le NOA métolachlore.

La DGS a suivi les recommandations du HCSP dans son instruction N°DGS/EA4/2022/127 du 24 mai 2022 complétant celle du 18 décembre 2020, permettant d'évaluer la possibilité d'accorder des dérogations temporaires de distribution.

Classement en « non pertinents » des métabolites ESA et NOA du S-métolachlore – Avis de l'ANSES du 30 septembre 2022

Dans deux avis distincts du 30 septembre 2022, l'ANSES a classé comme « non pertinent pour les eaux de la consommation humaine » les métabolites ESA et NOA du S-métolachlore. Ainsi, à partir du 1^{er} octobre 2022, les dépassements de la concentration 0,1 µg/l ne sont plus considérés comme des non-conformités (dépassements des limites de qualité). Ces deux métabolites étaient jusqu'alors responsables de la majorité des non-conformités « pesticides » sur le territoire français.

Evolutions en 2023 :

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

La valeur indicative pour ces composés a été fixée à 0,9 µg/l. Elle remplace à partir du 1^{er} janvier 2023 l'approche des V_{max} et des Valeurs sanitaires transitoires pour les métabolites classés comme « non pertinents » par l'ANSES. Si cette valeur n'est pas respectée, comme pour les références de qualité, le préfet peut demander de mettre en œuvre des mesures correctives s'il estime que la distribution présente un risque pour la santé des personnes.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2021	2022	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	Renouvelés	1	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	Dans le cadre du service	-	1	-
Compteurs	Remplacés	2	-	-100,0%
Enquêtes	Clientèle	2	2	-
Remise en eau	Sur le réseau	1	-	-100,0%
Réparations	Fuite sur branchement	-	1	-
Autres		10	15	50,0%
Total actes		16	19	18,8%

3.3.2 Les interventions en astreinte

Commentaires : Il n'y a pas d'intervention en astreinte pour l'année 2022.

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients				
Désignation	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Particuliers	274	275	275	-
Collectivités	4	4	4	-
Professionnels	4	4	4	-
Autres	0	0	-	-
Total	282	283	283	-

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	283	282	- 0,4%
Autres abonnements	0	1	-
Total	283	283	-

3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	30 734	29 045	- 5,5%
Volumes vendus aux collectivités	3 048	4 365	43,2%
Volumes vendus aux professionnels	266	513	92,9%
Total des volumes vendus	34 048	33 923	- 0,4%

3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	67
Courrier	9
Internet	14
Visite en agence	0
Total	90

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	24	0
Facturation	5	4
Règlement/Encaissement	13	1
Prestation et travaux	1	0
Information	35	-
Dépose d'index	17	0
Technique eau	4	4
Total	99	9

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	491	340	-30,8%
Nombre d'abonnés mensualisés	184	184	-
Nombre d'abonnés prélevés	44	40	-9,1%
Nombre d'échéanciers	1	4	300,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	597	583	-2,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	8	8	-
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	8	8	-
Nombre total de factures comptabilisées	613	599	-2,3%

3.4.7 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2022
Taux de prise d'appel au CRC	81,5
Satisfaction Post Contact	7,4
Pourcentage de clients satisfaits	73,4
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Non
Nombre de réclamations écrites FP2E	2
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,1
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	15
Nombre d'arrivées clients dans la période	15
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100

3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	62,84	67,47	7,4%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	3 378,17	4 836,66	43,2%
Créances irrécouvrables (€)	2 333,56	420,97	- 82,0%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	1 878,83	1 081,45	- 42,4%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	69 247,73	80 493,88	16,2%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,9	0,53	- 81,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,71	1,34	- 50,6%

3.4.9 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	0	1	-
Nombres de demandes de dégrèvement	0	1	-
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	-	-
Volumes dégrévés (m³)	0	605	-

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

Le tarif				
Détail prix eau	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)	
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	40,06	40,06	-	
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,5954	1,6254	1,9%	
Taux de la partie fixe du service (%)	17,3%	17,04%	- 1,5%	
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,40457	2,43623	1,3%	
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,27923	2,30923	1,3%	

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

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2022	01/01/2023	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	40,06	40,06	-
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,5954	1,6254	1,9%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,35	0,35	-
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1253	0,127	1,3%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			235,11		248,04
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2023 au 01/01/2024	2	20,03	40,06	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	1,6254	195,05	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			42,00		44,31
AGENCE DE L'EAU RHIN MEUSE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2023 au 01/01/2024	120 m³	0,35	42,00	5,5	
TOTAL HT			277,11		
MONTANT TVA (5.5 %)			15,24		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					292,35
Net à payer					292,35 €



Comptes de la délégation

© SUEZ / Christophe Fouquin

4.1 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.1.1 La situation sur les compteurs

• LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,0%	0,0%	-
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	0	0	-
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	281	281	-
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	-
- 20 à 40 mm remplacés	0	0	-
- 20 à 40 mm Total	7	7	-
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	-
- > 40 mm remplacés	0	0	-
- > 40 mm Total	1	1	-
Age moyen du parc compteur	16,2	18,2	12,3%



| Votre délégataire

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

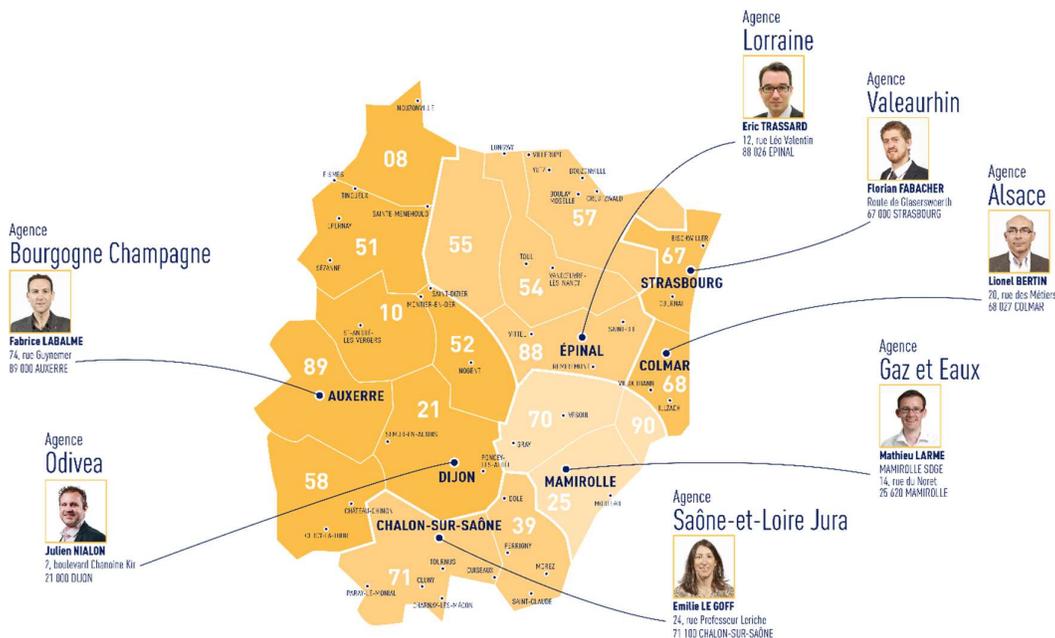
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Dans la Région Est, SUEZ Eau France regroupe :

- ⇒ Les régions administratives Grand Est et Bourgogne-Franche-Comté.
- ⇒ 1120 collaborateurs travaillent chaque jour à la préservation des ressources en eau.
- ⇒ Le siège est basé à Dijon.

Son organisation assure une grande proximité vis-à-vis des clients **7 Agences territoriales** sont ainsi en charge de la gestion des contrats : Lorraine, Valeaurhin, Alsace, Gaz & Eaux, Saône & Loire Jura, Dijon Métropole et Bourgogne Champagne.





Pierre KLONINGER
Directeur Région Est



1 120
collaborateurs



Périmètre géographique

Grand Est
Bourgogne -
Franche-Comté



Population couverte
(Eau et Assainissement)

4 200 000
habitants



Implantation

Le siège est basé à Dijon.
Le territoire compte plus
de 30 sites d'embauche,
sur 18 départements.

**Clients
Eau potable**

1 200 000

**Clients
Assainissement**

818 000

**Contrats
DSP**

436

**Contrats
PS**

657

**Usines
d'eau potable**

403

Stations d'épuration

423

**Postes
de relevage**

1 646

**Réseaux Eau
+ Assainissement**

26 638 km



Principaux partenaires de la Région Est

- ↪ Dijon métropole (21)
- ↪ Syndicat des Eaux et de Services Auxois-Morvan (21)
- ↪ Dole (39)
- ↪ Eurométropole de Strasbourg (67)
- ↪ SIVOM de Mulhouse (68)
- ↪ Le Grand Chalons (71)
- ↪ Communauté urbaine du Grand Nancy (54)
- ↪ Communauté d'Agglomération de Longwy (54)
- ↪ Communauté d'Agglomération d'Épinal (88)
- ↪ St-Dié-des-Vosges (88)
- ↪ Syndicat Mixte des Eaux du Winborn (57)
- ↪ Syndicat intercommunal des Eaux de la Haute-Loue (25)
- ↪ Communauté d'Agglomération d'Épernay Coteaux et Plaine de Champagne (51)
- ↪ Communauté d'Agglomération de Saint Dizier Der et Blaise (52)

Les métiers de l'activité eau concernent le petit cycle de l'eau :



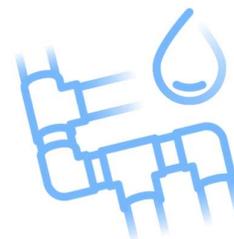
PRODUIRE

de l'eau et protéger la ressource



DISTRIBUER

l'eau et proposer des services innovants adaptés aux besoins des consommateurs



COLLECTER & ASSAINIR

les eaux usées pour les rendre propres à la nature

Dans la Région Est, SUEZ imagine **des solutions innovantes** pour accompagner ses clients dans le **passage** d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à **une économie circulaire qui les recycle et les valorise.**

Valoriser et préserver la ressource

Valoriser les boues en énergie pour la ville :

- **Boues et jus de choucroute** transformés en biogaz à la station d'épuration de Meistratzheim.
- **Projet Biovalsan** : la station d'épuration de Strasbourg a été la première en France à transformer le biogaz produit à partir des eaux usées en biométhane. Ce gaz vert est réinjecté dans le réseau de distribution et représente l'équivalent de ce que consomment 5000 logements BBC en 1 an

Utiliser l'énergie des eaux usées pour chauffer la ville et les piscines :

3 degrés bleu eau chaude et chaleur

- **74 % des besoins en chaleur** des 108 logements sociaux de l'ancienne Caserne Lefèbvre à Mulhouse sont couverts par la chaleur des eaux usées introduites dans les circuits de chauffage.
- **A Chenôve**, où les 13 500 m² des entrepôts du Tramway de Dijon sont chauffés à plus de 50% grâce à la chaleur des eaux usées
- **A la piscine des Grésilles de Dijon** ou au **Centre Nautique de Chalon-sur-Saône**, où le système « Degrés Bleu Eau Chaude » permet de chauffer et de régler indépendamment la température des petits et grands bassins



« Eauverte à Dijon »

Depuis 2012, Dijon métropole et SUEZ récupèrent les eaux issues du drainage d'un parking du centre-ville, qui partaient jusqu'alors à l'égout. Grâce à ce procédé, nommé « Eauverte », l'eau sert à arroser les pelouses des 15 km du parcours du tramway et également au lavage des rames, des quais, de la voirie et des bus. Elle alimente également les canaux d'irrigation du jardin de l'Arquebuse. De quoi permettre à Dijon métropole d'économiser près de 100 000 m³ d'eau potable par an.

Innover

Pour rendre la ville plus intelligente

- **Accompagner Dijon métropole vers la métropole Intelligente**, en partenariat avec Bouygues Energies & Services, Citelum et Capgemini, en réalisant et en gérant un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public.
- **190 000** compteurs intelligents sur l'ensemble de notre territoire
- **2 centres de pilotage VISIO**, à Dijon et à Thann, regroupant différents services, savoir-faire, technologies numériques et pilotant en temps réel les services d'eau ou d'assainissement du grand cycle de l'eau de la ville.
- **85 systèmes experts Aquadvanced**, permettant à nos clients de surveiller en temps réel le réseau d'eau potable
- **2 systèmes experts WELLWATCH**, permettant de suivre tous les forages de Dijon et Creutzwald afin de détecter des surconsommations et ainsi alerter l'exploitant pour optimiser la performance énergétique des forages.
- **1 AVICRUE**, mis en œuvre pour la première fois en mars 2014 sur la rivière de l'Ouche, cet outil permet d'alerter automatiquement la Ville de Dijon par SMS et par mail de tous les risques d'inondation. Les services de la Ville peuvent alors mettre en œuvre les mesures de protection adaptées pour en réduire les impacts sur les biens et alerter les populations riveraines.

Innovation contractuelle : création des premières SEMOP en France

En janvier 2016, la ville de Dole a confié ses services d'eau et d'assainissement à **Doléa Eau** et **Doléa assainissement, premières SEMOP en France**. Ces 2 Sociétés d'Economie Mixte à OPération unique sont détenues à 49% par la ville de Dole et à 51% par le Groupe SUEZ. Ce nouveau mode de gestion permet à la collectivité de piloter son service conjointement avec un opérateur privé.

En avril 2021, c'est à Dijon qu'est née la 1^{ère} SEMOP multiservices de France nommée Odiva. Elle regroupe au sein d'un seul et même contrat à la fois à la gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement, pour 220 000 habitants de 15 des 23 communes de Dijon métropole.



Être un partenaire responsable du territoire

De nombreux partenariats associatifs autour de la protection de la ressource :

- ✓ Lancement d'un programme pédagogique au « fil de l'Ehn » à la station d'épuration de Meistratzheim, avec l'ARIENA, la Maison de la Nature Bruche Piémont et Le SIVOM du Bassin de l'Ehn.
- ✓ Partenariat avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO) pour favoriser le développement de la biodiversité sur la step de Wittelsheim.
- ✓ Ancrage territorial fort en tissant des liens avec de multiples associations alsaciennes fédérant un réseau d'entreprises engagées dans le développement durable : *Initiatives Durables*, *le Labo des partenariats*, *start-up des territoires*.

Une Entreprise socialement Responsable

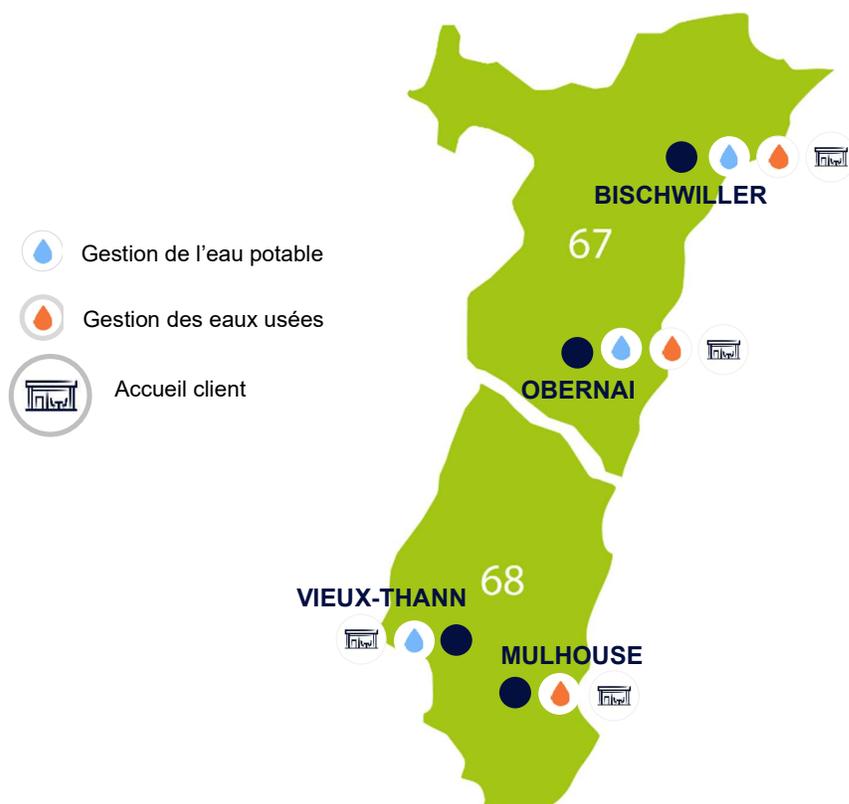
- ✓ **FACE VOSGES** : Club d'entreprises, co-fondé en 2013 par SUEZ, qui lutte contre toute forme d'exclusion en s'appuyant sur la participation active des entreprises.
- ✓ **Partenariats institutionnels** : ENIL (Ecole Nationale d'Industrie Laitière) à Mamirolle et ENGEEES de Strasbourg.
- ✓ **Partenariat avec le Centre de réadaptation de Mulhouse** : intégration des travailleurs handicapés, ateliers de simulations d'entretiens d'embauche, soutien à la formation et accueil de stagiaires ;
- ✓ **Partenariats avec des organismes sociaux** : conventions signées avec le CCAS et VOSGELIS (bailleur social).
- ✓ **De multiples actions citoyennes et solidaires sont mises en place** : Formation des travailleurs sociaux, ateliers éco-gestes pour les publics fragiles.
- ✓ **PIMMS de Dijon** : SUEZ est un membre fondateur du PIMMS de Dijon depuis 2000. Le *Point d'Information et de Médiation Multi-Services* est une association de médiation qui fait le lien entre les usagers et les entreprises privées ou les services publics.
- ✓ **La démarche Bien vivre dans son logement** : SUEZ a développé l'opération « Bien vivre dans son logement » en partenariat avec Dijon métropole, des bailleurs sociaux et les fournisseurs d'énergie. L'objectif : aider les Dijonnais à réduire leurs factures d'eau et d'énergie en maîtrisant leur consommation.
- ✓ **GRETA de Dole** : SUEZ a créé une filière de formation unique en France sur les métiers de l'eau. Avec plus de 90 personnes diplômées depuis 2004, grâce à 6 salariés-enseignants et 20 tuteurs, SUEZ est engagé pour la formation et l'insertion, avec plus d'un diplômé sur trois qui a trouvé un emploi chez SUEZ.
- ✓ **Une nouvelle formation de Technicien de Maintenance adaptée aux métiers de l'eau** : SUEZ, le pôle formation UIMM Bourgogne 21-71 et le Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) de Saône-et-Loire industrie se sont associés en 2019 pour créer une nouvelle formation qualifiante avec la remise d'un Certificat de Qualification Paritaire de la Métallurgie (CQPM). L'objectif est de former les futurs professionnels des métiers de l'eau pour déployer leur employabilité sur le territoire du Grand Chalon et des régions Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté et Grand Est.



5.1.2 Nos implantations

Notre Proximité :

Grâce à une implantation géographique au plus proche de vos territoires, les équipes de l'Agence Alsace et vos chargés de contrats dédiés assurent une disponibilité et une réactivité nécessaires pour répondre aux attentes des usagers du service et aux exigences des contrats que nous opérons pour votre compte.



Numéro clientèle : 0 977 408 408

Numéro d'urgence : 0 977 401 124

Courriel : agence.alsace.sef@suez.com

Service Client courrier :

SUEZ Eau France – Service Client

TSA 50001

36 400 LA CHATRE

Toutes vos démarches en ligne :

www.toutsurmoneau.fr

www.toutsurmesservices.fr (accès réservé aux Collectivités ayant souscrit)

Notre Disponibilité & notre Réactivité :

Avec la mise à disposition du numéro d'urgence 0 977 401 124 (numéro Azur) accessible 24h / 24, nous garantissons un accès rapide et continu à nos services.

En dehors des heures ouvrées, un dispositif d'astreinte opérationnel 24/24 et 7j/7 composé pour l'Alsace, de notre dispositif de télécontrôle régional VISIO, d'un Cadre, de deux encadrants d'astreinte et de 13 agents de terrain.

C'est cette combinaison entre notre centre VISIO et notre proximité opérationnelle qui est la garantie de notre disponibilité et de notre réactivité.

Notre Professionnalisme :

En développant le professionnalisme de nos équipes tout au long de l'année, au travers de la formation et du partage des connaissances sur des thématiques telles que :

- Le service aux usagers,
- La gestion patrimoniale des réseaux et des usines,
- La mise en œuvre de technologies innovantes,
- ,

Nous améliorons la priorisation de nos plans d'actions pour mettre notre énergie et nos investissements au profit de l'amélioration de la qualité de notre service et de la préservation de la ressource et du milieu récepteur.



5.1.3 Nos moyens humains

L'Agence Alsace, placée sous la Direction de Lionel Bertin, est forte de 110 collaborateurs compte 89 ouvriers/employés, 15 agents de maîtrise et 6 cadres.



A votre écoute

L'agence ALSACE est la somme des différents territoires opérationnels qui la compose et des services support locaux tels que :

- Un service de prévention des risques,
- Accueil physique des usagers des services que nous opérons pour votre compte,
- Une cellule Performance,
- Un bureau d'études,
- Deux automaticiens.

En matière de Prévention des Risques, les Responsables d'Exploitation peuvent s'appuyer sur la présence à leurs côtés, du Préventeur Santé Sécurité de l'agence.

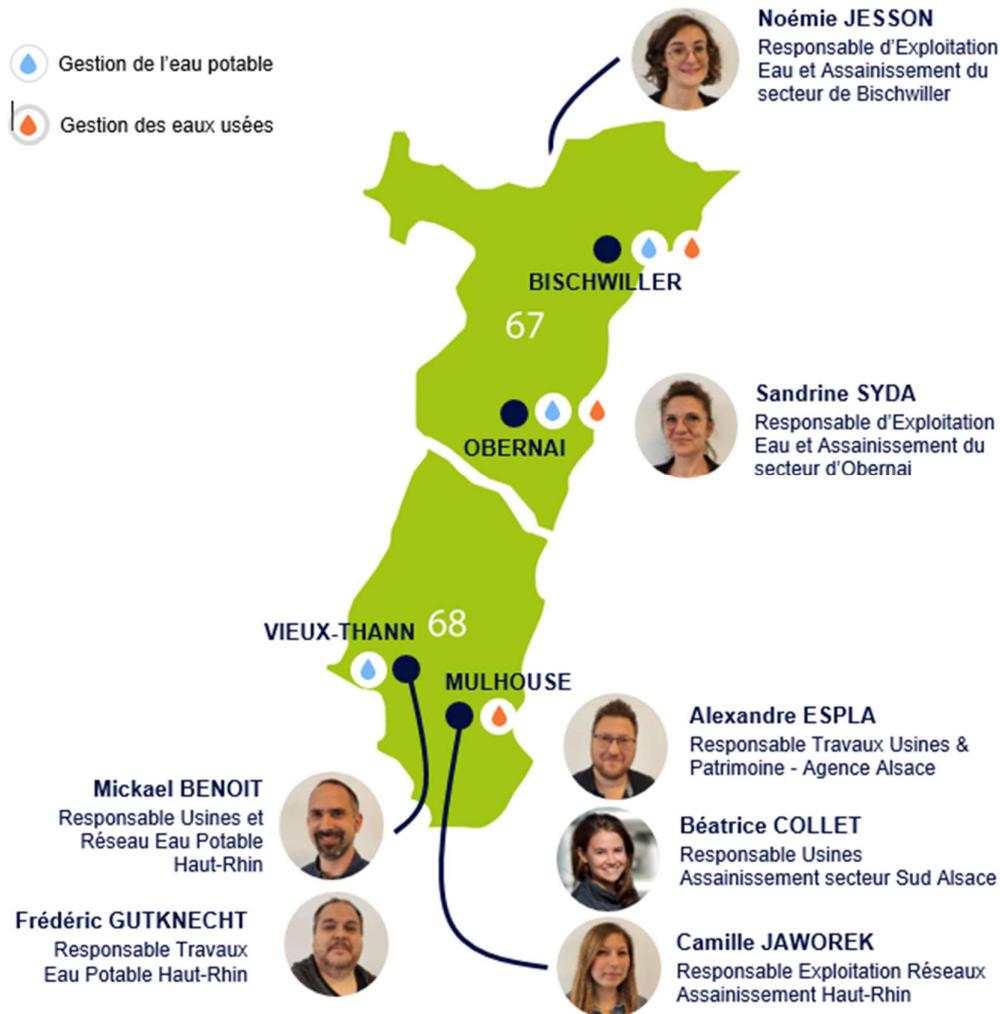
Pour assister les Responsables d'Exploitation, dans leurs missions, l'agence Alsace s'est dotée d'une cellule performance permettant de consolider et de diffuser les bonnes pratiques et d'en mesurer l'impact dans nos résultats d'exploitation.

En complément du pilotage de l'amélioration de nos pratiques, l'Agence s'est également dotée d'un bureau d'études travaux permettant de proposer à nos clients des solutions clés en main d'amélioration des infrastructures.

La Direction de l'Agence est quant à elle en charge de la coordination avec les différentes entités du groupe SUEZ ainsi que du suivi et du développement de notre activité commerciale.

Les responsables d'exploitation à votre écoute

Chaque entité territoriale est répartie en domaine d'activité Eau et Assainissement, à la tête desquels nous retrouvons les Responsables d'Exploitation garant de la bonne exécution de vos contrats.



5.1.4 Nos moyens matériels

L'Agence Territoriale Alsace dispose de moyens humains et matériels propres et pourra, le cas échéant, s'appuyer et bénéficier de ceux de l'ensemble de la Région Est de SUEZ.

VEHICULE ET ENGIN

L'agence dispose de :

- Véhicules atelier,
- Véhicules 4x4
- Véhicules légers type Berlingot/Partner/Kangoo
- Camions grue,
- Camions benne,
- Camion ampliroll
- Mini pelles de 1T à 8T
- Remorques
- Hydrocureuses
- Hydrocurette pick-up
- Véhicule d'inspection vidéo avec caméra satellite
- Véhicules spécialisé recherche de fuites
- Groupe électrogène



MATERIEL DE RECHERCHE DE FUITE

L'agence dispose de :

- Matériel de recherche acoustique,
- Prélocalisateurs de fuites fixes,
- Prélocalisateurs de fuites mobiles,
- Matériel de détection au gaz,
- Corrélateurs

MATERIEL D'ANALYSE

L'agence dispose de :

- Equipement de mesures portatif (pH-mètre, turbidité, sonde de température, débitmètre ...),
- Mallettes de tests de terrain,
- Préleveurs portables,
- Kit de désinfection mobiles,
- Matériel de laboratoire (verrerie, étuve, réfrigérateur balance, spectromètre, analyseur chimique)

MATERIEL DE MAINTENANCE ELECTROMECHANIQUE

L'agence dispose de :

- Appareils de mesure électrique et hydraulique,
- Malette de programmation d'automates,
- Multimètres
- Testeur d'isolement

MATERIEL DE SECURITE

L'agence dispose de :

- Matériel de signalisation de chantier,
- Blindage de fouilles
- Appareils respiratoires autonomes,
- Détecteurs 4 gaz (H2S, CH4, CO, O2)
- Equipements de protection individuelle avec harnais, stop chute, masque à chlore, ...



OUTILLAGE

L'agence dispose de :

- Matériel de chantier (pilonneuse, plaques vibrantes, brise-béton, palan, marteau piqueur, fusée de fonçage, treuil hydraulique, appareil de percement en charge, machines à scier et découper sols et matériaux, carotteuses, compresseur, obturateurs, ...)
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice, outillages électroportatif, outillage de plomberie et de fontainerie, découpeuse thermique à chaîne diamant, ...)
- Matériel spécifique d'électro soudage polyéthylène (centreur, appareil de soudure)
- Matériel de pompage (pompes thermiques grosses granulométrie, pompes d'épuisement, ...)
- Matériel d'enregistrement de données et de prélèvements d'échantillons
- Matériel de mesures (sonde, débitmètre, turbidimètre, photomètre, pH-mètre, multimètre, pinces ampèremétriques, contrôleur de courant, détecteur de tension, contrôleur thermographique, détecteur de gaz, détecteur acoustique, analyseurs...)
- Nettoyeur haute pression



STOCKS DE SECURITE

Pour faire face aux incidents sur le réseau et sur les ouvrages de production, un stock de sécurité est implanté à Vieux-Thann, Obernai et Bischwiller. Il comprend notamment : des pièces de réparation pour canalisations de 60 mm à 700 mm, des pompes de secours pour les stations de pompage et le matériel électrique associé.



Ci-dessus la zone de stockage extérieur à Vieux-Thann.

ZONES DE STOCKAGE

Nous disposons également de zones de stockage couvertes, maintenues hors gel permettant d'assurer la continuité du service.

MATERIELS DE SECOURS

L'Agence Territoriale Alsace dispose de groupes de surpression de secours et groupes électrogènes pour intervenir rapidement en situation d'urgence.

5.1.5 Nos moyens logistiques

VISIO : VOUS ASSURER LA CONTINUITE DE SERVICE EN OPTIMISANT LES INTERVENTIONS



Afin de répondre aux enjeux de la Collectivité en matière de prévention des nuisances et de gestion patrimoniale, nous mettons à votre disposition des outils modernes, faisant appel aux dernières innovations technologiques.

VISI  permet aux Collectivités :

- ⇒ de **gérer et d'optimiser** les interventions 24 h/24, 7 j/7,
- ⇒ **d'anticiper** grâce aux systèmes prédictifs,
- ⇒ **de bénéficier** d'une vision complète du territoire.



Notre centre de pilotage Visio, basé à Vieux-Thann, propose à ses clients une vision 360° des services de l'eau et de l'assainissement sur l'ensemble du territoire de la région Est.

Ces "tours de contrôle" interfacent **3 plateformes technologiques** :

<p>Le Centre de Relation Clientèle</p> <p>Gérer les appels des clients ; Gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.</p>	<p>Le Centre de Télécontrôle</p> <p>Obtenir une vision complète et en temps réel de l'ensemble du service ; Superviser le fonctionnement des réseaux et gérer la gestion des alertes.</p>	<p>L'Ordonnancement</p> <p>Optimiser les interventions ; Affecter, coordonner et prioriser les interventions.</p>
		

Le Centre de télécontrôle dispose des synoptiques des réseaux et usines que nous exploitons, et reçoit les alarmes en temps réel (sondes de niveau, équipements défectueux, intrusions...). Il fonctionne **en coordination, en temps réel**, avec l'Agence ALSACE en charge du contrat, et le Centre de Relation Clientèle de DIJON.

UN NOUVEAU DISPOSITIF DE GESTION DES ALARMES ET DES DEMANDES URGENTES DES CLIENTS

Afin de gagner en efficacité opérationnelle et d'améliorer ainsi la satisfaction client, SUEZ Eau France a déployé depuis quelques mois un nouveau dispositif de gestion des urgences au sein des centres VISIO.

Ce dispositif s'appuie sur la mise en place, au sein des équipes d'ordonnancement, de Pôles d'Accueil de la Demande (PAD) sur des horaires élargis et le rapatriement des urgences (appels clients et alarmes techniques) vers les télé-contrôles.

Afin de pouvoir mieux répondre aux demandes urgentes des clients, en dehors des heures d'ouverture du Centre de Relation Client (CRC), des équipes au sein du Pôle d'Accueil de la Demande de l'Ordonnancement se mettent en place et sont joignables :

du lundi au samedi de 7h à 21h,

et le dimanche de 7h à 16h.

En dehors de ces horaires, l'ensemble des appels sur le numéro d'urgence, que ce soit pour nos clients particuliers, professionnels ou collectivités, est basculé vers le télé-contrôle, et non plus, vers le personnel d'astreinte téléphonique. Cela permet :

- une meilleure qualification des degrés d'urgence de la demande,
- une réduction des déplacements improductifs des agents d'intervention,
- une diminution des sollicitations extérieures pour les managers,
- et une meilleure traçabilité des demandes.

Les alarmes techniques urgentes seront, elles aussi, rapatriées vers le télé-contrôle, les autres étant traitées par les équipes de l'Ordonnancement usines.

A terme, il est prévu que l'ensemble des appels de nos clients collectivités soit transféré directement vers le PAD, qui deviendra leur interlocuteur en charge du suivi de leurs demandes.



Cet aménagement permet à SUEZ de proposer à ses clients un service toujours plus performant permettant, à chaque collaborateur, de se consacrer à son cœur de métier.

L'ORGANISATION EN IMAGES

Prise en charge des appels clients et des urgences techniques



5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

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

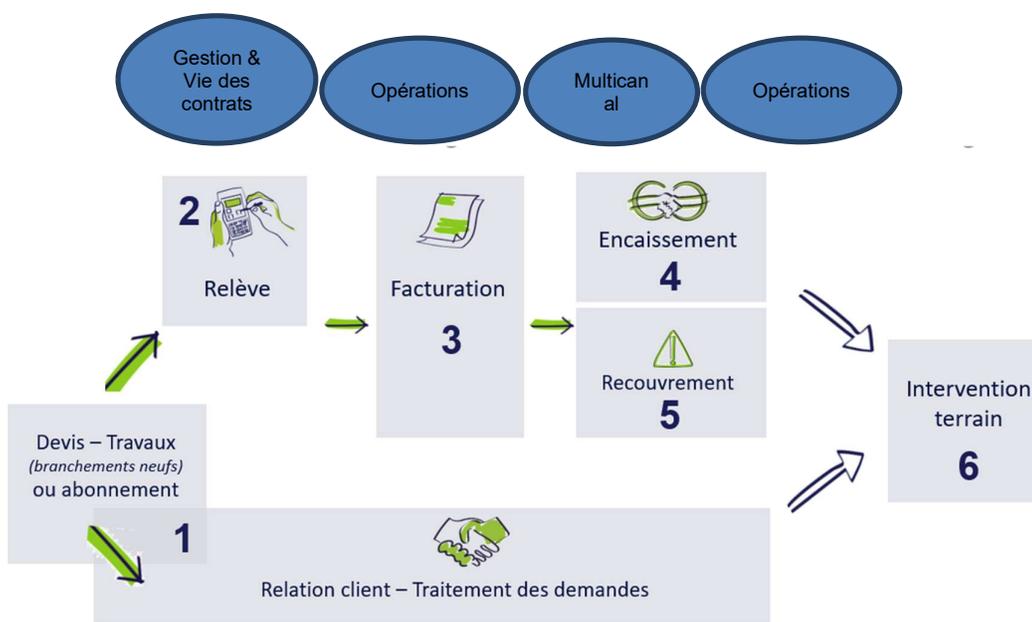
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés en **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

- Réponse à toute demande : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

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

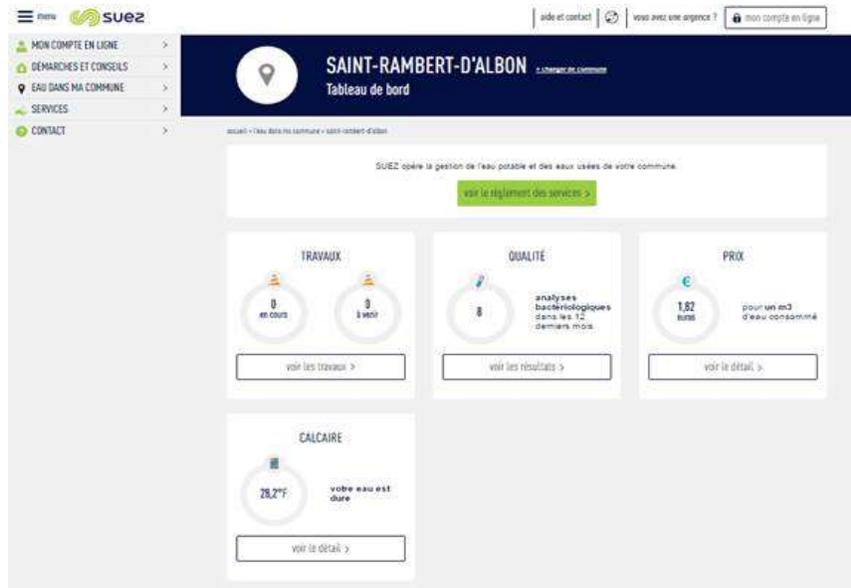
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

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

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

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



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

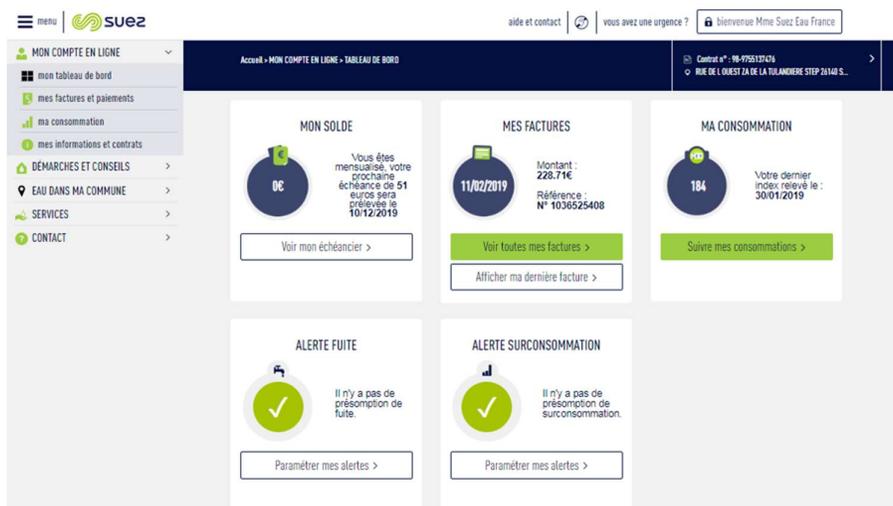
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



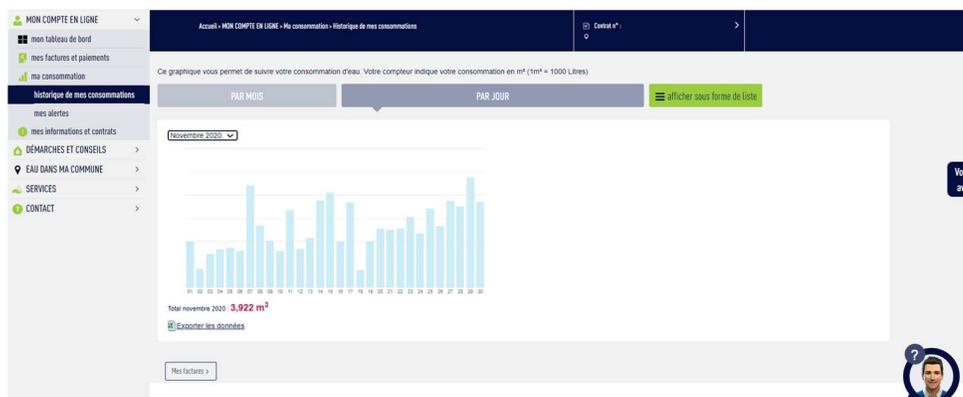
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

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

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



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



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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines...)

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECouvreMENT**

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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



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



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



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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)**
 - a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
 - b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

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

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

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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



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

bienvenue chez SUEZ !

Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune.
Il est déterminé en fonction des équipements et des services nécessaires au prélèvement, au traitement, à la distribution et à la dépollution des eaux usées. Il dépend également des taxes et redevances imposées par l'État.

La production d'eau potable	La dépollution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix	34 % du prix	20 % du prix
<p>Ca inclut englobes les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines.</p> <ul style="list-style-type: none"> Captage et pompage à la source Traitement et contrôle de la qualité de l'eau Distribution jusqu'à vos cabinets 	<p>Ca inclut englobes la collecte des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et enfin le retour en milieu naturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Collecte des eaux usées Traitement en station d'épuration Retour en milieu naturel 	<p>Elles sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie comprend également la TVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretien Travaux de modernisation Création de nouvelles installations

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

Il varie en fonction :

- De la ressource en eau (abondance, qualité, facilité d'accès)
- Des investissements (entretien, travaux de modernisation, création de nouvelles installations, etc.)
- De la densité de la population

suez

Rendez-vous sur www.toutsurmoneau.fr

Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant www.toutsurmoneau.fr en raccourci sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.

<p>Je suis ma consommation</p> <p>Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique factures et conseils.</p> <p>Grâce à l'alerte fuite par email et/ou par sms* :</p> <ul style="list-style-type: none"> J'active mes notifications dans la rubrique mon compte en ligne. Je suis, en temps réel, mes consommations d'eau et détecte les anomalies. Je suis prévenu en cas de fuite ou de surconsommation. 	<p>J'échelonne mes dépenses</p> <ul style="list-style-type: none"> J'ajute pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget. J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel. Je me rends dans la rubrique mon compte en ligne.
<p>Je surveille mes installations et mon compteur</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans la rubrique factures et conseils. Je trouve des contacts pour protéger et travailler mes installations (protéger mon compteur du gel, détecter de fuites, etc.). 	<p>Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance. Je m'informe dans la rubrique services.

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

- Je trouve des réponses et des solutions :**
 - Actualités globales et spécifiques à ma commune, gestion de mon compte et suivi de ma consommation, moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement,
 - des gestes simples et utiles, dépannage, assistance et assurance
- Je pose des questions à mon assistant virtuel Olivier.**
- Je découvre le service de dépôt de relevé de consommation sur mon compte en ligne**.**

Je profite de services accessibles à tous

ACCED
Clients sourds ou malentendants : service client gratuit. ACCED propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'infos sur toutsurmoneau.fr).

HandiCap'Info
Clients aveugles et malvoyants : service gratuit. HandiCap'Info permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au 0977 428 428).

* Si une anomalie est repérée par le dépanneur de compteur automatisé (DCM) ou si un service est utilisé par l'utilisateur depuis le compte en ligne.
** Service disponible en cas de contrat de dépannage de compteur automatisé (DCM).

suez



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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

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

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

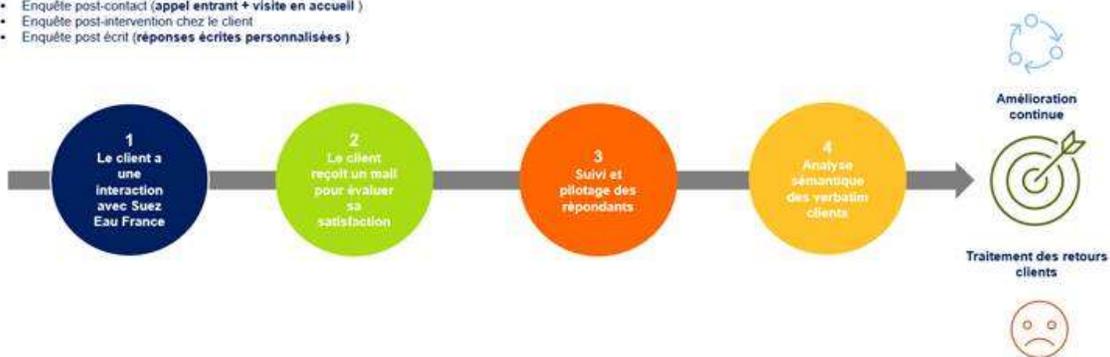
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

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



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

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national.

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

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

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

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

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

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

Eau SUEZ s'engage auprès de vous !
CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS

- Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsumoneau.fr et sur votre compte en ligne.
- Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier.
- En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).

2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS

- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.
- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.

3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

- Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (soitaneoir, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ

- Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile ainsi qu'un avis de notre service client.
- Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ

- Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).

6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ

- Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, pH etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsumoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.
- Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER

- Nous mettons à votre disposition :
 - des conseils éco-gestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),
 - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.
- Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspensions de fuite ou en cas de surconsommation.

8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC

- Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences.
- Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.



| Glossaire



© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**
Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).
- **Prélocalisation**
Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.
- **Purge**
Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.
- **Regard**
Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.
- **Régulateur de débit**
Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.
- **Rendement**
$$\text{Rendement} = \frac{(\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros})}{(\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})}$$

Ou =
$$\frac{(\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros})}{(\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros})}$$

L'unité est en %.
Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.
- **Réseau de desserte**
Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.
- **Réseau de distribution**
Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.
- **Stabilisateur de pression**
Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

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

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
 - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
 - les redevances/taxes
 - le montant facture 120 m³
 Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120
- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



| Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

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

Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux

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

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

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

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

Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

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

Art. L. 1524-5 CGCT

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

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

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

Art. L. 2224-2 CGCT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 portant diverses modifications du code de la commande publique (pris pour l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045733739>

1° Modifications concernant les marchés publics

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

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

Art. R. 2152-7 CCP

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

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

Art. D. 2111-3 CCP

2° Modifications concernant les concessions

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

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

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

Art. L. 3124-5 CCP

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

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

Art. R. 3131-3 CCP

3° Modifications communes aux marchés et aux concessions

- Nouvelle interdiction de soumissionner facultative

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

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

- Accessibilité des données des contrats de la commande publique

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

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

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

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

Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision
<https://www.conseil-etat.fr/avis-consultatifs/derniers-avis-rendus/au-gouvernement/avis-relatif-aux-possibilites-de-modification-du-prix-ou-des-tarifs-des-contrats-de-la-commande-publique>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il est inséré dans le code de la commande publique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENERGIE

Certificats d'économie d'énergie

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

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

-> Concerne les contrôles sur sites pour vérification des travaux

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

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

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

Electricité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Energie renouvelable

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GAZ A EFFET DE SERRE

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

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

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

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

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

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

POLLUTION DE L'AIR

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

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

Pour information

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

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

BIOGAZ

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

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT00004530692>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASSAINISSEMENT

Reuse

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

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

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

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

Ce décret est entré en vigueur le 12 mars 2022.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vulnérabilité des réseaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ICPE

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 28 février 2022 modifiant l'arrêté du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation, l'arrêté du 26 mai 2014 relatif à la prévention des accidents majeurs dans les installations classées mentionnées à la section 9, chapitre V, titre Ier du livre V du code de l'environnement et l'arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme ([JORF n°0079 du 3 avril 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045463731))

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

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

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

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

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

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

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

Arrêté du 1er mars 2022 modifiant l'arrêté du 5 mai 2021 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement ([JORF n°0055 du 6 mars 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045299747)) :

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

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

Décret n° 2022-427 du 25 mars 2022 relatif au bureau d'enquêtes et d'analyses sur les risques industriels et à la conduite des enquêtes techniques sur les accidents industriels ([JORF n°0073 du 27 mars 2022](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045411976))

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Autorisation environnementale

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

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

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

Evaluation environnementale

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

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

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

IOTA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces modifications sont entrées en vigueur le 25 juillet 2022.

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

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

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

URBANISME

Voir Énergie verte – projet photovoltaïque : allègement des procédures

PERFORMANCE ENERGETIQUE DES BATIMENTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

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

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

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

EAU POTABLE

Vulnérabilité des réseaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Risque sanitaire résultant de certaines molécules

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

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

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

Protection des ressources affectées à l'eau potable

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

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

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

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

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

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

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

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

Ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Cet arrêté est commenté dans le « volet dérogation ».
- Entre en vigueur : 1^{er} janvier 2023

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

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

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

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

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

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

- Modifie l'arrêté du 21 novembre 2007
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

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

- Cet arrêté vise à renforcer l'efficacité et la pertinence de la surveillance assurée par la PRPDE.
- Entre en vigueur : 1er janvier 2023

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

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

- Les deux arrêtés visent les ARS et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.
- Ils transposent l'article 13 de la directive et les annexes I, II et III. S'agissant des modalités de demande et de délivrance d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux et des méthodes utilisées pour réaliser le contrôle sanitaire des eaux.
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

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

- Cibles concernées : PRPDE, communes et groupements compétents, ARS.
- Objet : nouvelle obligation d'élaboration, mise en œuvre et mise à jour du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) à la charge de la PRPDE réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution.
- Entrée en vigueur : le 1er janvier 2023.

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

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

Cet ensemble de textes définit des obligations fortes pour les collectivités compétentes en matière d'eau potable et pour les PPRPDE selon des échéances variant en fonction de la thématique. Beaucoup de codes sont modifiés en particulier le code de la santé publique, le code général des collectivités territoriales, le code de l'environnement, le code de la construction et de l'habitation, le code de l'urbanisme

ainsi que les lois modifiées n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs.

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

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

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

DECHETS

Arrêté du 26 juillet 2022 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (JORF n°0179 du 4 août 2022)

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

Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement en traitant du cas particulier des déchets dangereux de fluides frigorigènes et autres déchets dangereux de fluides en contenants sous pression (cf pompes à chaleurs utilisées). Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets de fluides frigorigènes prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur.

DROIT FISCAL

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

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

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

- Dans un but de soutien à l'activité économique et de reconquête industrielle, l'article 55 de la loi de finances pour 2023 réduit de moitié la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) due au titre de 2023 avant une suppression totale de cette cotisation à compter de 2024. En parallèle, le plafonnement de la cotisation foncière des entreprises est abaissé en deux temps ;
- L'article 65 de la loi de finances pour 2023 étend le bénéfice du régime d'étalement de l'article 42 septies du CGI aux subventions d'équipement accordées par les organismes créés par les institutions de l'UE ainsi qu'aux sommes perçues dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie ;
- L'article 54 instaure un dispositif de plafonnement des recettes issues du marché obtenues par les producteurs d'électricité à un maximum de 180 €/MWh (revenus dits « infra-marginaux ») sur l'ensemble du territoire européen ;
- L'article 75 institue une taxe annuelle sur les bureaux en Provence-Côte d'Azur à compter de 2023. Par ailleurs, la mise à jour du BOI-TVA-BASE-10-10-50 apportant des précisions sur le caractère taxable des indemnités a été publiée le 28/12/2022. La version en vigueur intègre au §260, à la suite de la consultation publique achevée en juillet 2022, les indemnités d'imprévision visées à l'article L6 du code de la commande publique.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

SECURITE DES INTERVENTIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le texte porte approbation de la délibération du comité national de prévention et de santé au travail qui détermine les modalités de mise en œuvre du passeport de prévention et de sa mise à disposition de

l'employeur, notamment le rôle des différentes parties, les catégories d'informations contenues dans le passeport de prévention, le calendrier de sa mise en œuvre et les modalités d'association du comité national de prévention et de santé au travail. Le Passeport prévention servira à recenser les attestations, certificats et diplômes obtenus par le salarié dans le cadre des formations relatives à la santé et à la sécurité au travail dispensées à l'initiative de l'employeur. Un arrêté fixera les modalités et conditions d'accès au passeport et les informations recensées dans le passeport de prévention. Le salarié pourra donner son accord total ou partiel pour un accès au passeport par son employeur, ou lui refuser cet accès. Le dispositif sera appliqué progressivement au fur à mesure des développements techniques nécessaires et des mesures réglementaires attendues (arrêtés à paraître). L'ouverture du site dédié sera effective en avril 2023

AUTRES THEMATIQUES

7.2 Annexe 2 : Fiche ARS

Commentaire : l'Agence Régional de Santé nous informe que les fiches d'information sur la qualité de l'eau seront produites et éditées à l'aide du nouvel outil national Aquasise dont la version opérationnelle est en cours de déploiement dans les ARS.

Cependant, le déploiement et l'utilisation de ce nouvel outil nécessitent préalablement une concertation des 10 délégations territoriales de l'ARS Grand Est. De ce fait, le délai habituel du 31 mars ne peut pas être respecté par leurs services en 2023. Les dates de diffusion des FFE ne peuvent pas encore être précisées, mais une communication à partir du mois de mai est pressentie.

© SUEZ / Franck Dunouau

